

TRANSPARENTNOST A ZVEŘEJŇOVÁNÍ INFORMACÍ

1. Vzhledem k tomu, že část první zákona č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, vkládá nové ustanovení § 63a do zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), tímto společnost České Radiokomunikace a.s., se sídlem Skokanská 2117/1, Břevnov, 169 00 Praha 6, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. B 16505, IČO 24738875, DIČ CZ24738875, (dále jen „společnost České Radiokomunikace a.s.“) jakožto poskytovatel služeb přístupu k internetu a veřejně dostupné interpersonální komunikační služby informuje přehledným, vyčerpávajícím a strojově čitelným způsobem a ve formátu přístupném pro koncové uživatele se zdravotním postižením v souladu s právem Evropské unie o harmonizaci požadavků na přístupnost u výrobků a služeb, následující informace.

2. **Kontaktními údaji společnosti České Radiokomunikace a.s.** jsou:

- sídlo společnosti: Skokanská 2117/1, Břevnov, 169 00 Praha 6
- IČO: 24738875
- DIČ: CZ24738875
- telefonický kontakt na sídlo společnosti: + 420 242 411 111
- kontakt na zákaznický helpdesk: +420 800 988 988 a helpdesk@cra.cz
- datová schránka: g74ug4f
- emailový kontakt: info@cra.cz
- kontaktní údaj pro účely komunikace ve věci změny poskytovatele internetu: helpdesk@cra.cz,

Samozřejmě můžete rovněž využít i dalších kontaktů, které jsou uvedeny na stránkách www.cra.cz/kontakt.

3. Společnost České Radiokomunikace a.s. poskytuje unikátní mediální, telekomunikační a IT infrastrukturu na míru pro podnikatelské subjekty (tzv. „B2B“ řešení), kdy pro zákazníka vždy sestavujeme individuální řešení a individuální cenovou nabídku a nabídku služeb na míru, která počítá se specifickými potřebami Vašeho oboru a podnikání, ale též s technickými možnostmi poskytnutí služeb v daném místě. V rámci sestavování unikátních zákaznických řešení na míru jde především o nutnost posouzení

technické možnosti realizovatelnosti poskytnutí Vámi poptávaných služeb v konkrétním místě dle Vašich požadavků a o nutnost posouzení technických omezení, která ze zvoleného zákaznického řešení "na míru" specificky vyplývají, a to pokud jde zejména o: rozsah a znaky poskytovaných služeb, jakož i o minimální úroveň kvality služby, a pokud jde o případná omezení využívání poskytnutého koncového zařízení, budete-li požadovat, aby Vám bylo v rámci řešení na míru poskytnuto. Bude-li to technicky možné s ohledem na Vámi poptávané B2B řešení na míru a bude-li to smluvně ujednáno, pak minimální úroveň kvality služeb bude odpovídat parametrům, které jsou popsány v dokumentu *SLA - Service Level Agreement společnosti České Radiokomunikace a.s.*, který je k dispozici na stránkách <https://www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni>. Lze však na základě individuální dohody a posouzení sjednat i odlišnou úroveň kvality poskytovaných služeb dle dostupných možností a Vašich potřeb. Rámcový popis a charakteristiku možností, na základě nichž lze ohledně nabízených služeb vybírat a individuálně sestavovat Vaše zákaznické řešení na míru, pak naleznete také na stránkách společnosti České Radiokomunikace a.s. (www.cra.cz), zejména pak zde: <https://www.cra.cz/cra-telco-a-infrastruktura>.

4. Stejně tak v potřebném rozsahu informujeme o veškerých cenách za nabízené služby, včetně informací o objemech komunikace a o použitelných cenách za dosažené jednotky komunikace, číslech a službách, na něž se vztahují zvláštní cenové podmínky, a o platbách za provoz, zvláštních a cílených systémech sazeb a o jakýchkoli dalších platbách a nákladech souvisejících s koncovým zařízením, a to, protože jedná o řešení na míru, v rámci konkrétní nabídky služeb, jakmile je objektivně možné informace poskytnout na základě specifikace Vámi poptávaného unikátního B2B zákaznického řešení. V těch případech, kdy jsou alespoň některé dílčí cenové položky předem známy a lze z nich při sestavování konkrétní služby a B2B řešení vycházet, pak informace naleznete v příslušných cenících. Ceníky jsou uveřejněny na webových stránkách společnosti České Radiokomunikace a.s., a to zde: <https://www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni>. Informace, které nám budou známy až na základě Vaší poptávky a provedení technického průzkumu a vypracované nabídky služeb na míru, Vám budou vždy transparentně sděleny ke konkrétní poptávce. To se týká i případně individuálně dohodnutých poprodejních a dalších služeb ve smyslu § 63a odst. 1 písm. b) odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).

5. Pokud jde o naše standardní smluvní podmínky, včetně doby trvání závazku ze smlouvy, plateb při předčasném zániku závazku ze smlouvy, práv souvisejících s ukončením závazku ze smlouvy k balíčku nebo jeho části, postupů a přímých plateb za přenositelnosti čísel, jakož i existujících mechanismů řešení sporů, pak si Vás dovoluujeme odkázat jednak na uveřejněný návrh *Rámcové smlouvy o poskytování služeb* a dále na naše *Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb*, které jsou dostupné zde: <https://www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni>, ve spojení s konkrétní nabídkou služeb, která je především odvislá od individuálního řešení na míru, které poptáváte. V případě, že budete požadovat odchylné smluvní ujednání v rámci zákaznického řešení na míru, pak takové ujednání bude mít přednost před Všeobecnými obchodními podmínkami, jestliže se na takovém postupu individuálně domluvíme. Nedohodneme-li se k Vašemu požadavku jinak, pak jakýkoli spor týkající se předmětu smlouvy bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v článku 19. Všeobecných obchodních podmínek poskytování služeb, ledaže z právních předpisů vyplývá způsob odlišný. Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna smluvní strana doručí druhé smluvní straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení. Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání – avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu – s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou smluvní stranou. Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších deseti (10) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Podmínky lze případně sjednávat i odlišně v rámci individuálního zákaznického řešení, zejména v návaznosti na to, jaké konkrétní technické a smluvní podmínky budete poptávat a zda je naše společnost bude schopna v rámci individuálního řešení na míru poskytnout (a to zejména pak v případě, že poptáváte službu na míru specificky určenou pro koncového uživatele se zdravotním postižením v souladu s právem Evropské unie o harmonizaci požadavků na přístupnost u výrobků a služeb).
6. Dovolujeme si pak zejména upozornit na to, že naše služby jsou poskytovány přísně v souladu s požadavky nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Chráníme Vaše osobní údaje v souladu s právními předpisy a tak, abyste mohli poskytované služby bezpečně a v potřebném rozsahu využívat;

dozvíte se také, není-li v jiné části smluvní dokumentace stanoveno jinak, jaký je ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu internetu, jaká jsou technická opatření ochrany údajů, jak se nakládá s osobními údaji, jaká jsou Vaše práva v oblasti ochrany osobních údajů apod. Odkazujeme tak zejména na *Technická a organizační opatření a Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky*, které jsou dostupné zde: <https://www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni>.

7. Ačkoli jsou naše služby c-Call a e-Call vždy poskytovány v rámci individuálního B2B řešení na míru dle konkrétního poptávaného řešení, dovolujeme si informovat v maximální možné míře o tom, že:
- hlavními znaky nabízené služby c-Call, včetně případných minimálních úrovní kvality služby, je-li nabízena, a případných omezení využívání poskytnutého koncového zařízení stanovených poskytovatelem, jsou: příchozí volání, neumožňuje se účastníkovi uskutečnit žádná odchozí národní a mezinárodní volání. Služba C-Call umožňuje zřizovat pro zákazníky společnosti České Radiokomunikace a.s. takzvané barevné linky, tedy linky se zvláštním tarifním režimem. Společnost České Radiokomunikace a.s. provozuje barevné linky s předvolbou 800 a 844.
 - hlavním znakem nabízené služby e-Call, včetně případných minimálních úrovní kvality služby, je-li nabízena, a případných omezení využívání poskytnutého koncového zařízení stanovených poskytovatelem je: telefonní služba poskytovaná prostřednictvím datové sítě (VoIP - Voice over IP). Předmětem služby je zajištění veřejně dostupné služby elektronických komunikací spočívající v přenosu datových paketů účastníka, nesoucích informaci o telefonním hovoru, mezi lokalitou (lokalitami) účastníka, VoIP ústřednou poskytovatele a VoIP bránou poskytovatele pro přístup do veřejné komunikační sítě.
8. Dále Vám poskytujeme důležité informace o přístupu k tísňovým službám a údaje, které umožňují lokalizaci a identifikaci účastníka tísňové komunikace. Pokud jde o údaje, které umožňují lokalizaci a identifikaci účastníka tísňové komunikace, naše společnost postupuje plně v souladu s vyhláškou č. 267/2017 Sb., o lokalizaci a identifikaci účastníka tísňové komunikace při volání na čísla tísňových volání. Údaji pro lokalizaci ve veřejné pevné komunikační síti jsou a) adresa koncového bodu sítě, b) kódy stavebního objektu, adresního místa, obce, části obce a ulice nebo jiného veřejného prostranství ze základního registru územní identifikace, adres a nemovitostí

vztahující se k adrese koncového bodu sítě, c) souřadnice umístění koncového bodu sítě podle systému WGS84, d) další informace, kterými jsou číslo podlaží a číslo bytu, jsou-li tyto informace dostupné. Není-li možné zjistit výše uvedené údaje dle § 2 odstavce 3 písm. a) nadepsané vyhlášky, použije se pro lokalizaci účastníka tísňové komunikace náhradní adresa, která je tvořena adresou nejbližšího koncového bodu veřejné pevné komunikační sítě a souřadnicemi skutečného umístění telekomunikačního koncového zařízení v systému WGS84. V případě interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech není přístup k tísňovým službám podporován, ledaže povinnost takový přístup podporovat vyplývá z právního předpisu nebo pokud to bude výslovně sjednáno v zákaznické smlouvě s Vámi.