Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací – pracovní adaptace podle dokumentu Racingnet, se zachovaným členěním a podrobnými ustanoveními.

1. Předmět Podmínek

1.

1. Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti Radovan Blahuta – BlahoNET.cz stanovují podmínky uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Radovan Blahuta – BlahoNET.cz, dále jen podmínky.

1.

2. Společnost Radovan Blahuta – BlahoNET.cz je oprávněna poskytovat služby dle osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem.

1.

3. Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

2. Definice pojmů

2.

1. Poskytovatel Služeb je společnost Radovan Blahuta – BlahoNET.cz, jež poskytuje nebo zajišťuje poskytování Služeb v souladu s platnými právními předpisy.

2.

2. Uživatel je fyzická osoba, fyzická osoba podnikající nebo právnická osoba, která využívá či objednává veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.

3. Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu podepisovat Smlouvu a Specifikaci služby. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou plnou moc, kterou se při podpisu prokáže.

2.

4. Kontaktní osoba je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednající operátor kontaktního centra Poskytovatele.

2.

5. Kontaktní centrum je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky Služeb, poskytuje Uživateli technickou podporu a přijímá případné reklamace či dotazy k poruchám na poskytované Služby.

2.

6. Služba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dle § 2 písm. n) zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění, poskytována Poskytovatelem Služeb na základě Smlouvy sjednané mezi Poskytovatelem a Uživatelem za sjednanou platbu. Součástí Služby může být i ve Smlouvě dohodnuté poskytnutí jiné služby, smlouvy o dílo, nebo smlouva o koupi dle zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákona v platném znění či pronájem zařízení.

2.

7. Přiřazené služby jsou služby související se sítí elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které mohou umožnit, umožňují nebo podporují poskytování služeb prostřednictvím sítě nebo služby a zahrnují zejména systémy převodu čísel, či systémy nabízející rovnocenné funkce, systémy podmíněného přístupu apod. dle § 2 písm. a) zákona č. 127/2005 Sb.

2.

8. Smlouva je smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jejímž předmětem je poskytování Služby. Poskytovatel a Uživatel, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se též označují jako smluvní strany.

2.

9. Smluvními dokumenty jsou Smlouva, podmínky, Popis Služby, Ceník, předávací protokol aj., příslušející k Službě.

2.

10. Reklamací se rozumí právní úkon Uživatele, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.

2.

11. Koncové zařízení je zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel využívá poskytované Služby. Pro účely podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem. Může být poskytnuto formou pronájmu či zápůjčky případně za jednorázovou úplatu.

2.

12. Koncový bod je Uživatelem určený fyzický bod či síťová adresa pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele ve Smlouvě uvedením adresy.

2.

13. Pronajaté zařízení je koncové zařízení v majetku poskytovatele po celou dobu trvaní smlouvy i po jejím ukončení a zpravidla vám bylo předáno při instalaci koncového bodu a je taktéž specifikováno ve smlouvě.

2.

14. Předávací protokol je seznam zařízení předaných v den instalace či aktivaci služby ať již osobně v kontaktním centru, technikem při instalaci koncového bodu, specifikuje převážně zapůjčená či pronajatá zařízení potřebná k poskytování služeb. Podpisem předávacího protokolu souhlasíte s vrácením takto předaných zařízení dle článku 11.17 a 11.18

2.

15. Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání nikdo není předem vyloučen.

2.

16. Veřejná komunikační síť znamená síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována Služba a která podporuje přenos mezi koncovými body sítě, nebo síť elektronických komunikací, jejímž prostřednictvím je poskytována služba.

2.

17. Veřejně dostupná telefonní služba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dodávaná poskytovatelem na základě smlouvy a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v § 2 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění.

2.

18. Služba elektronických komunikací je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítěmi a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.

19. IPTV je služba, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací tzv. poskytování převzaté služby prostřednictvím internetu, přenosem rozhlasového a televizního vysílání. Programová nabídka je přebírána od provozovatele převzatého televizního vysílání. Poskytovatelem převzatého televizního vysílání

je společnosti SledovaniTV která je jako provozovatel převzatého R a TV vysílání registrována Radou pro rozhlasové a televizní vysílání pod Sp. zn.: 2015/281/SMU/4ne ze dne 14. 4. 2015. Společnost 4NET.TV services s.r.o. má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy.

2.

20. Specifikace služeb je dokument, který je přílohou ke Smlouvě, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytované služby a další stanovené technické údaje. Dále jen Technická specifikace služeb.

2.

21. Výpadek je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.

2.

22. Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.

2.

23. Závada či porucha je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.

2.

24. Provozní podmínky služeb je dokument, ve kterém jsou popsány postupy a doby zřizování, změn, ukončení Služeb a oprav Závad. Dokument je k dispozici na stránkách Poskytovatele.

2.

25. Revize Podmínek - Revizí Podmínek se rozumí změna jejich formy nebo textu, která nemá za následek změnu obsahu Podmínek

2.

26. Změna Podmínek - Změnou Podmínek je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.

2.

27. Změna právní úpravy Podmínek - Úřad může Poskytovateli poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti uložit rozhodnutím, aby provedl změnu podmínek či smlouvy, jejího zveřejněného návrhu pro veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo pro zajištění připojení k veřejné komunikační síti. Dle § 63 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.

1. Poskytovatel je povinen: (a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Uživatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit; dále z důvodu, že Uživatel nesdělí a neprokáže v § 63 odst. 3 písm. b) zákona č. 127/2005 Sb. údaje nutné k uzavření smlouvy. (b) na žádost Uživatele provést změnu Služeb v souladu s aktuální nabídkou dle platných smluvních podmínek. (c) Poskytovatel je povinen na základě oznámení o výpadku nebo přerušení Služeb neprodleně reagovat, nejpozději však do 24 hod., a zahájit opatření k obnovení Služeb, nedohodnou-li se strany jinak. (d) oznámit v předstihu Uživateli omezení, přerušení v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Forma doručení oznámení je vázána na volbu Poskytovatele, přičemž Uživatel má povinnost sdělit Poskytovateli písemně, že trvá na doručení písemnou formou, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 6.3, 6.4 a 6.7 těchto Podmínek. (e) zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu Popisu Služby, přičemž forma oznámení je vázaná na volbu poskytovatele. (f) oznámit Změnu Podmínek předem Uživateli ve lhůtě, která nebude kratší než 2 měsíce, Revize podmínek nemusí být oznamována předem. (g) Poskytovatel se zavazuje seznámit Uživatele se způsobem užívání Služby, a to v den podpisu smlouvy oběma smluvními stranami či při předání služby k užívání. (h) Poskytovatel se zavazuje provádět běžnou kontrolu a případný naléhavý servis koncového zařízení. Poskytovatel ale neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost služby,

nebo její části v případě, že došlo k poruše nebo nefunkčnosti důsledkem neodborného nebo neoprávněného zásahu ze strany Uživatele nebo jiných osob. O původu vzniku poruchy, závady nebo nefunkčnosti služby rozhoduje Poskytovatel. (i) Poskytovatel se zavazuje odstranit případnou poruchu nebo závadu na Koncovém zařízení. Bude-li příčinou poruchy nebo závady neodborný nebo neoprávněný zásah uvedený v článku 3.1 písmene (h), a přesto poskytne poskytovatel opravu, má pak Poskytovatel nárok na úhradu veškerých nákladů vynaložených na odstranění takto vzniklé poruchy nebo závady, nedohodnou-li se strany jinak. (j) Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn podmínek či smlouvy, uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup a zároveň je povinen informovat o této změně Uživatele, a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Pokud se jedná o změnu náležitosti uvedených v § 63 odstavec 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb. je poskytovatel povinen informovat Uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu, ke dni nabytí účinnosti změn, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat.

3.

2. Uživatel je povinen: (a) Uživatel se zavazuje dodržovat sjednané smluvní podmínky a řádně platit za poskytnuté Služby v rozsahu vyúčtování Poskytovatelem ve lhůtě splatnosti. (b) Uživatel bere na vědomí, že elektronická komunikace prostřednictvím emailu není garantována a že není vinou poskytovatele, že Uživatel neobdržel elektronickou poštou vyúčtování služby. V případě, že Uživatel neobdržel vyúčtování služby, ačkoliv z předchozích měsíců je patrné, že toto vyúčtování již mělo být obdrženo, pak tato skutečnost ho neopravňuje k tomu, aby neprovedl pravidelnou úhradu poskytované služby a zároveň s tímto je povinen na tuto skutečnost neprodleně upozornit Poskytovatele. (c) Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah využití služeb Uživatelem, nebo za informace, údaje a data dostupná v síti elektronických komunikací, ani nenese odpovědnost za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání Služeb mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení Uživatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé nebo jinak související s přístupem třetích osob do koncového zařízení Uživatele, ani za ztrátu dat uživatele umístěných na koncovém zařízení. (d) Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel povede elektronickou databázi Uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas Poskytovateli s měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými způsoby. (e) Uživatel se zavazuje užívat Služby pouze v souladu s platnými právními předpisy, nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či Služeb, pro něž nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn, nepoužívat Služby ani zařízení k porušení nebo k pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele datové sítě nebo účtu, nepoužívat ani nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování, zdržet se jakýchkoliv jednání porušujícího etická pravidla chování na síti elektronických komunikací, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy. Uživatel se dále zavazuje užívat služby výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání služby pouze osobám sdílejícím s uživatelem společnou domácnost. Bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nesmí uživatel umožnit užití Služeb třetími osobami, a to zdarma ani za úplatu. Porušení tohoto ustanovení se považuje za podstatné porušení smlouvy mj. ve vztahu k ust. čl. 11.15 Uživatel odpovídá za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami. (f) Uživatel nese plnou odpovědnost za škody způsobené neodborným zásahem do Koncového zařízení poskytnutého Poskytovatelem a k výzvě Poskytovatele je povinen tuto škodu uhradit. (g) Uživatel prohlašuje, že hromosvodná instalace v místě poskytování služby má platnou revizi a odpovídá platným normám. Ukáže-li se být toto prohlášení nepravdivým, veškeré důsledky s tím spojené nese Uživatel. (h) Uživatel se zavazuje nesdělovat dalším osobám jakékoliv informace obsažené v uzavřené smlouvě a zaručuje mlčenlivost ve všech záležitostech týkajících se zařízení Poskytovatele - jejich umístění, kapacit apod. (i) Má-li uživatel svěřené koncové zařízení od poskytovatele využívané k poskytování služby, bere na vědomí, že toto zařízení musí za bouřky odpojit. Nesplní-li Uživatel tuto povinnost a dojde-li v důsledku toho k poškození, či poruše na koncovém zařízení, má Poskytovatel právo na náhradu nákladů vynaložených na opravu tohoto zařízení. (j) Uživatel se zavazuje, že nebude provádět změnu konfigurace koncového zařízení. Veškeré důsledky za porušení této povinnosti nese Uživatel. (k) Zajistit písemný Souhlas, pokud je Uživatel zároveň majitelem objektu, je podepsaná Smlouva zároveň Souhlasem s umístěním. Pokud je Připojené vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Uživatel je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud majitel objektu Uživatele požaduje za umístění telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např.

nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Uživatele. Poskytovatel nebude ověřovat, zda je zákazník vlastníkem objektu či zda má souhlas k provedení prací od ostatních spolumajitelů. V případě že by majitelem objektu byla jiná osoba, tzv. třetí osoba, která by nebyla v souhlasu uvedena a byla by tímto případným poškozeným po poskytovateli požadována oprava či obnovení do původního stavu, popřípadě finanční náhrada, má poskytovatel nárok na uplatnění veškerých nákladů tímto mu způsobených, přičemž tyto náklady je oprávněn požadovat po uživateli. (l) Uživatel se zavazuje seznámit se zásadami obsluhy síťových služeb a informačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání Služeb. Důsledky za porušení tohoto závazku nese Uživatel ke své tíži. (m) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelem a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby. (n) oznamovat neprodleně na kontaktní centrum Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) i všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele. (o) vytvořit v místo Koncového bodu Uživatele všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména: - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Uživatel tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely; - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Uživatele za účelem opravy a údržby; - Poskytovatele informace a podklady, které má k dispozici a které jsou nezbytné pro jejich činnost; - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo de instalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou; - zajistit, aby po celou dobu poskytování služby u zařízení Poskytovatele umístěného u uživatele bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Uživatel; - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Uživatelem k zajištění nutné součinnosti; - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Uživatele. (p) neprodleně písemně či telefonicky informovat Poskytovatele na kontaktním centru, o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. (q) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby. (r) zabezpečit telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Uživatele před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

4. Cena Služeb, platební podmínky

4.

1. Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.7

4.

2. Zúčtovací období je jeden měsíc.

4.

3. Podkladem pro úhradu ceny za Služby je faktura – daňový doklad vystavený Poskytovatelem Uživateli takto: (a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Uživateli v prvním následném vyúčtování. (b) pravidelné platby jsou účtovány jednou za zúčtovací období včetně. Účtovány počátkem aktuálního kalendářního měsíce za měsíc poskytování služby. Účtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce. (c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami či pronájmem zařízení. (d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Uživateli; (e) pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. (f) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem. (g) předplatné za období zvolené Uživatelem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období. (h) pravidelné platby za Služby budou účtovány počínaje dnem předání Služby nebo její části (např. samostatné Přípojky) do užívání Uživateli. (i) Smluvní pokuty a storna budou účtovány samostatně nebo v prvním následném vyúčtování.

4.

4. Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny druhy poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami.

4.

5. Uživatel podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěné. Tištěná forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu s Ceníkem.

4.

6. Předmětná faktura bude doručována formou písemnou či elektronickou, a to na adresu uvedenou ve smlouvě. Forma doručení faktury je vázána na volbu Poskytovatele, přičemž Uživatel má povinnost sdělit Poskytovateli písemně, že trvá na doručení faktury písemnou formou.

4.

7. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změnou Službu, začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

4.

8. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.

4.

9. Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Uživatel v prodlení. Povinnost Uživatele je splněna až připsáním částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je 14 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.

4.

10. Uživatel může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné anebo pravomocně přiznané příslušným soudem.

4.

11. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Uživatele, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Uživatel (fyzická osoba) - souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Uživatel je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

4.

12. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Uživatele mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek.

4.

13. Uživatel je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za každý prokazatelný výpadek nebo přerušení Služby způsobený Poskytovatelem, delší než čtyřicet osm hodin. Uživateli bude poskytnuta jednorázová sleva ve výši alikvotní části z měsíčního paušálu za každých dvacet čtyři hodin výpadku. Tato sleva bude poskytnuta v daňovém dokladu vystaveném na další měsíc poskytování služby po měsíci, v němž nárok na slevu Uživateli vznikl, případně bude poskytnuta formou daňového dobropisu.

4.

14. Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady či poruchy.

4.

15. Neposkytne-li Uživatel nezbytnou součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2 písmen (e), (m) a (o) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.

4.

16. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je Uživatel v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby. Jestliže Uživatel soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 7.2(a).

5. Jistota

5.

1. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Uživatele mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech: (a) sídlo nebo bydliště Uživatele se nachází mimo území České republiky. (b) Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Uživateli. (c) Uživatel opakovaně nedodržuje platební podmínky. (d) při prohlášení konkurzu na majetek Uživatele nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku, při vyrovnání nebo likvidaci Uživatele. (e) Uživatel má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost. (f) pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby. (g) v případě zapůjčení či pronajmu hmotného či nehmotného majetku, zařízení atd.

5.

2. Výše jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání služby Uživatelem jistota pokryla minimálně tři následující měsíční platby.

5.

3. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl.5.1(b), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Uživatel nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.

5.

4. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1(b) a pokud po dobu tří měsíců po poskytnutí jistoty nedošlo k případu prodlení s platbou, povinnost Uživatele poskytnout jistotu skončí.

5.

5. V případě, že povinnost Uživatele poskytnout jistotu skončí, Poskytovatel neprodleně jistotu vrátí.

5.

6. Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Uživateli, zejména k úhradě ceny za poskytnutí služeb, pravidelných periodických plateb, nezaplacených smluvních pokut a v případě nevrácení technologického zařízení či pronajatého zařízení případně hmotného nebo nehmotného majetku.

6. Rozsah poskytované Služby

6.

1. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Technická Specifikace služeb, Podmínky, Popis Služby. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty uvedené dříve. Služba je poskytována na území České republiky.

6.

2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.

6.

3. Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky (vyšší moc), prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.

6.

4. Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Uživatele nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Uživatele ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis i opravu Telekomunikačních zařízení.

6.

5. Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Uživatele.

6.

6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Uživateli nebo třetí osobě.

6.

7. V případě, že Uživatel nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu. Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.

6.

8. Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování Služby ihned potom, co zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané Poskytovatelem na poslední známou adresu Uživatele vedenou v evidenci Poskytovatele, se nepodařilo Uživateli doručit.

6.

9. Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.

6.

10. Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.

6.

11. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Uživatele podle čl. 6.7 Podmínek.

7. Podstatné porušení Smlouvy

7.

1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel: (a) neprovedl sjednanou změnu Služby v době pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby. (b) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Uživatele, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.

7.

2. Za podstatné porušení Smlouvy Uživatelem se považuje případ, kdy Uživatel: (a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 18 dní po datu splatnosti. (b) neposkytl jistotu podle článku 5, která na něm byla oprávněně požadována. (c) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby nebo neinformoval Poskytovatel o změně takových údajů dle bodu 3.1 (a) těchto podmínek. (d) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele. (e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal. (f) opakovaně a přes upozornění zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá poskytovanou Službu nebo komunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy. (g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady. (h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.

7.

3. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 6.6 a čl. 6.7 Podmínek.

8. Úrok z prodlení, smluvní pokuta, storno

8.

1. Je-li Uživatel v prodlení s úhradou ceny Služby, je Uživatel povinen platit z nezaplacené částky smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

8.

2. V případě porušení smluvní povinnosti Uživatele podle čl. 3.2 je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně.

8.

3. Je-li Uživatel v prodlení s úhradou ceny Služby déle než 30 dnů, bude vystavena Předžalobní upomínka, cena této upomínky je uvedena v ceníku doplňkových služeb. Uživatel je povinen uhradit cenu Předžalobní upomínky.

8.

4. Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Uživatele nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.

8.

5. Skončí-li Smlouva nebo Služba předčasně, v prvních třech měsících od uzavření smlouvy. Z důvodů spočívajících na straně Uživatele, tj. zejména předčasnou výpovědí Uživatele či odstoupením Poskytovatele od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Uživatelem, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou částku dle bodu dle bodu 11.9 (e)

8.

6. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

9.

1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli v souladu se zákonem o telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

9.

2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí vyšší moci.

9.

3. Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných důvodů než z důvodů uvedených v čl. 9.1 a 9.2, budou Uživateli nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 2.000,-- Kč, a to ve formě poskytnutí Služeb sjednaných ve Smlouvě. Pouze v případě, že náhrada škody bude splatná po ukončení platnosti Smlouvy, bude vyplacena v penězích.

9.

4. Uživatel se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Uživatel používá Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.

9.

5. Uživatel se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Uživatele. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem nebo jím pověřenými osobami.

9.

6. Uživatel oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Uživatel za škodu tím způsobenou.

9.

7. Uživatel nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

9.

8. Uživatel nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne jiným osobám a poskytovateli způsobenou zneužitím cizí IP adresy ve svůj vlastní prospěch.

9.

9. Uživatel je povinen užívat svou IP adresu výhradně pro svou vlastní potřebu koncového uživatele, je povinen neposkytovat tuto IP adresu k využití třetím osobám a dále je povinen počínat si tak, aby využití přidělené IP adresy neumožnil třetím osobám, byť jen z nedbalosti. Uživatel si je vědom, že zneužití přidělené IP adresy je hrubým porušením této smlouvy a zakládá nárok Poskytovatele na smluvní pokutu a na náhradu případně vzniklé škody.

10. Platnost a účinnost smlouvy

10.

1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník.

10.

2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a Uživatele, popř. oprávněného zástupce Uživatele, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

11. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy nebo Služby, Smluvní pokuta

11.

1. Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Pakliže je smlouva uzavírána se spotřebitelem (uživatelem, fyzickou osobou podnikající), pak doba určitá nesmí přesáhnout při prvním uzavření smlouvy 24 měsíců a to dle § 63 odst. 7 zákona č. 127/2005 Sb.

11.

2. K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.

11.

3. Žádost o změnu Smlouvy se podává v kontaktní centrum nebo Kontaktní osobě Poskytovatele.

11.

4. Smlouvu lze měnit písemnými dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dále je možné ke Smlouvě sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.

11.

5. V případě smlouvy na dobu určitou je minimální doba užívání Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném Ceníku služby, Specifikaci služby, Smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se počítají ode dne zřízení Služby, popř. ode dne provedení změny Služby dle změnové Specifikace služby. Pakliže uživatel požádá, aby byla smlouva uzavřena i na dobu určitou nejvýše 24 měsíců, poskytovatel je tak povinen učinit a to dle § 63 odst. 7, za středníkem zákona č. 127/2005 Sb.

11.

6. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou je Poskytovatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť, povinen informovat Uživatele způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Uživatel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

11.

7. Při změně nebo při ukončení Smlouvy nebo Služby na žádost Uživatele před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Uživatele nebo jiné Uživatelem požadované změně, je Uživatel povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby. Učiní-li tak z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí Uživatel navíc smluvní pokutu ve výši 20 % zřizovacího poplatku za tuto Službu, pokud byl sjednán.

11.

8. Převod práv a závazků Uživatele ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

11.

9. Smlouva nebo Služba může být ukončena: a) písemnou dohodou smluvních stran. b) odstoupením ze zákonných a touto smlouvou sjednaných důvodů c) uplynutím sjednané výpovědní doby. d) ke dni nabytí účinnosti změn Podmínek, Popisu Služby, Smlouvy nebo změny ceny v neprospěch Uživatele (zhoršení servisních podmínek, nové závazky Uživatele) a to bez sankce. Revize či změna právní úpravy dle čl. 2.27 Podmínek není Změnou podmínek ve výše uvedeném smyslu. e) V případě ukončení Smlouvy nebo Služby před uplynutím doby trvání na kterou je smlouva uzavřena, výpovědí ze strany Uživatele nebo Poskytovatele nebo dohodou smluvních stran v prvních třech měsících od uzavření smlouvy je Uživatel povinen uhradit jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek či pronájmu. f) v případě, že Uživatel soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za Služby, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny za Služby.

11.

10. V případech uvedených v čl.

11.9. (b) a (c) počíná výpovědní doba běžet od prvého dne po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

11.

11. V případě zajištění přenesení telefonního čísla Uživatele od Poskytovatele (přenositelnost čísla), které je nezbytné pro poskytování Služby Poskytovatelem, budou příslušné jednotlivé Služby, které nemohou být Uživateli bez přeneseného telefonního čísla dále poskytovány, ukončeny nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající Poskytovatel služby vyrozumí opouštěného Poskytovatele služby podle § 34 odst.

8. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Ukončení jednotlivé Služby dle tohoto odstavce se považuje pro účely Smlouvy za ukončení Služby vázající se k přenesenému telefonnímu číslu. Na žádost uživatele využívajícího předplacené služby bude vracen uživateli zbývající zůstatek předplatného (kreditu), nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy.

11.

12. Smlouva nebo Služba může být vypovězena kteroukoli smluvní stranou jako celek, nebo může být každá přípojka nebo část Služby vypovězena samostatně.

11.

13. Výpovědní lhůta pro obě smluvní stany činí 30 dní.

11.

14. Poskytovatel nebo Uživatel jsou oprávněni odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům. Poskytovatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností v případě, že je na Uživatele uvalena nucená správa.

11.

15. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně v případě neposkytnutí potřebné součinnosti Uživatelem i jiného podstatného porušení této smlouvy Uživatelem, vedoucí ke znemožnění naplnění řádného účelu této smlouvy ze strany Poskytovatele, dále pokud-li dojde k naplnění ustanovení článku 11.9 písmena f)

11.

16. Výpověď musí mít písemnou formu a výpovědní doba počíná běžet od prvého dne po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Uživateli. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Uživateli, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání žádosti. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Uživatele platit ceny dle Smlouvy.

11.

17. Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Uživatel povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený či pronajatý hmotný nebo nehmotný majetek, pronajaté zařízení atd. který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel na základě předávacího protokolu či jeho uvedením ve smlouvě v den aktivace služby. Na adresu kontaktního centra doporučenou zásilkou bez dobírky či osobně v aktuálně platné otevírací době kontaktního centra. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

11.

18. V případě, že Uživatel po skončení Smlouvy nebo Služby nevrátí Poskytovateli zapůjčený či pronajatý hmotný i nehmotný majetek specifikovaný v předávacím protokolu či smlouvě ve lhůtě 10 ti dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu vydání, má pak právo Poskytovatel požadovat po Uživateli smluvní pokutu ve výši 5.000,-- Kč, případně plnou cenu pronajatého zařízení či zapůjčeného hmotného či nehmotného majetku.

12. Zřizování a zrušení Služby

12.

1. V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Uživatele Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.

12.

2. O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Uživatele. Pokud si Uživatel bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.

12.

3. Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Uživatele dle možností Poskytovatele.

12.

4. Za den předání Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Uživatelem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou oboustranně podepsaného Předávacího protokolu.

12.

5. Pokud Uživatel neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Uživateli čas strávený při čekání a přepravě.

12.

6. V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Uživatel na náhradním technickém řešení (technologií s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Uživatele apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení.

12.

7. Doba prodlení při předání služby z důvodu na straně Uživatele (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Uživatelem) se nepočítá do doby zřízení Služby.

12.

8. Pokud Uživatel po objednávce a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

13. Hlášení poruch či závad a termíny jejich odstranění

13.

1. Zjistí-li Uživatel poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné Kontaktní centrum.

13.

2. Uživatel sleduje, zda Služba je poskytována v rozsahu a při poskytování parametrů sjednaných ve smlouvě. Zjistí-li Uživatel, že sjednané parametry Služby nejsou Poskytovatelem dodržovány, je povinen na tuto skutečnost Poskytovatele písemně upozornit jako na závadu v poskytované Službě. Poskytovatel je povinen po obdržení písemného oznámení o závadě tuto skutečnost prověřit a je-li oznámení oprávněné, je povinen neprodleně sjednat nápravu. O výsledku prověření vždy Poskytovatel Uživatele písemnou či elektronickou poštou vyrozumí.

13.

3. Spočívá-li závada ve výpadku či kvalitě poskytované Služby nebo poruše, pro niž nemůže Uživatel Službu elektronických komunikací vůbec využívat, je povinen Uživatel na tento výpadek, či zhoršení kvality nebo poruchu, neprodleně upozornit Poskytovatele, a to oznámením na příslušné kontaktní centrum: a) telefonicky na č. 739 052 782 b) e-mailem na adresu info@blahonet.cz c) písemně na adresu Radovan Blahuta – BlahoNET.cz, Pohraniční stráže 385, Kraslice 358 01

13.

4. Poskytovatel je povinen na toto oznámení o výpadku nebo přerušení Služby neprodleně, nejpozději do 24 hod., reagovat a zahájit opatření k obnovení Služby, nedohodnou-li se strany jinak.

13.

5. Doba odstranění Závady je závislá na typu Služby a převážně je odstraněna do čtyřiceti osmi hodin od nahlášení Závady, nedohodnou-li se strany jinak.

13.

6. Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady nebo poruchy v poskytování Služby vzniklé na své straně co nejdříve ve smyslu těchto podmínek.

13.

7. Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna, zcela či zčásti Uživatelem, nebo je lokalizována na jeho zařízení, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.

13.

8. Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Uživatele, není považováno za Závadu ve smyslu těchto Podmínek.

13.

9. Uživatel si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Uživatele.

13.

10. Pokud Uživatel nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Uživatele, kde se nachází Koncové zařízení. Čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.

13.

11. Pokud z důvodu uvedených v čl. 13.10 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakování výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Uživatele.

13.

12. Za každý výpadek nebo přerušení Služby způsobený Poskytovatelem, delší než čtyřicet osm hodin, bude Uživateli poskytnuta jednorázová sleva ve výši alikvotní části z měsíčního paušálu za každých dvacet čtyři hodin výpadku. Tato sleva bude poskytnuta pouze v případě, že Uživatel o slevu požádá, nejpozději však do 2 měsíců od výskytu Závady či výpadku, v daňovém dokladu vystaveném na další měsíc poskytování služby po měsíci, v němž nárok na slevu Uživateli vznikl, případně bude poskytnuta formou daňového dobropisu.

14. Ochrana osobních údajů Uživatele

14.

1. Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci účastníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat tyto osobní údaje Účastníků a Uživatelů služeb v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, zákonem č.127/2005 o elektronických komunikacích v platném znění za účelem řádného plnění Smlouvy, a to po dobu nezbytně nutnou. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem.

14.

2. Zájmem Poskytovatele je zpracování osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. i za účelem marketingového nabízení služeb subjektům údajů, případně předání těchto údajů třetí osobě za stejným účelem. Uživatel je oprávněn vyjádřit se zpracováním osobních údajů za tímto účelem nesouhlas, který musí být písemný srozumitelný a písemně doručený Poskytovateli na adresu kontaktního centra. V případě, že tento nesouhlas Uživatel nevyjádří, může Poskytovatel oprávněně zpracovávat osobní údaje za výše uvedeným účelem, či je za stejným účelem poskytnout třetí osobě.

14.

3. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Uživatelem jinak, Uživatel souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

14.

4. Uživatel je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů a má právo na jejich opravu, a to v rozsahu, ve kterém mu to umožnuje zákon o ochraně osobních údajů, prostřednictvím výslovného, srozumitelného, určitého a prokazatelného projevu vůle, písemně, na adresu Kontaktního centra Poskytovatele. Dále postupovat dle Poučení o zpracování osobních údajů a Kodexu ochrany osobních údajů aktuální a platné znění je vždy k dispozici na www.blahonet.cz

15. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

15.

1. Uživatel má právo na Reklamaci vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.

15.

2. Na uplatnění Reklamace má právo Uživatel, případně osoba k tomu Uživatelem písemně zmocněná (oprávněný zástupce)

15.

3. Reklamace se uplatňují na kontaktním centru: a) telefonicky na č. 739 052 782 b) e-mailem na adresu info@blahonet.cz c) písemně doporučeným dopisem na adresu Radovan Blahuta – BlahoNET.cz, Pohraniční stráže 385, Kraslice 358 01

15.

4. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Uživatel právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamace proti

výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti. Reklamace musí být podána způsobem uvedeným v bodu 15.3 bez zbytečného odkladu.

15.

5. Reklamace týkající se Závad musí být podány způsobem uvedeným v bodu 15.3 bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od výskytu Závady, jinak právo zanikne.

15.

6. Požaduje-li Uživatel po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo jeli Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Uživatel Závadu nahlásí v souladu s čl.3.2 písm.(n).

15.

7. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději ve lhůtě do jednoho měsíce od doručení či nahlášení Reklamace Poskytovateli, s následujícími výjimkami: - Závada Koncového zařízení nevyžadujícího instalaci po dobu záruky se řeší jeho výměnou. Poskytovatel odešle Uživateli funkční Koncové zařízení do 72 hodin od okamžiku nahlášení Závady. Do této lhůty se nezapočítávají nepracovní dny. Uživatel je povinen bez zbytečného odkladu doručit Poskytovateli, nebo na jím určenou adresu, reklamované Koncové zařízení, jinak je povinen uhradit Poskytovateli cenu funkčního Koncového zařízení včetně dopravních nákladů. Vyžaduje-li reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, bude reklamace vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

15.

8. Uznané částky Poskytovatel Uživateli vrátí: - formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace, nebo - ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamace Uživatele, pokud s Uživatelem nebylo dohodnuto jinak. V případě reklamace se zahraničním poskytovatelem je tato lhůta 2 měsíce od jejího doručení či nahlášení.

15.

9. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

15.

10. V případě, že reklamující Uživatel nesouhlasí s vyřízením Reklamace Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru pro oblast českého telekomunikačního úřadu.

15.

11. V případě řešení sporů týkajících se podmínek a uzavřené smlouvy se obracejte k místně příslušnému odboru Českého telekomunikačního úřadu.

16. Účastnická stanice, telefonní číslo

16.

1. U veřejně dostupné telefonní služby a přídavných služeb podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno, nebo poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní veřejné komunikační síti a v propojených veřejných komunikačních sítích.

16.

2. Uživatel může využívat další služby Poskytovatele s přidanou hodnotou. Jedná se zejména o služby k hovorům a informační služby uvedené v ceníku VOIP služeb.

17. Přenositelnost telefonního čísla

17.

1. Přenesení telefonního čísla od opouštěného provozovatele veřejné komunikační sítě probíhá dle procesů a lhůt stanovených v opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12, v platném znění. Podrobné podmínky přenesení telefonního čísla jsou uvedeny v dokumentu „Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel". V případě využívání služby umožňující přenositelnost čísla je tzv. ověřovací kód účastníka uveden ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.

18. Seznam Uživatelů veřejné telefonní služby; Informace o účastnických číslech

18.

1. V rozsahu, ve kterém Uživatel vysloví souhlas se zápisem do telefonního seznamu, poskytovatel zpracuje a předá jeho údaje pro informační služby o telefonních číslech Účastníků veřejné telefonní služby a k vydání telefonního seznamu, poskytovateli univerzální služby.

18.

2. Uživatel má právo být uvedený v účastnickém (telefonním) seznamu, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků. V takovém případě má také právo uvést, že si nepřejí být kontaktován za účelem marketingu, a to bezplatně.

18.

3. Údaji Účastníků pro potřebu uvedení v účastnickém seznamu jsou: (a) u Účastníka-fyzické osoby jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty, přičemž u podnikající fyzické osoby se tyto údaje doplňují o adresu sídla podnikání. (b) u Účastníka či Uživatele-právnické osoby obchodní firma nebo název, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

18.

4. Text označení účastnické stanice navrhne Uživatel, avšak poskytovatel je oprávněna ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby vyhledávání Účastníků bylo co nejvíce usnadněno. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.

18.

5. Na přání Uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby, nebo organizace, kterým dovolil tyto užívat.

18.

6. K požadavku na změnu označení poskytovatel přihlédne, pokud jej obdrží do uzávěrky přípravných prací na vydání telefonního seznamu.

18.

7. Poskytovatel zajistí na žádost Uživatele opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů v jednotném telefonního seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě. 18.1 Uživatel má právo nebýt uveden ve veřejném seznamu účastníků, ověřovat, opravovat a žádat odstranění osobních údajů ze seznamu, a to bezplatně. 18.2 Souhlas s uveřejněním v účastnickém seznamu je součástí smlouvy či specifikace.

19. Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti Uživatele

19.

1. Druhy telefonních hovorů nabízených Poskytovatelem jsou uvedeny v aktuálním Ceníku VoIP fakturace a VoIP kredit.

19.

2. Na základě písemné žádosti Uživatele na Oddělení kontaktního centra zablokuje, Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezajišťuje jiný poskytovatel Veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tato Služba je účtována dle aktuálního Ceníku VoIP fakturace a VoIP kredit.

19.

3. Odblokování lze provést jen na písemnou žádost Uživatele o odblokování.

20. Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání

20.

1. Na základě žádosti Uživatele zajistí Poskytovatel službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná volání nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která Uživatel označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Tato služba je zpoplatněna dle platného Ceníku.

21. Služby s přímým připojením k Internetu

21.

1. Přístup k síti Internet je zajištěn přístupovými prostředky Poskytovatele nebo třetích stran.

21.

2. Ke Službám Poskytovatel též poskytuje: (a) návrh a přidělení registrovaného IP adresového prostoru. Každému Uživateli je přidělen adresovací prostor sítě Internet podle adresovacího plánu Poskytovatele. IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou Uživateli pouze pronajaty. V případě ukončení Služby zaniká i Uživatelovo oprávnění tyto IP adresy používat. (b) možnost zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích Poskytovatele. (c) asistence při registraci jména domény druhé úrovně. (d) poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru Uživateli na prostředcích Poskytovatele.

21.3. poskytnutí služeb záložního poštovního úřadu elektronické pošty Uživateli na prostředcích Poskytovatele.

21.

4. Je-li požadovaný termín registrace Uživatele do sítě Internet vázán na splnění specifikované podmínky (registrace IP adresy, apod.), zahájí Poskytovatel práce na zřízení přípojky až poté, kdy bude tato podmínka splněna.

22. Hostingové služby

22.

1. Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro Uživatelská data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení Uživatele v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení Uživatelských dat a zařízení k síti Internet.

22.

2. Způsob připojení zařízení Uživatele v rámci umístění Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.

23. Další služby s přidanou hodnotou

23.

1. Registraci domén druhé úrovně provádí Poskytovatel Služby podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.

23.

2. Další služby s přidanou hodnotou jsou poskytovány v rozsahu popsaném v Popisu Služby - Datové služby – Ceník Datových služeb.

24. Ustanovení společná a závěrečná

24.

1. Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění.

24.

2. V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

24.

3. Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

24.

4. Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Uživateli byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Uživateli.

24.

5. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

24.

6. Ke smlouvě se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Pokud jste uzavřeli smlouvu v postavení spotřebitele (uživatele), můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (www.finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

24.

7. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne

1.4.2020.