

**VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ  
POSKYTOVANÝCH SPOLEČNOSTÍ GiTy, a.s.  
(dále též „Všeobecné podmínky“)**

**1. Úvodní ustanovení**

- 1.1 Tento dokument zakotvuje všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností GiTy, a.s. právnickým a fyzickým osobám na základě smluv s nimi uzavřených.
- 1.2 Tento dokument je nedílnou součástí smluv o poskytování služeb elektronických komunikací uzavíraných společností GiTy, a.s. a obsahuje všeobecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).
- 1.3 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a v souladu s ostatními právními předpisy platnými v České republice.

**2. Vymezení základních pojmů**

- 2.1 **Veřejná pevná síť elektronických komunikací G-NET** (dále jen „síť G-NET“) - souhrn technických a organizačních prostředků, které umožňují obousměrný elektronický přenos textových, grafických a audiovizuálních informací.
- 2.2 **Služba elektronických komunikací** (dále jen „služba“) - služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.3 **Poskytovatel služeb** (dále jen „poskytovatel“) - smluvní strana poskytující služby.
- 2.4 **Účastník** – právníká či fyzická osoba, které jsou na základě písemné smlouvy uzavřené s poskytovatelem poskytovány služby ve smlouvě specifikované.
- 2.5 **Zástupce účastníka pro jednání ve věcech smlouvy** - osoba na straně účastníka, která je oprávněna zastupovat účastníka v plném rozsahu při realizaci smlouvy, s výjimkou změn či zrušení smlouvy, a která je při zprovoznění a poskytování služeb určena k součinnosti s poskytovatelem.
- 2.6 **Specifikace služeb** – dokument, ve kterém jsou specifikovány služby poskytované účastníku na základě konkrétní smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací; bývá zpravidla přílohou smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 2.7 **Zakoupené zařízení** – zařízení ve vlastnictví účastníka, které si účastník zakoupil od poskytovatele služeb a s jehož pomocí poskytovatel poskytuje účastníku sjednané služby.
- 2.8 **Propůjčené zařízení** – zařízení ve vlastnictví poskytovatele, které poskytovatel služeb dočasně umístil v prostorách účastníka a s jehož pomocí poskytuje účastníku sjednané služby za úplatu.
- 2.9 **Subdodavatel** - třetí strana, která pro účely plnění smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací vykonává některé práce a výkony na základě smluvního vztahu mezi ní a poskytovatelem.
- 2.10 **Reklamacce** - reklamace se rozumí uplatnění práv účastníků, vyplývající z odpovědnosti poskytovatele za vadně poskytnutou službu, nebo práv účastníků z chybného vyúčtování ceny.
- 2.11 **Vadně poskytnutá služba** - je služba poskytnutá v rozporu s uzavřeným smluvním vztahem mezi účastníkem a poskytovatelem.
- 2.12 **Závada** - je stav, který neumožňuje nebo znemožňuje využívání služby obvyklým způsobem zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za služby. Za závadu není považován stav, kdy při nefunkčnosti hlavního spojení poskytovatel zajistí záložní spojení, a to i s nižší přenosovou rychlostí a přenosovými parametry.
- 2.13 **Servis** - je služba účastníku zajišťující funkčnost dodaného zařízení a řádné poskytování služeb poskytovatelem.
- 2.14 **Záruční doba** - období uvedené ve smlouvě s účastníkem, po které je poskytovatel povinen provádět bezplatné opravy či odstraňování vad zakoupeného zařízení v případě, že k vadě či poruše nedošlo nesprávným užíváním nebo neodborným zásahem účastníka nebo třetích osob do zakoupeného zařízení, jeho mechanickým poškozením, běžným opotřebením, nedodržením provozních podmínek, předepsaných postupů a návodů k použití, případně z důvodů vyšší moci.
- 2.15 **Spotřebitel** – fyzická osoba, která jako účastník uzavře mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání smlouvu o poskytování služeb s poskytovatelem.

**3. Smluvní strany**

- 3.1 Smluvní vztah s poskytovatelem uzavírají právnícké nebo fyzické osoby písemnou smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“).
- 3.2 Účastník při uzavírání smlouvy stanoví svého zástupce pro jednání ve věcech smlouvy, který ho zastupuje vůči poskytovateli v plném rozsahu při realizaci smlouvy, s výjimkou změn či zrušení smlouvy.

**4. Předmět a rozsah služeb**

- 4.1 Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat účastníku služby elektronických komunikací blíže specifikované ve smlouvě.
- 4.2 Služby jsou účastníkům poskytovány na základě uzavřené smlouvy a za podmínek uvedených ve smlouvě a jejích přílohách.
- 4.3 Cena sjednaných služeb je stanovena ve smlouvě. Tato cena vychází z ceníku vydaného poskytovatelem. Ceny služeb neuvedené v ceníku poskytovatele se stanoví dohodou smluvních stran.

**5. Práva a povinnosti poskytovatele**

- 5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat účastníku služby v souladu s Všeobecnými podmínkami v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.
- 5.2 Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajišťovat provoz sítě G-NET, příp. jiné své sítě, kterou používá k poskytování služeb elektronických komunikací, tak, aby byla naplňována práva všech účastníků, která vyplývají z uzavřených smluv.
- 5.3 Poskytovatel je povinen odstraňovat závady, které při poskytování služeb vzniknou. Pro odstranění závad je oprávněn využít i plnění subdodavatelů.
- 5.4 Poskytovatel je při odstraňování závady oprávněn ke vstupu do prostor účastníka za přítomnosti technicky způsobilé osoby účastníka.
- 5.5 Poskytovatel zajišťuje servis a případné opravy závad propůjčených nebo zakoupených zařízení v termínech uvedených ve specifikaci příslušné služby.
- 5.6 Poskytovatel neodpovídá za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty účastníka, jež jsou důsledkem poskytování služeb. Poskytovatel dále neodpovídá za výpadky (přerušení) v poskytování služeb z důvodu vyšší moci a výpadky způsobené nesprávnou či neodbornou činností účastníka.
- 5.7 Náhradní plnění poskytovatel neposkytuje a účastník jej nemá právo vyžadovat, pokud to není součástí smlouvy.
- 5.8 Případné dočasné omezení, přerušení nebo jiné výjimky v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem účastníku písemně nebo jinou vhodnou formou.
- 5.9 Poskytovatel odpovídá za provoz zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní definované ve specifikaci služby.
- 5.10 Poskytovatel odpovídá za to, že jím používané zařízení má platné technické a bezpečnostní atesty a má i potřebnou homologaci.
- 5.11 Poskytovatel je povinen účastníkům pravidelně a přesně účtovat cenu za poskytované služby.
- 5.12 Poskytovatel je povinen řádně a ve stanovených termínech vyřizovat stížnosti a reklamacce účastníka na vyúčtování poskytováním služeb a reklamacce na poskytované služby.
- 5.13 Poskytovatel je povinen vytvořit systém ochrany účastnických dat před jejich zneužitím tak, že údaje, o kterých se dozvěděl při poskytování služby nebo které mu účastník sdělil, nebudou bez souhlasu účastníka poskytovatelem sdělovány třetím osobám ani jinak zneužity v jeho neprospěch. Na žádost účastníka je poskytovatel povinen jej informovat o stupni garantované ochrany účastnických dat a o způsobu ověření této ochrany.
- 5.14 Poskytovatel neodpovídá při poskytování služeb za obsah přenášených zpráv.

**6. Práva a povinnosti účastníka**

- 6.1 Účastník je povinen dodržovat ustanovení smlouvy, včetně těchto Všeobecných podmínek, a řádně a včas platit poskytovateli cenu za poskytnuté služby.
- 6.2 Účastník odpovídá za to, že koncová zařízení napojená na zařízení poskytovatele mají platné technické a bezpečnostní atesty a požadovaná schválení podle ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., případně jeho prováděcích předpisů a budou připojena oprávněnou osobou v souladu

s platnými právními předpisy. Pokud účastník tyto podmínky nesplní a provoz takového zařízení bude zakázán, nese účastník veškeré důsledky z toho vyplývající.

- 6.3 Účastník se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nebude s propůjčenými zařízeními nijak manipulovat, že nebudou měněny jejich nastavené parametry a že zařízení nebudou nijak přemístována. Účastník zajistí pro provoz propůjčených zařízení poskytovatele napájení elektrickou energií v poskytovatelem doporučených parametrech. Škodu způsobenou účastníkem nebo třetí osobou nahradí účastník poskytovateli v plném rozsahu.
- 6.4 Účastník nesmí umožnit třetím osobám jakkoli využívat zařízení propůjčená poskytovatelem, pokud k tomu nedal poskytovatel předchozí písemný souhlas.
- 6.5 Účastník je povinen zajistit taková opatření, která zneumožní neoprávněným osobám zneužít propůjčená zařízení nebo poskytnuté služby. Za důsledky případného zneužití odpovídá účastník.
- 6.6 Účastník se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení, které je v majetku účastníka, je účastník povinen ji na své náklady zajistit.
- 6.7 Účastník je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, jakož i jiné důležité změny, které by mohly ohrozit plnění uzavřené smlouvy z jeho strany. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o takové změně, která nebyla ohlášena, pak je poskytovatel oprávněn, bez újmy na jakýchkoliv jiných právech, vypovědět smlouvu se zkrácenou lhůtou (15 dní). Poskytovatel je oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy, zjistí-li dodatečně, že mu účastník sdělil nepravdivé informace při uzavírání smlouvy.
- 6.8 Účastník se zavazuje nepoužívat služby k přenosu informací, které by mohly ohrozit zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti nebo byly jinak v rozporu s právními předpisy.

## 7. Doba trvání smlouvy

- 7.1 Smlouva se uzavírá buď na dobu určitou, jejíž délka je smluvními stranami konkretizována přímo ve smlouvě, nebo na dobu neurčitou. V případě, že ve smlouvě nebude dohodnuta doba, na kterou se uzavírá, platí pro smluvní strany, že je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.
- 7.2 Smlouva uzavřená na dobu neurčitou i určitou může zaniknout:
- 7.2.1 písemnou dohodou smluvních stran; nebo
- 7.2.2 písemnou výpovědí kterékoli ze smluvních stran s třicetidenní výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.3 Smlouva uzavřená na dobu neurčitou i určitou může zaniknout rovněž:
- 7.3.1 odstoupením od smlouvy ze strany účastníka, poruší-li poskytovatel opakovaně podstatným způsobem své závazky vůči účastníkovi vyplývající ze smlouvy; nebo
- 7.3.2 odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, poruší-li účastník opakovaně své závazky uvedené ve Smlouvě, a pokud byl již v minulosti poskytovatelem na porušování závazků písemně upozorněn, nebo dojde-li k podstatnému porušení smlouvy. Za podstatné porušení smlouvy považuje poskytovatel zejména:
- 7.3.2.1 soustavné opožděné placení nebo soustavné neplacení sjednané ceny za služby, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny;
- 7.3.2.2 neoprávněný zásah do zařízení.
- Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně. V pochybnostech při doručování výpovědi nebo odstoupení od smlouvy se má za to, že výpověď nebo odstoupení od smlouvy byly doručeny třetí den po odeslání doporučené zásilkou, ve kterých jsou obsaženy, na adresu smluvní strany uvedenou ve smlouvě nebo jinou adresu oznámenou během trvání smlouvy příslušnou smluvní stranou jako adresa pro doručování písemností.
- 7.4 Účastník může smlouvu uzavřenou na dobu určitou ukončit výpovědí pouze v souladu s ustanovením odstavce 7.6 těchto podmínek.
- 7.5 Neuhradí-li účastník účtovanou částku ceny za poskytované služby ani v náhradní lhůtě plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání prokazatelného upozornění poskytovatele na neplacení ceny účastníkem, vyhrazuje si poskytovatel právo, bez újmy na jakýchkoliv jiných právech, dočasně, do doby zaplacení dlužných částek, pozastavit poskytování služeb (s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání), aniž by se tím dostal do prodlení s plněním svých povinností podle smlouvy. Po dobu pozastavení poskytování služeb bude účastníkovi účtována cena poskytovaných služeb v plné výši a účastník bude povinen ji uhradit. Takto účtovaná cena poskytovaných služeb se v tomto případě považuje za smluvní pokutu uplatněnou poskytovatelem vůči účastníkovi za porušení jeho

povinností vyplývajících ze smlouvy. Obnovení poskytování služeb bude poskytovatelem provedeno do následujícího dne po připsání všech dlužných částek na účet poskytovatele.

- 7.6 V případě, že si účastník bude přát ukončit smlouvu uzavřenou na dobu určitou dohodou nebo výpovědí, může tak učinit, pokud současně s podáním návrhu na uzavření dohody o ukončení nebo výpovědi uhradí na v záhlaví smlouvy uvedeny účet nebo jiný později sdělený účet poskytovatele veškeré částky, které dosud dluží poskytovateli, a dále částku odpovídající 90 %, resp. v případě spotřebitele resp. podnikající fyzické osoby částku odpovídající 5% součtu měsíčních cen za poskytované služby, včetně DPH dle platných právních předpisů, od doby ukončení této smlouvy do konce doby platnosti smlouvy podle příslušných ustanovení smlouvy a náklady spojené s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo spotřebiteli poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Výpověď je účinná ode dne připsání všech výše uvedených částek na účet poskytovatele.
- 7.7 Při zániku smlouvy je účastník povinen vrátit poskytovateli vše, co je majetkem poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy budou smluvními stranami vyrovnány nejpozději do 30 dnů po zániku smlouvy.

## 8. Ceny a platební podmínky

- 8.1 Účastník se zavazuje na základě faktur (daňových dokladů) vystavených poskytovatelem hradit ceny prací a služeb poskytovaných poskytovatelem.
- 8.2 Ceny musí být zaplacený nejpozději v den splatnosti uvedený v daňovém dokladu, obvyklá splatnost je 14 dní od vystavení daňového dokladu.
- 8.3 Ceny prací, služeb a dodávek jsou smluvní. Konkrétní výše cen je uvedena ve smlouvě. Výsledná cena se stanoví součtem cen za poskytované služby nebo dodávky na základě smlouvy.
- 8.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo změny výše a struktury cen za poskytované služby, přičemž je povinen oznámit tyto změny účastníkovi nejpozději 1 měsíc před dnem platnosti nových cen. Účastník má, z tohoto důvodu, právo smlouvu ukončit písemnou výpovědí s účinností ke dni změny cen. Musí však tak učinit nejpozději 15 dní před dnem platnosti nových cen.
- 8.5 Poskytovatel může podmínit poskytování služeb složením zálohy na budoucí platby.
- 8.6 Ceny za služby jsou účtovány následujícím způsobem:
- 8.6.1 u pravidelně se opakujících úhrad je účtovacím obdobím jeden měsíc;
- 8.6.2 jednorázové ceny budou vyúčtovány do 14 dnů od po provedení a předání prací;
- 8.6.3 pravidelné měsíční ceny budou účtovány zpětně po skončení měsíce, za který úhrada ceny přísluší; za ne celé měsíce se ceny účtují v poměrně výši (za každý den), pro výpočet poměrné části se počítá, že měsíc má 30 dnů;
- 8.6.4 ceny za měřený provoz jsou účtovány zpětně; součástí účtu je i výkaz o provozu, který obsahuje název účastníka, délku účtovaného období a množství přenesených jednotek provozu; ceny za služby jsou účtovány ode dne, kdy se služba stane technicky dostupnou účastníkovi.
- 8.7 Zakoupená zařízení přecházejí do vlastnictví účastníka dnem uhrazení dohodnuté kupní ceny. Nebezpečí škody na zařízení dodaném poskytovatelem přechází na účastníka dnem převzetí zařízení.
- 8.8 U zakoupených zařízení má poskytovatel právo v případě neuhrazení ceny zařízením účastníkem ani do 15 dní po řádném termínu splatnosti uvedeném v daňovém dokladu, nezaplacené zařízení odebrat až do doby uhrazení ceny v plné výši. Účastník je povinen umožnit poskytovateli přístup k zakoupeným zařízením, která dosud nepřešla do vlastnictví účastníka.

## 9. Provoz služeb, závady a servis

- 9.1 Služby jsou poskytovány nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, sedm dní v týdnu, po celý rok.
- 9.2 Výjimku z nepřetržitého poskytování služeb tvoří tzv. servisní okno vyhrazené pro preventivní údržbu, pro které je určeno časové rozmezí 20:00 poslední sobotu až 6:00 poslední neděle v měsíci. Do servisního okna jsou předem plánovány jednotlivé zásahy na technických prostředcích sítě a účastník je o nich v předstihu informován v případě, že dojde ke snížení kvality nebo k dočasnému přerušení poskytování služeb.
- 9.3 Poskytovatel může dočasně omezit či přerušit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při měření nebo při odstraňování závad nebo v případech, kdy hrozí závažné snížení bezpečnosti a integrity jeho sítě. Poskytování služeb může poskytovatel omezit či přerušit i na příkaz státních orgánů v době přijetí mimořádných opatření nebo jiného důležitého obecného zájmu. Pokud je to možné, bude účastník informován o dočasném omezení či přerušení dodávky služeb.
- 9.4 K zajištění nepřetržitého poskytování služeb je zřízeno Dohledové centrum sítě G-NET poskytovatele (dále jen „Dohledové centrum“), které provádí monitorování, řízení a správu sítě.
- 9.5 Ohlášení přerušení nebo vadného poskytnutí služby provádí účastník telefonicky na Dohledové centrum na dále uvedená telefonní čísla, kde je učiněn záznam s uvedením všech skutečností, které se týkají předmětu

závady a reklamace. Čas přijetí ohlášení je považován za okamžik vzniku závady ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.

Telefonní čísla pro ohlášení závady:

pevné číslo: +420 545 129 360 ,  
nebo  
mobilní číslo: +420 604 223 054.

Telefonické ohlášení přerušení nebo vadného poskytnutí služby je účastník povinen bezodkladně potvrdit faxem nebo emailem:

fax: +420 545 129 361  
e-mail: operator@gity.cz ,  
nebo  
e-mail: operator@gity.eu

9.6 Účastník má právo na informace o průběhu řešení závady, které mu poskytuje Dohledové centrum.

9.7 Účastník je povinen v případě potřeby zajistit na žádost Dohledového centra poskytovatele dosažitelnost a součinnost technicky způsobilé osoby, pokud je to nutné pro identifikaci a odstranění závady. Pokud účastník nezajistí nutnou součinnost nebo ji zajistí s prodlením, poskytovatel je nucen přerušit práce na odstraňování závady a doba přerušení se nezapočítává do celkové doby trvání závady.

9.8 Jestliže Dohledové centrum zjistí, že závada je způsobena zařízením účastníka a účastník přesto trvá na vyslání servisního pracovníka poskytovatele, potom uhradí účastník poskytovateli prokazatelně vynaložené výdaje za takový zásah, bude-li potvrzeno, že závada byla zapříčiněna zařízením účastníka.

9.9 Závada je považována za odstraněnou okamžikem oznámení Dohledového centra účastníku o obnově komunikace a ověřením této skutečnosti účastníkem. Zpráva je předána faxem nebo emailem a kopie je uložena na Dohledovém centru. V případě, že mezi oznámením a ověřením vznikne prodleva na straně účastníka, považuje se závada za odstraněnou okamžikem oznámení.

9.10 Standardní doba odstranění závady vzniklé na straně poskytovatele na síti G-NET je do dvaceti čtyř (24) hodin od nahlášení takové závady účastníkem.

9.11 Přerušení napájení jakéhokoliv zařízení poskytovatele umístěného v objektu účastníka není považováno za závadu ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.

9.12 Ohlášení přerušení nebo vadného poskytnutí služby může účastník uplatnit také písemně na adrese poskytovatele, která je uvedena ve smlouvě.

## 10. Vyřizování reklamací

10.1 Poskytovatel odpovídá za poskytování služeb v souladu s podmínkami dohodnutými ve smlouvě, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu.

10.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníku vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.

10.3 Právo uplatnit reklamaci poskytované služby vzniká účastníku v případě vadného poskytnutí služby nebo v případě, že nebyla poskytnuta vůbec. Reklamaci je účastník povinen uplatnit ihned po zjištění vadného poskytnutí služby nebo přerušení služby, nejpozději však do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí či přerušení služby, jinak právo zanikne.

10.4 Nelze-li služby dohodnuté ve smlouvě používat pro závady, za které odpovídá poskytovatel, má účastník právo na poměrnou slevu z ceny, jestliže závada trvala alespoň tři hodiny. Způsob výpočtu a poskytnutí této slevy je uveden v bodě 10.6 těchto podmínek.

10.5 Reklamace poskytovaných služeb se obvykle vyřizuje do 24 hodin po uplatnění reklamace. Není-li výše uvedené vyřízení reklamace technicky možné, vyřizuje se v těchto lhůtách:

10.5.1. jednoduché případy reklamací, které vyžadují technické řešení, se vyřizují do 15 kalendářních dnů od jejich uplatnění,

10.5.2. složitější případy reklamací, které vyžadují technické řešení, se vyřizují do 30 kalendářních dnů od jejich uplatnění,

10.5.3. nejsložitější případy reklamací, které je nutno řešit ve spolupráci se zahraničními poskytovateli služeb, se vyřizují do 2 měsíců od jejich uplatnění, pokud se poskytovatel s účastníkem nedohodne jinak.

10.6 Poměrná sleva se vypočítá za čas v hodinách, kdy nebyla z důvodu závady služba poskytnuta vůbec nebo byla poskytnuta vadně. Pro určení doby trvání závady se považuje čas ohlášení závady účastníkem za začátek závady. Za každou hodinu poruchy se vrací účastníku částka rovnající se 1/24 ceny za den poskytování služby. Pro výpočet poměrné části se počítá, že měsíc má 30 dnů. O vypočtenou poměrnou slevu se snižuje cena fakturovaná účastníku, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

10.7 Reklamace na vyúčtování ceny uplatňuje účastník výhradně písemně na adrese poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.

10.8 Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti daňových dokladů.

10.9 Poskytovatel rozhodne o reklamaci na vyúčtování ceny do 15 dnů po jejím

obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu účastníku. O finanční částku z poskytovatelem uznané reklamace se snižuje fakturace účastníkoví nejpozději následující měsíc po uznání reklamace.

10.10 Spotřebitel je oprávněn obrátit se ve věci mimosoudního řešení sporů ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, poštovní adresa Český telekomunikační úřad, poštovní příhrádka 02, 225 023 Praha 025, www.ctu.cz.

## 11. Mlčenlivost

11.1 Poskytovatel i účastník jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, se kterými se seznámily v souvislosti s uzavřením a realizací smlouvy, s výjimkou informací obecně známých nebo v obchodních kruzích běžně dostupných a informací, které je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů nebo z důvodů ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.

11.2 Tato povinnost trvá i po ukončení smlouvy.

## 12. Zpracování osobních údajů

12.1 Pokud je účastníkem fyzická osoba („subjekt údajů“), poskytovatel bude při plnění smlouvy zpracovávat její osobní údaje. Subjekty údajů mohou v otázkách zpracování svých osobních údajů kontaktovat pověřence pro ochranu osobních údajů působícího u poskytovatele, a to na e-mailové adrese: [dpo@gity.eu](mailto:dpo@gity.eu).

12.2 Poskytovatel bude zpracovávat identifikační a kontaktní údaje subjektu údajů a dále údaje shromážděné poskytovatelem při uzavření a plnění smlouvy.

12.3 Poskytovatel zpracovává osobní údaje subjektu údajů pro účely:

12.3.1 plnění smlouvy na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („GDPR“);

12.3.2 dodržení právní povinnosti poskytovatele stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost poskytovatele uchovávat účetní a daňové doklady)

12.3.3 určení, výkon nebo obhajoba právních nároků poskytovatele na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR; a

12.3.4 zasílání obchodních sdělení na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu poskytovatele spočívajícího v přímém marketingu.

12.4 Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:

12.4.1 k účelu podle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** těchto podmínek budou osobní údaje zpracovávány do zániku závazků z příslušné smlouvy uzavřené se subjektem údajů. Tím není dotčena možnost poskytovatele tyto osobní údaje následně dále zpracovávat (v nezbytném rozsahu) k účelu podle článku **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** a/nebo **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** těchto podmínek;

12.4.2 k účelu podle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** těchto podmínek budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti poskytovatele;

12.4.3 k účelu podle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** těchto podmínek budou osobní údaje zpracovávány do 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků ze smlouvy. V případě zahájení a trvání soudního, správního nebo jiného řízení, ve kterém jsou řešeny práva či povinnosti poskytovatele ve vztahu k příslušnému subjektu údajů, neskončí doba zpracování osobních údajů k účelu podle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** těchto podmínek před skončením takového řízení;

12.4.4 k účelu zasílání obchodních sdělení podle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** těchto podmínek budou osobní údaje zpracovávány do doby, než subjekt údajů vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.

12.5 Nejpozději do konce kalendářního čtvrtletí následujícího po uplynutí doby zpracování podle čl. 12.3 těchto podmínek budou příslušné osobní údaje, u kterých pomínil účel jejich zpracování, zlikvidovány (skartací nebo jiným způsobem, který zajistí, že se s osobními údaji nebudou moci seznámit neoprávněné osoby) či anonymizovány.

12.6 Poskytovatel je oprávněn předat osobní údaje příjemcům, se kterými uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů a kteří budou pro poskytovatele zpracovávat osobní údaje jako jeho zpracovatelé.

12.7 V souvislosti se zpracováním svých osobních údajů mají subjekty údajů řadu práv, včetně práva požadovat od poskytovatele přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18 GDPR), a vznést námitku proti zpracování

(za podmínek čl. 21 GDPR), jakož i práva na přenositelnost údajů (za podmínek čl. 20 GDPR).

- 12.8 Pokud se subjekt údajů domnívá, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na poskytovatele s žádostí o zjednaní nápravy. Jestliže bude žádost subjektu údajů shledána oprávněnou, poskytovatel neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost subjektu údajů podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- 12.9 Poskytnutí osobních údajů ze strany subjektu údajů je smluvním požadavkem. Subjekt údajů nemá zákonem uloženou povinnost osobní údaje poskytnout, ale poskytovatel tyto údaje potřebuje k uzavření a plnění smlouvy.
- 12.10 Uzavřením smlouvy subjekt údajů potvrzuje, že se seznámil s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku podmínek a že poskytovatel vůči němu splnil informační povinnost podle GDPR.

### 13. Závěrečná ustanovení

---

- 13.1 Tento dokument tvoří nedílnou součást smlouvy. Podmínky v něm uvedené mohou být ve smlouvě doplněny nebo měněny.
- 13.2 Vznikne-li rozpor mezi ustanoveními smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, mají přednost ustanovení smlouvy.
- 13.3 Poskytovatel je oprávněn smlouvu, včetně jejích příloh v celé rozsahu průběžně jednostranně doplňovat nebo jinak měnit. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup (na internetových stránkách poskytovatele [www.gity.cz](http://www.gity.cz)). Zároveň je poskytovatel povinen informovat o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona o elektronických komunikacích, je podnikatel povinen informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Všeobecných podmínek na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTU.
- 13.4 Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2020.

**Příloha č. 1**
**k Všeobecným podmínkám služeb elektronických komunikací poskytovanou GiTy, a.s.  
Specifikace kategorií služeb**
**1. SLUŽBY MPLS G-NET**

Služby MPLS G-NET jsou datovými službami, které dovolují propojovat geograficky vzdálené lokality, především sítě LAN. Datové služby založené na MPLS umožňují v rozlehle síti garantovat přenosové parametry pro jednotlivé typy provozu, jako je jsou data, VoIP nebo video, a zaručit tak kvalitu služby (QoS). Základním parametrem je propustnost přípojky MAR – Maximum Access Rate.

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu ke službám a aplikacím účastníka. Bez vědomí, nebo žádosti účastníka poskytovatel neprovádí filtraci vybraného účastnického provozu.

**Základní technické parametry:**

Podporované přístupové rychlosti:	64 kbit/s – 10 Gbit/s
Podporované rozhraní:	V.35, X.21, Ethernet, Fast Ethernet, Gigabit Ethernet
Podporované protokoly:	TCP/IP

**2. SATELITNÍ SLUŽBY GiTYSAT**

Satelitní služby GiTYSAT jsou službami pro rychlý a spolehlivý satelitní přenos dat mezi definovaným počtem geograficky rozprostřených pracovišť účastníků. Služby jsou založeny na využití technologie VSAT. A jsou napojeny přímou konektivitou na síť MPLS G-NET, což umožňuje vzájemně propojit místa s pevným přístupem do datové sítě s místy připojenými přes VSAT spoj a umožňuje volit různé přístupové metody a optimalizovat tak komunikaci zákazníků. Satelitní terminál je tvořen venkovní částí sestávající z parabolické antény s vysokofrekvenční jednotkou (ODU) a vnitřní částí – satelitního routeru, nebo modemu (IDU).

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu ke službám a aplikacím účastníka. Bez vědomí, nebo žádosti účastníka poskytovatel neprovádí filtraci vybraného účastnického provozu.

Služby jsou poskytovány s, nebo bez agregace příchozího i odchozího komunikačního kanálu. Případný stupeň agregace je uveden ve specifikaci služby poměrným vyjádřením dvojice čísel 1:n (kde „n“ představuje maximální počet účastníků sdílejících uvedený parametr služby).

V případě kapacitního naplnění prostředků datové sítě poskytovatele může dojít ke snížení kvality poskytované služby, a to zejména ke snížení komunikační rychlosti anebo nárůstu odezv datových paketů. K efektivní kontrole naplnění prostředků datové sítě poskytovatele může být použit mechanismus měření objemu přenesených dat v rámci konkrétní účastnické přípojky. U účastníků se stanoveným maximálním limitem přenesených dat za předem definované období, mohou být přenesená data nad tento limit zpoplatněna.

**Základní technické parametry:**

Frekvence:	C-band, Ka-Band, Ku-band
Modulace:	BPSK, QPSK, 8PSK, 16PSK
Rychlosti:	násobky 64 kbps
Rozhraní:	RS-232, RS-422, V.35, G.703, Ethernet 10/100/1000 Base-T
Podporované protokoly:	TCP/IP
Anténa:	od 0,74m (typicky 1,2 m)
Délka kabelu mezi ODU a IDU:	max. 130 m

**3. SLUŽBY ISP G-NET A PŘÍSTUPU K INTERNETU V PEVNÉM MÍSTĚ**

Služba ISP G-NET nabízí přístup k síti Internet prostřednictvím Veřejné datové sítě G-NET s vlastním autonomním systémem. V oblasti služeb internetu jsou dále poskytovány další přidané služby jako je zřizování a provoz e-mailových schránek, provoz DNS serveru, zřizování, pronájem a administrace WWW, FTP serverů, dodávka a instalaci firewallu a hostování zákaznických www stránek.

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu ke službám a aplikacím účastníka. Bez vědomí, nebo žádosti účastníka poskytovatel neprovádí filtraci vybraného účastnického provozu.

Veřejně dostupné služby přístupu k internetu pomocí sítě G-NET v pevném místě poskytované spotřebiteli jsou kromě dalších parametrů definovány i hodnotou velikosti komunikační rychlosti (resp. propustnosti komunikačního kanálu). Tyto propustnosti jsou vždy uvedeny v uzavřené účastnické smlouvě a specifikují dosažitelnou komunikační rychlost směrem ze sítě internet (označované také jako: download, stahování, downstream) a do sítě internet (označované také jako: upload, odesílání, vkládání, upstream). Smluvní dokumentace uzavřené se spotřebitelem za tímto účelem vždy uvádí tzv. „Inzerovanou rychlost“ a to buďto pro každý komunikační směr zvlášť – forma zlomku, kde čitatel představuje download a jmenovatel upload anebo jako jednu cifru v případech, že inzerovaná rychlost je pro oba směry (download i upload) totožná. V případě, že je ve smlouvě uvedena „Maximální rychlost“, jedná se o rychlost inzerovanou. Rychlosti jsou uváděny v bitech za sekundu – bps či b/s (popř. v násobcích: kbps či kb/s, Mbps či Mb/s, Gbps či Gb/s).

**Běžně dostupná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může spotřebitel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Minimální rychlosti** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, která odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

**Za velkou trvajícím odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

**Za velkou opakující se odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

V případě, že služby:

- nedosahují úrovně běžně dostupné rychlosti,
- nedosahují úrovně minimální rychlosti,
- vykazují velkou trvajícím odchytkou,
- vykazují velkou opakující se odchytkou,

má spotřebitel právo na uplatnění reklamace služeb.

**4. HLASOVÉ SLUŽBY G-NET**

Hlasové služby sítě G-NET jsou založeny na technologiích přenosu hlasových volání prostřednictvím datových sítí (Voice-over-IP, IP telefonie). Služby jsou k dispozici ve variantě GiTyPhone, která slouží primárně k připojování koncových telefonních zařízení, nebo ve variantě GiTyCall, která je určena pro připojení pobočkových ústředních účastníků.

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu k číslům, službám a aplikacím účastníka. Bez vědomí, nebo žádosti účastníka poskytovatel neprovádí filtraci vybraného účastnického provozu.

**5. DSL SLUŽBY G-NET**

DSL služby G-NET jsou symetrické a asymetrické datové služby přístupu do privátní sítě MPLS G-NET. Služby jsou provozovány na bázi technologie ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) a VDSL (Very High Speed Digital Subscriber Line).

Služby jsou poskytovány s agregací příchozího i odchozího komunikačního kanálu. Stupeň agregace je uveden ve specifikaci služby poměrným vyjádřením dvojice čísel 1:n (kde „n“ představuje maximální počet účastníků sdílejících uvedený parametr služby).

V případě kapacitního naplnění prostředků datové sítě poskytovatele může dojít ke snížení kvality poskytované služby, a to zejména ke snížení komunikační rychlosti anebo nárůstu odezv datových paketů. K efektivní kontrole naplnění prostředků datové sítě poskytovatele může být použit mechanismus měření objemu přenesených dat v rámci konkrétní účastnické přípojky. U účastníků se stanoveným maximálním limitem přenesených dat za předem definované období, mohou být přenesená data nad tento limit zpoplatněna.

U služby typu DSL je maximální reálně dosahovaná rychlost přípojky v obou směrech závislá na klíčových faktorech kvality a délky přístupového vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem) a dále pak na kvalitě a délce vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka.

Požadovaná služba je konfigurována vzhledem k výše stanoveným technickým omezením v přístupové síti vždy na nejbližší vyšší, nebo shodný dostupný technický rychlostní profil (DSLAM) vůči objednané rychlosti služby.

V základním nastavení jsou tyto služby poskytovány bez omezení přístupu ke službám a aplikacím účastníka. Bez vědomí, nebo žádosti účastníka poskytovatel neprovádí filtraci vybraného účastnického provozu.

**Základní technické parametry:**

Rychlosti směrem k účastníkovi:	2; 6; 8; 16; 24; 55; 100 a 250 Mbps
Rychlosti směrem od účastníka:	0,256; 0,512; 0,768; 2; 5; 10 a 25 Mbps
Rozhraní:	Ethernet 10/100/1000 Base-T
Podporované protokoly:	TCP/IP