

# Marek Mencner – Mikrotech

13.1.5. Reklamae musí být označena jako "Reklamae" a musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamae a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu

13.1.6.1. Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash).

13.1.6.2. Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.

13.1.6.3. Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.

13.1.6.4. Úhrnná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.

13.1.6.5. Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u Účastníka, výpadek internetové přípojky, internetového připojení nebo nedostupnost nebo zhoršení kvality Služby z důvodu nedodržení podmínek stanovených v článku 4.

13.1.7. Účastník má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamae oprávněná.

13.1.8. Podání Reklamae nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

13.1.9. V případě, že Účastník nesouhlasí s výsledkem řešení Reklamae Poskytovatelem, může se obrátit na Úřad do 2 měsíců.

1 Informace dle zák. č. 127/2005 Sb. v platném znění a v souladu s platnými Opatřeními obecné povahy vydaných ČTÚ jsou dostupné na Internetových stránkách Poskytovatele.

2 Omezení nebo přerušení Služby

14.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.

14.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby:

14.2.1. U Služby Typu placení "Kredit" – v případě vyčerpání Kreditu.

14.2.2. U Služby Typu placení "Předplatné" – v případě nezaplacení předplatného.

14.2.3. U Služby Typu placení "Faktura" – pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytované Služby.

14.2.4. Pro všechny Typy – pokud Účastník neplní smluvní podmínky.

14.3. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu a Dohledu.

14.4. Jestliže je užívání Služby Účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a Účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové Služby třetí osobou Účastníku považuje za překážku na straně Účastníka a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

1 Jestliže Účastník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoliv z těchto Služeb, a to i přesto, že platbu za takovou Službu uhradil.

2 Ochrana osobních údajů

15.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Účastníkovi pro evidenci v systému, a to v nezbytně nutném rozsahu tak, aby dostal všem svým povinnostem vyplývajících z příslušných ustanovení platného právního řádu České republiky, zejména pak zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zák.

zjištění důvodu Reklamae, jméno Kontaktní osoby a musí být podepsána Oprávněnou osobou.

13.1.6. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:

č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

15.2. Osobní údaje a informace budou zpracovávány Poskytovatelem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pouze pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Účastníků, zaslání informací v souladu s poskytovanou Službou.

15.3. Ostatní hlasové služby jsou provozovány anonymně.

15.4. Uzavřením Objednávky dává Účastník Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

15.5. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služeb.

15.6. Poskytovatel je oprávněn monitorovat a vyhodnocovat chování Účastníků na Internetových stránkách Poskytovatele, v Individuální zóně, spojení se Zákaznickým centrem jakýmkoliv kanálem (včetně záznamu rozhovoru) a další údaje, a to za účelem zajištění smlouvené kvality Služby, zvyšování její kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele.

15.7. V případě prodlení Účastníka s úhradou jakéhokoliv závazku vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn předat údaje související s touto svojí Pohledávkou k Účastníkovi třetí straně – správci pohledávek -se kterou má Poskytovatel uzavřenu smlouvu, na jejímž základě tato třetí strana provádí správu a vymáhání pohledávek Poskytovatele.

15.8. Poskytovatel předá jakékoliv údaje včetně osobních a důvěrných údajů Účastníka Policii ČR nebo orgánům činným v trestním řízení, pakliže o to bude zákonným způsobem požádán.

1 Poskytovatel v žádném případě nepředá ani nezveřejní žádné osobní údaje jakékoliv další třetí straně, s výjimkou ustanovení v článku 15.4., 15.7. a/nebo 15.8. Všeobecných podmínek, případně též článku

2 Všeobecných podmínek.

1 Účastník uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním určitelných osobních údajů Objednávkou nejméně na dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka i poté, avšak nejdéle do 10 let ode dne přijetí Objednávky. Účastník je oprávněn tento souhlas kdykoliv odvolat. Poskytovatel je oprávněn požadovat odvolání souhlasu písemně.

2 Seznamy účastníků

16.1. Poskytovatel je na základě zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění povinen předávat Poskytovateli univerzální služby osobní a identifikační údaje svých Účastníků, a to za účelem vydání TS.

16.2. Poskytovatel předá Poskytovateli univerzální služby ke zveřejnění v TS pouze ta čísla těch Účastníků, kteří k tomu Poskytovateli udělí svůj písemný souhlas ve formě Poskytovatelem předepsaného formuláře.

16.3. Účastník má právo odvolat udělený souhlas se zveřejněním svého čísla v TS. Poskytovatel je oprávněn požadovat odvolání souhlasu písemně ve formě předepsaného formuláře. K odstranění čísla z TS dojde v nejbližším možném termínu dle podmínek Poskytovatele univerzální služby.

16.4. Poskytovatel předá souhlas a identifikační údaje Účastníka nebo odvolání souhlasu Účastníka Poskytovateli univerzální služby nejpozději do 15 dní ode dne přijetí písemného a platného souhlasu nebo odvolání souhlasu od Účastníka.