

č.j. 8677/2026-SŽ-CTD

Všeobecné obchodní a provozní podmínky neveřejných služeb elektronických komunikací poskytovaných v mobilní telefonní síti GSM-R Správy železnic, státní organizace

1. Smluvní podmínky

- 1.1 Správa železnic, státní organizace (dále jen „SŽ“) zajišťuje provozování neveřejné mobilní telekomunikační sítě GSM-R v České republice (dále jen „sít GSM-R CZ“) a poskytuje neveřejné služby elektronických komunikací v síti GSM-R CZ (dále jen „služby GSM-R“) uživatelům této sítě (dále jen „Zákazník“) na základě Smlouvy o poskytování neveřejných služeb GSM-R (dále „Smlouva“), těchto Všeobecných obchodních a provozních podmínek neveřejných služeb elektronických komunikací poskytovaných v mobilní telefonní síti GSM-R Správy železnic, státní organizace (dále jen „VOPP“) a Ceníku neveřejných služeb elektronických komunikací poskytovaných v mobilní telefonní síti GSM-R Správy železnic, státní organizace (dále „Ceník služeb“).
- 1.2 Službami GSM-R jsou ve smyslu těchto VOPP zejména využívání sítě GSM-R CZ pro hovorové nebo datové služby, administrace účastnických SIM (*Subscriber Identity Module*) karet sítě GSM-R CZ (dále jen „SIM karta“) a jejich zavedení do systému a správa v závislosti na dohodnutém účastnickém a uživatelském profilu.
- 1.3 Služby GSM-R jsou poskytovány podle mezinárodně uznávaných standardů EU na železniční dopravní cestě České republiky pokryté rádiovým signálem sítě GSM-R CZ, včetně propojení do sítí GSM-R jiných států a do jiných národních sítí elektronických komunikací, s jejichž provozovateli má SŽ uzavřenou roamingovou dohodu nebo dohodu o propojení.
- 1.4 Tyto VOPP upravují vzájemná práva a povinnosti SŽ a Zákazníka, která se vztahují ke Smlouvě (dále též jako „Smluvní vztah“).
- 1.5 Základním informačním zdrojem SŽ pro Zákazníky ve věcech provozování a používání sítě GSM-R CZ a poskytování služeb GSM-R je Prohlášení o dráze, resp. Portál provozování dráhy a internetové stránky SŽ.
- 1.6 Pohyblivá účastnická koncová zařízení (tj. mobilní telefony, vozidlové terminály – *cab radio*, datové modemy – dále jen „Terminál“) mohou jejich uživatelé provozovat na základě Všeobecného oprávnění k provozování uživatelských terminálů rádiových sítí elektronických komunikací, vydaného Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.7 Provozovatel dráhy je oprávněn vydat Provozní řády traťového rádiového spojení pro jednotlivé tratě nebo oblasti a případně doplnit nebo změnit znění platných železničních provozních předpisů, která upřesňují podmínky využívání služeb GSM-R pro účely železniční dopravy, tedy pro zajištění provozuschopnosti dráhy, jejího provozování a provozování drážní dopravy. Taková opatření jsou pro Zákazníka závazná.

2. Rozsah služby

- 2.1 K provozování Terminálů je nezbytně nutné, aby v nich byla vložena SIM karta, na které je uložen účastnický a uživatelský profil.
- 2.2 SIM karty vydává Zákazníkům SŽ, a to na základě schválené „Žádosti o vydání a aktivaci SIM karty“ (dále jen „Žádost“), která se okamžikem jejího podpisu ze strany SŽ stává řádně uzavřenou Smlouvou ve znění těchto podmínek.
- 2.3 Formulář Žádosti je dostupný na stránkách SŽ. Žádost se zasílá
 - buď v elektronické podobě na e-mail podatelny: ePodatelnaCTD@spravazeleznic.cz, podepsaná kvalifikovaným elektronickým podpisem
 - nebo do datové schránky SŽ: uccchjm,
 - nebo v listinné podobě ve dvou vyhotoveních na adresu centra správy SIM karet:
Správa železnic, státní organizace
Centrum techniky a diagnostiky
Malletova 2363/10 190 00 Praha 9.
- Pracoviště centra správy SIM karet (dále jen "Centrum správy SIM karet") je možné kontaktovat e-mailem gsmr@spravazeleznic.cz nebo telefonicky na čísle +420 972 228 757.
- 2.4 SŽ vydáním SIM karty a její aktivací v síti GSM-R CZ dává Zákazníkům k dispozici služby GSM-R. Obvyklá doba aktivace SIM karty je deset pracovních dnů.
- 2.5 SŽ poskytuje služby GSM-R s ohledem na dodržení přiměřené důvěrnosti komunikací a za podmínek daných zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, příslušnými vyhláškami a dalšími právními předpisy z uvedených zákonů vyplývajících, jakož i za podmínek stanovených Drážním úřadem a Českým telekomunikačním úřadem.
- 2.6 Obsah přenášených zpráv Zákazníků nebo třetích stran není předmětem poskytované služby ze strany SŽ a SŽ za něj nenese odpovědnost. To platí i v případě, že zprávy obsahují škodlivý software (např. počítačové viry) nebo poškozují práva třetích osob.
- 2.7 SIM karty předané Zákazníkům zůstávají ve vlastnictví SŽ. SŽ je oprávněna kdykoliv vyměnit SIM kartu za náhradní nebo při ukončení smluvního vztahu požadovat její navrácení (viz také čl. 4.7 a 4.11).
- 2.8 SIM karty se Zákazníkům předávají buď osobně v Centru správy SIM karet, nebo na základě žádosti Zákazníka a za stanovený poplatek poštovní přepravou jako cenná zásilka (zaslání v ČR), nebo doporučený dopis (zaslání do zahraničí).
- 2.9 SŽ stanovuje číslovací plán sítě GSM-R CZ a vydáním SIM karty přiděluje účastnická a funkční čísla jednotlivým účastníkům sítě GSM-R CZ. SŽ si vyhrazuje právo změnit účastnické nebo funkční číslo z technických nebo provozních důvodů.
- 2.10 SŽ může na základě písemné žádosti Zákazníka umožnit u dočasně nevyužívaných SIM karet jejich úschovu ve svém depozitáři v sídle Centra správy SIM karet, a to po dobu maximálně dvou let. Pokud nebude po uplynutí této lhůty karta Zákazníkem znovu zařazena do užívání, má SŽ právo dle článku 7.6 Smlouvu k této SIM kartě vypovědět a kartu deaktivovat.
- 2.11 SŽ může na základě písemné žádosti Zákazníka, a je-li to technicky možné, provést za stanovený poplatek změnu nastavení parametrů SIM karty podle jeho potřeb. Funkční číslo lze změnit pouze za předpokladu, že bylo při modernizaci přiděleno nové UIC číslo vozidla a nedošlo ke změně zařízení, pro které je SIM karta vydána.
- 2.12 SIM karta sítě GSM-R CZ je nepřenosná, může být používána pouze ve vozidle a Terminálu, pro které byla vydána a jehož účastnický a uživatelský profil je na SIM kartě zaznamenán.

- 2.13 Změny údajů u zařízení Zákazníka významné z hlediska železničního provozu a provozu sítě GSM-R CZ, např. změna čísla hnacího vozidla (s výjimkou článku 2.11), změna typu Terminálu včetně jeho programového vybavení, změna výrobního čísla Terminálu nebo sériového čísla jeho rádiového bloku apod., jsou důvodem k uzavření nové Smlouvy a k vydání a aktivaci nové SIM karty s příslušným nastavením. Smlouvu je nutno uzavřít před započítáním užívání zařízení v drážním provozu.

3. Odpovědnost SŽ

- 3.1 SŽ odpovídá Zákazníkům jen za náhradu jimi prokázaných škod vzniklých hrubou nedbalostí nebo úmyslným jednáním ze strany SŽ, resp. organizací smluvně zajišťujících pro SŽ činnosti spojené s provozováním sítě GSM-R CZ.
- 3.2 SŽ se zavazuje zajistit odstraňování závad vzniklých v síti GSM-R CZ neprodleně, bude-li to technicky možné. Stejným způsobem bude SŽ postupovat v případě, kdy je závada způsobena v důsledku působení okolností vylučujících odpovědnost dle platné právní úpravy (vyšší moc).
- 3.3 SŽ je oprávněna dočasně zcela nebo částečně omezit poskytování služeb GSM-R, je-li to nutné s ohledem na technické nebo provozní úpravy sítě GSM-R CZ, s ohledem na zajištění řádného poskytování služby GSM-R nebo jejího zlepšování, popř. je-li to nutné s ohledem na provozování železniční dopravní cesty nebo zajištění její provozuschopnosti. SŽ bude přitom, pokud možno včas a s předstihem, o takovém omezení informovat Zákazníky, aby tak byl omezen případný negativní vliv na provozování drážní dopravy.

4. Povinnosti a odpovědnost Zákazníka

- 4.1 Síť GSM-R CZ je neveřejná síť elektronických komunikací sloužící pouze pro účely železniční dopravy, tedy pro:
- zajištění provozuschopnosti dráhy,
 - provozování dráhy a
 - provozování drážní dopravy,
- z čehož vyplývají zvláštní povinnosti Zákazníků. Tyto jsou dány zejména zněním příslušných ustanovení železničních závazných právních předpisů, např. zněním Provozních řádů rádiových sítí apod. (viz také čl. 1.7). Užití sítě v rozporu se Smlouvou a jejím účelem je nepřípustné.
- 4.2 Zákazník je při užívání sítě GSM-R CZ povinen jednat v souladu se Smlouvou a jejím účelem. Je zejména povinen zabránit zneužití této sítě a zajistit dostatečnou ochranu SIM karty před zneužitím, poškozením nebo ztrátou. V případě zneužití sítě GSM-R CZ odpovídá Zákazník za škody vzniklé SŽ nebo třetí straně v plném rozsahu. V případě ztráty SIM karty nebo jejího neoprávněného použití třetí stranou je Zákazník povinen tuto skutečnost ohlásit neprodleně Centru správy SIM karet; v takovém případě odpovídá Zákazník za škody vzniklé až do doby tohoto ohlášení.
- 4.3 Podpisem Žádosti se Zákazník zavazuje používat zapůjčenou SIM kartu výhradně v Terminálu uvedeném v Žádosti (viz čl. 2.7) a s tou verzí programového vybavení, s jejímž použitím v síti GSM-R CZ vyslovila SŽ souhlas prostřednictvím uzavření Smlouvy. Seznam odsouhlasených Terminálů, tedy seznam zařízení majících souhlas s použitím na ŽDC, zveřejňuje SŽ na svých webových stránkách.
- 4.4 Zákazník je povinen na požádání SŽ prokázat, že jím užívaný Terminál je ten, s jehož provozem v síti GSM-R CZ vyslovila SŽ souhlas a ten, k němuž byla vydána příslušná SIM karta.
- 4.5 Závazek dle čl. 4.4 Smlouvy se přiměřeně týká i zahraničních sítí GSM-R, v nichž mohou být terminály Zákazníka provozovány v rámci dohody o propojení sítí a mezinárodním roamingu.
- 4.6 Zákazník je povinen neprodleně oznámit SŽ každou změnu svého názvu, právní formy a účetních a kontaktních údajů. Změny je Zákazník povinen nahlásit Centru správy SIM

karet během 24 hodin, buď v listinné podobě na adresu Centra správy SIM karet, nebo v elektronické podobě na adresu podatelny ePodatelnaCTD@spravazeleznice.cz podepsané kvalifikovaným elektronickým podpisem nebo do datové schránky SŽ.

- 4.7 Nařídí-li SŽ výměnu SIM karty, je Zákazník povinen poskytnout maximální součinnost při výměně karty a neprodleně po obdržení nové SIM karty od Centra správy SIM karet tuto výměnu provést a původní kartu vrátit Centru správy SIM karet (viz čl. 2.7) ve lhůtě 30 dnů.
- 4.8 Při změně nastavení parametrů SIM karty, buď prostřednictvím dálkového přístupu (např. rádiovou cestou) nebo na určeném místě, je Zákazník povinen poskytnout v případě potřeby při tomto procesu na vyzvání podporu a součinnost (např. zapnutí nebo restartem Terminálu, přistavením vozidla, zasláním SIM karty Centru správy SIM karet apod.). V případě, že tak Zákazník neučiní, jdou veškeré následné náklady, touto nečinností způsobené, k jeho tíži.
- 4.9 Zákazník je povinen služby sítě GSM-R využívat pouze v souladu s jejich účelem a nesmí je používat k jiným než povoleným účelům, zejména pak nesmí:
 - rušit, měnit nebo jinak poškozovat logickou a fyzickou strukturu sítě GSM-R CZ a jiných (připojených nebo spolupracujících) sítí elektronických komunikací;
 - používat Terminály, s jejichž použitím v síti GSM-R CZ nevyslovila SŽ souhlas, nebo Terminály s nepříslušnou SIM kartou;
 - používat síť GSM-R CZ nebo služby GSM-R k jiným účelům než pro účely železniční dopravy (viz čl. 4.1);
 - přenášet v síti GSM-R CZ nebo využívat služby GSM-R pro přenos virů, reklamních nebo komerčních sdělení, řetězových dopisů nebo jiných obtěžujících zpráv;
 - poškozovat práva třetích stran, zejména pak ochranné právo, autorské právo nebo právo k ochranným známkám;
 - porušovat právní předpisy,
 - porušovat železniční provozní předpisy a směrnice, kterými je vázán.
- 4.10 Poruší-li Zákazník své povinnosti, je SŽ oprávněna učinit jakékoliv adekvátní kroky k zamezení zneužívání sítě GSM-R CZ nebo služby GSM-R.
- 4.11 Při ukončení smluvního vztahu ze Smlouvy je Zákazník povinen vrátit SIM kartu SŽ ve lhůtě 30 dnů doručením na adresu Centra správy SIM karet.

5. Úhrada ceny za poskytnuté služby GSM-R

- 5.1 Cena za poskytnuté služby GSM-R bude vyúčtována vztažně k jednotlivým výkonům služby GSM-R (např. aktivací poplatky, poplatek za užívání sítě GSM-R, časové hovorné, poplatky za přenesené SMS nebo přenesená data apod.) dle Ceníku služeb, který tvoří nedílnou součást Smlouvy a těchto Všeobecných obchodních a provozních podmínek.
- 5.2. V případě úhrady za jednotlivé výkony služby GSM-R (pokud není vzájemnou dohodou upraveno jinak), doručí SŽ obvyklým způsobem Zákazníkovi na konci účtovacího období vyúčtování, v němž bude stanovena cena za poskytnuté služby GSM-R. Toto vyúčtování má všechny náležitosti daňového dokladu.
- 5.3. Neuhradí-li Zákazník částku za poskytnuté služby GSM-R podle čl. 5.2 ve stanoveném termínu, vzniká SŽ nárok na úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 5.4. Ocítne-li se Zákazník v prodlení s úhradou vyúčtované ceny poskytnutých služeb GSM-R, je SŽ oprávněna zaslat Zákazníkovi upomínku o zaplacení dlužné částky, a to vždy za každý jednotlivý termín plnění. Zákazník se zavazuje zaplatit veškeré náklady vzniklé SŽ s vymáháním dlužné částky, jakož i úrok z prodlení v zákonné výši.
- 5.5. Pokud došlo k uložení SIM karet do depozitáře SŽ podle čl. 2.10, nebude Zákazníkovi po dobu uložení účtován měsíční paušální poplatek. Účtován bude pouze jednorázový poplatek za úschovu SIM karet dle Ceníku služeb.

6. Využívání dat, prokazování správnosti vyúčtování

- 6.1 Pro potřeby identifikace poskytnuté služby GSM-R Zákazníkovi a její hodnověrné prokázání, je ze strany SŽ nezbytné získávat, pořizovat, zpracovávat, uchovávat a využívat údaje o svých Zákaznících a o jejich účastnících. Právní rámec pro takovou činnost tvoří zejména Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, ve znění pozdějších předpisů, jakož i předpisy SŽ, které jsou pro Zákazníka závazné.
- 6.2 V síti GSM-R CZ jsou při normálním provozu získávány, shromažďovány a zpracovávány tyto provozní údaje: účastnické číslo, označení volajícího a volaného účastníka, označení oprávnění účastníka, číslo SIM karty, využitá služba GSM-R, začátek a konec spojení, objem přenesených dat a stanoviště volajícího a volaného. V případě volání do sítě veřejného operátora má tato data k dispozici i veřejný operátor. Obsah přenášených zpráv nebo zprostředkovaných hovorů se zaznamenává a je uchováván po dobu 90 dnů.
- 6.3 SŽ ukládá údaje o spojeních sloužící k účelům prokazování vyúčtovaných plateb po dobu šesti měsíců od doby jejich splatnosti.
- 6.4 Údaje o spojeních významných z hlediska železničního provozu a jeho bezpečnosti (např. o nouzových voláních) pro účely dokazování před Drážní inspekcí, Drážním úřadem, Odborem systému bezpečnosti provozování dráhy SŽ nebo orgány činnými v trestním řízení, jsou ukládány po dobu jednoho roku.
- 6.5 Dodatečné přezkoumání vyúčtování služeb GSM-R je možné jen v rozsahu, v kterém se uskutečňuje uchovávání údajů o spojeních. Jsou-li údaje o spojeních vymazány, nenese SŽ žádnou důkazní povinnost za správnost vyúčtování jednotlivých spojení.
- 6.6 Požaduje-li Zákazník po SŽ výpis jednotlivých spojení jako podklad pro vyúčtování služeb GSM-R, je Zákazník povinen upozornit uživatele svých Terminálů na tuto skutečnost, tedy na to, že údaje o jednotlivých spojeních jsou u SŽ shromažďovány, ukládány a zpracovávány pro potřebu Zákazníka a jemu také předávány.
- 6.7 Účetní data jsou ukládána a archivována v souladu s platnou právní úpravou.
- 6.8 Požaduje-li Zákazník poskytování služeb GSM-R i od zahraničních provozovatelů sítě GSM-R (poskytovatelů služeb GSM-R), budou pro účely účtování poskytnuty jeho identifikační, účetní a provozní údaje také tomuto zahraničnímu provozovateli sítě GSM-R (poskytovateli služeb GSM-R), a to v rozsahu vyžadovaném platnou národní právní úpravou zahraničního provozovatele sítě GSM-R (poskytovatele služeb GSM-R).
- 6.9 Není-li dohodnuto jinak, smí SŽ využívat a zpracovávat údaje o spojeních pro potřeby úprav poskytovaných služeb GSM-R nebo zvyšování jejich kvality či rozsahu, jakož i pro potřeby poradenské činnosti a dalšího rozvoje technologie a služeb sítě GSM-R CZ.

7. Smluvní období, výpověď Smlouvy, blokování přístupu ke službám GSM-R

- 7.1 Zákazník uzavírá se SŽ Smlouvu na základě schválení Žádosti ze strany SŽ. Smluvní strany jsou uzavřením Smlouvy vázány zněním těchto VOPP a Ceníku služeb.
- 7.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti podpisem Žádosti ze strany SŽ.
- 7.3 Smlouvu může Zákazník vypovědět bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba činí jeden měsíc a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi SŽ. Po uplynutí výpovědní lhůty budou příslušné SIM karty zablokovány. Výpověď se podává buď elektronicky do datové schránky SŽ, nebo s kvalifikovaným elektronickým podpisem na e-mail epodatelnacTD@spravazeleznic.cz, nebo v listinné podobě na adresu Centra správy SIM karet.
- 7.4 V případě rušení nebo nežádoucího ovlivňování provozu sítě GSM-R CZ, ze strany Zákazníka je SŽ oprávněna zablokovat přístup ke službám GSM-R pro všechny SIM karty Zákazníka s okamžitou účinností.

- 7.5 SŽ může vypovědět Smlouvu v případě důvodného podezření ze zneužívání služeb GSM-R a z porušování dalších povinností uvedených v čl. 4.9, zejména jejich využívání pro jiné účely než potřeby železničního provozu (viz čl. 4.1), při neoprávněném rušení nebo nežádoucím ovlivňování provozu sítě GSM-R CZ ze strany Zákazníka a při opětovném používání Terminálů a zařízení, s jejichž použitím v síti GSM-R CZ SŽ nevyslovila souhlas nebo pro které nebyla vydána SIM-karta (viz čl. 2.12). V takovém případě činí výpovědní doba 14 dnů a počíná běžet od prvního dne následujícího po dni doručení písemné výpovědi Zákazníkovi.
- 7.6 SŽ je oprávněna vypovědět Smlouvu, pokud Zákazník nezaplatil ve lhůtě splatnosti tři po sobě jdoucí vyúčtování ceny poskytnutých služeb GSM-R, nebo je v prodlení s úhradou jakéhokoli svého peněžitého dluhu vůči SŽ po dobu delší než 90 dnů, a dále pak v případě, kdy nedošlo po uplynutí dvouleté lhůty k opětovnému zařazení do užívání SIM karet uložených v depozitáři v sídle Centra správy SIM karet. Stejně tak může SŽ Smlouvu vypovědět, pokud je vůči Zákazníkovi zahájeno insolvenční řízení nebo nařízena exekuce. Výpovědní doba činí jeden měsíc a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi Zákazníkovi.
- 7.7 Při podání výpovědi je Zákazník vždy povinen přihlédnout k podmínkám přístupu na železniční dopravní cestu definovaným platným Prohlášením o dráze a Pokyny provozovatele dráhy k zajištění plynulé a bezpečné drážní dopravy.
- 7.8 Výpověď Smlouvy není dotčen nárok na zaplacení ceny za služby za poskytnuté plnění, na zaplacení úroku z prodlení a smluvní pokuty, či právo na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti.
- 7.9 Výpověď se považuje za doručenou dnem jejího převzetí adresátem. Nevyzvedne-li si adresát písemnost zaslou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, považuje se za doručenou třetím pracovním dnem po jejím odeslání, a jde-li o zásilku odeslanou na adresu v jiném státě, patnáctým pracovním dnem po jejím odeslání. Odmítne-li adresát písemnost převzít nebo jinak vědomě zmaří její doručení, považuje se písemnost za doručenou dnem, kdy k takové skutečnosti došlo.
- 7.10 Pro případ změny vlastnického práva k Terminálu nebo vozidlu, ve kterém je vložena SIM karta, SŽ neuděluje souhlas s postoupením Smlouvy na třetí osobu. Je nutné, aby Zákazník svou Smlouvu vypověděl a nový uživatel uzavřel se SŽ Smlouvu novou.

8. Reklamac

- 8.1 Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci v případě vadného poskytnutí služby GSM-R, nebo nesprávného vyúčtování ze strany SŽ. SŽ odpovídá Zákazníkovi za rozsah poskytovaných služeb GSM-R a vyúčtovanou cenu za tyto služby.

Reklamací lze uplatnit

- v případě, že služby poskytované v síti GSM-R CZ neodpovídaly smluvním podmínkám, nebo obvyklému technickému standardu dosahovanému v souladu s příslušnými normami a technickými nebo provozními podmínkami,
- při vzniku škod na straně Zákazníka v rámci poskytovaných služeb GSM-R, způsobených SŽ hrubou nedbalostí, nebo úmyslným zaviněním,
- v případě nekvalitně provedené opravy nahlášené závady v síti GSM-R CZ,
- v případě vadné nebo jinak poškozené SIM karty dodané Zákazníkovi při uzavření Smlouvy,
- v případě chybného vyúčtování, nebo ceny neodpovídající smluvním podmínkám a rozsahu poskytovaných služeb GSM-R.

Reklamací nelze uplatnit

- na vady přenosu v síti GSM-R CZ způsobené závadou na Terminálu Zákazníka,
- na vady vzniklé použitím Terminálu nepřislušného k vydané SIM kartě nebo Terminálu, s jehož provozováním v síti GSM-R CZ nevyslovila SŽ souhlas,
- na vady a škody vzniklé v důsledku působení okolnosti vylučující odpovědnost (vyšší moc),

d) na vady vzniklé v důsledku zanedbání příslušných ustanovení železničních předpisů, provozních řádů rádiových sítí apod. ze strany Zákazníka.

SŽ neposkytuje Zákazníkům náhradu škody, která jim vznikne v případě přerušení výkonu služby GSM-R.

- 8.2 Reklamací na poskytované služby GSM-R může uplatnit pouze Zákazník, nebo v jeho zastoupení osoba k tomuto účelu Zákazníkem písemně zmocněná. Reklamacie se SŽ podává prostřednictvím Centra správy SIM karet do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby, popř. doručení vyúčtování. Reklamacie se uplatňují
- buď v elektronické podobě na e-mail ePodatelnaCTD@spravazeleznic.cz podepsané kvalifikovaným elektronickým podpisem
 - nebo do datové schránky SŽ
 - nebo v listinné podobě na adresu centra správy SIM karet dle čl. 2.3 VOPP.
- 8.3 V případě reklamací vad způsobených přenosovou sítí je nutné udat datum, čas a lokalitu, ve které došlo k vadnému poskytnutí služby GSM-R.
- 8.4 Veškeré reklamacie na poskytované služby GSM-R se uplatňují do 2 měsíců od prokazatelného doručení vadného vyúčtování, resp. od vadného poskytnutí služby.
- 8.5 Uplynutím lhůty pro podání reklamacie zaniká právo na její uplatnění.
- 8.6 SŽ vyřídí reklamacie ve lhůtách odpovídajících technické a administrativní náročnosti. V případě, že shledá reklamacie za neoprávněnou, může po Zákazníkovi vyžadovat úhradu vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamacie.
- 8.6.1 Reklamacie vad služeb a vyúčtování je SŽ povinna vyřídit do třiceti dnů od doručení reklamacie, a to ve všech případech kromě odst. 8.6.2.
- 8.6.2 U reklamací spojených s vyúčtováním poskytnutých služeb přenosu v síti GSM-R CZ je nutné dodatečně přezkoumat záznamy o navázaných spojeních. V tomto případě se lhůta prodlužuje na dva měsíce, pokud není se Zákazníkem dohodnuto jinak. Reklamacie tohoto charakteru se řeší pouze v rozsahu, ve kterém se uskutečňuje archivace údajů o spojeních.
- 8.6.3 Reklamacie, jejichž obsah není v souladu s odst. 8.6.1 a 8.6.2 VOPP, vyřídí SŽ v termínech odpovídajících charakteru, technické složitosti a administrativní náročnosti jednotlivých případů.
- 8.7 Bude-li reklamacie poskytovaných služeb GSM-R uznána za oprávněnou, vzniká Zákazníkovi nárok na vrácení odpovídající ceny, která bude vyplacena na bankovní účet Zákazníka.

9. Platnost smluvních podmínek a jejich změny

- 9.1 Tyto VOPP platí po celou dobu smluvního vztahu, tak i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něj plynoucích.
- 9.2 SŽ je oprávněna měnit tyto VOPP a Ceník služeb. Oznámení o změnách a nová znění těchto VOPP a Ceníku služeb budou zveřejňovány na webových stránkách SŽ a vstupují v platnost v den v nich uvedený, ne však dříve než 60 dní ode dne zveřejnění.
- 9.3 Mění-li SŽ tyto VOPP nebo Ceník služeb v neprospěch Zákazníka, může vznést Zákazník ve lhůtě 30 dní od dne zveřejnění změny písemně námitky. Proběhne-li tato lhůta marně, považují se změněné VOPP a Ceník služeb za Zákazníkem odsouhlasené.
- 9.4 Sdělí-li SŽ Zákazníkovi na základě jeho námitky vůči změněným VOPP nebo Ceníku služeb, že pokračování smluvního vztahu za dosavadních podmínek není možné, může Zákazník ve lhůtě 15 dní od doručení takového sdělení smluvní vztah vypovědět, a to – odchylně od ustanovení čl. 7.3 – nejpozději k datu nabytí účinnosti změněných VOPP nebo Ceníku služeb (přitom je ale třeba přihlídnout k podmínkám přístupu na železniční dopravní cestu definovaným platným Prohlášením o dráze). Proběhne-li tato lhůta marně, považují se změněné VOPP a Ceník služeb za Zákazníkem odsouhlasené.
- 9.5 Odchylně od ustanovení čl. 9.2 může SŽ změnit Ceník služeb
- a) při změně příslušné platné právní úpravy, zejména v oblasti daňové nebo finanční,

- b) při změně nákladů na přístupy k sítím elektronických komunikací, při změně cen za propojení a při změně cen služeb jiných poskytovatelů, k nimž síť GSM-R CZ zajišťuje přístup nebo na jejichž existenci je provoz sítě GSM-R CZ závislý, a to ke dni nabytí účinnosti takové změny.

10. Použitelné právo

Veškeré právní vztahy mezi SŽ a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky. V případě sporu mezi SŽ a Zákazníkem je příslušným soudem pro jeho rozhodnutí obecný soud SŽ.

11. Účinnost a uveřejnění Smlouvy v registru smluv

- 11.1 Vydáním těchto VOPP se zrušují Všeobecné obchodní a provozní podmínky neveřejných služeb elektronických komunikací poskytovaných v mobilní telefonní síti GSM-R Správy železnic, státní organizace č.j. 145184/2021-SŽ-GŘ-O14 ze dne 15.11. 2021 a Reklamační řád neveřejných služeb elektronických komunikací poskytovaných v mobilní telefonní síti GSM-R Správy železnic, státní organizace č.j. 145186/2021-SŽ-GŘ-O14 ze dne 15.11. 2021.
- 11.2 V případě, že jakékoliv ustanovení těchto VOPP bude shledáno nezákonným, neplatným, nebo nevynutitelným, nebudou těmito vadami dotčena ostatní ustanovení těchto VOPP.
- 11.3 Smlouva uzavřená za základě Žádosti nebude uveřejněna v registru smluv podle ust. § 2 a násl. zákona č. 340/2015., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, neboť plní podmínky výjimky stanovené v ust. § 3 odst. 2 písm. e) tohoto zákona.
- 11.4 Tyto Všeobecné obchodní a provozní podmínky nabývají platnosti ke dni 18. srpna 2026 a účinnosti ke dni 1. listopadu 2026.

Správa železnic,
státní organizace

Ověřovací doložka změny datového formátu dokumentu podle § 69a zákona č. 499/2004 Sb.

Doložka číslo: 7254939

Původní datový formát: application/pdf

UUID původní komponenty: 72706115-152d-4c61-a3b5-d8806a6573c6

Jméno a příjmení osoby, která změnu formátu dokumentu provedla:

System ERMS (zpracovatel dokumentu Anna FÖRSTEROVÁ)

Subjekt, který změnu formátu provedl: Správa železnic, státní organizace

Datum vyhotovení ověřovací doložky: 30.06.2026 11:14:13

Hash komponenty: e6c1662ead8a8be33a123b3f0aa4015be4bf4b1909e759d095d62f9e45199705

Hashovací funkce: sha256Hex



9e755a5b-d9e4-4224-9cc6-220da8556eb8