

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY poskytování služeb elektronických komunikací sítě AirNET DT

Verze z 01.05.2006

## 1. Předmět všeobecných podmínek a definice pojmů

- 1.1. "Všeobecné podmínky" jsou tyto všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, upravující poskytování neveřejných služeb elektronických komunikací poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování služeb, uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a uživatelem na straně druhé.
- 1.2. "Poskytovatel", nebo též "operátor" je společnost AirNET DT s.r.o., se sídlem Moskevská 52, 460 01 Liberec, IČ 25419374, DIČ CZ25419374, zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 17097.
- 1.3. "Smlouva" je příslušná smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a uživatelem. Součástí smlouvy je ceník, pokud je sjednána cena služby dle ceníku. Součástí smlouvy je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud jsou ke zřízení služby nutné.
- 1.4. „Dodatek“ je písemný dodatek k uzavřené smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené smlouvy.
- 1.5. "Ceník" je platný ceník služeb poskytovatele, uživateli je dostupný v sídle poskytovatele, na jeho www stránkách či na Intranetu. Ceník obsahuje název služby, typ služby, cenu služby, případně další specifikace služby.
- 1.6. "Typ placení" je specifikace obchodních podmínek poskytování služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou službu a je přiřazen ke každé službě. Typy placení jsou : kredit, předplatné, faktura.
- 1.7. "Služby" a "doplňkové služby" jsou neveřejně dostupné služby elektronických komunikací a jsou poskytovány na základě osvědčení č. 815, vydaným poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 4. ledna 2006.
- 1.8. "Uživatel" (nebo též „zákazník“) je uživatel příslušné služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito všeobecnými podmínkami, a který má s poskytovatelem uzavřenou smlouvu
- 1.9. "Den zřízení služby" je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby dle podmínek stanovených smlouvou, čímž je služba dostupná.
- 1.10. "Telekomunikační síť" je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
- 1.11. "Perioda" je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí ze smlouvy.
- 1.12. "Výzva k platbě" je podnět k úhradě závazků plynoucích ze smlouvy. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura - daňový doklad. Způsob doručení je písemně, elektronickou poštou, či umístěním na Intranetu. Výzvou k platbě je i závazek uživatele plynoucí ze smlouvy
- 1.13. "DUZP" je datum uskutečnění zdanitelného plnění.
- 1.14. "Přípojný bod" (nebo též "koncový bod") telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou uživateli předávány služby.
- 1.15. "Přenosová trasa" je elektronické komunikační zařízení uživatele či poskytovatele, sloužící pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou uživatele a fyzickou lokalitou poskytovatele, nutné pro poskytování příslušné služby.
- 1.16. "Závada" je stav, kdy je uživateli užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za příjpným bodem (na straně uživatele).
- 1.17. "Porucha" je stav, kdy je uživateli užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před příjpným bodem (na straně poskytovatele).
- 1.18. "Reklamace" je písemně provedený úkon, jímž uživatel uplatňuje práva z odpovědnosti poskytovatele za poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za služby.
- 1.19. "Dohled" je aktivně vyvíjená činnost poskytovatele na telekomunikační síti (až po příjpný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy smlouvou garantované parametry služby.
- 1.20. „Intranet“ je chráněná část provozovanou poskytovatelem, do které má uživatel přístup pomocí unikátního loginu a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti smlouvy).
- 1.21. „Zařízení poskytovatele“ jsou technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány a jejichž součástí jsou ve výlučném vlastnictví poskytovatele.
- 1.22. „Koncové zařízení uživatele“ jsou vstupní a výstupní zařízení potřebné pro připojení ke koncovému bodu poskytovatele, jejichž součástí jsou ve výlučném vlastnictví uživatele.
- 1.23. „Doplňková zařízení“ jsou ostatní technická zařízení.
- 1.24. „Kontaktní místo“ je provozovna poskytovatele.

## 2. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy

- 2.1 Služba nebude poskytována bankovnímu sektoru.
- 2.2 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy, pokud ze zákona, nebo těchto podmínek nevyplyvá něco jiného, v těchto případech:
  - 2.2.1 zájeme nedává záruku, že bude dodržovat smlouvu, zejména proto, že je dlužníkem poskytovatele, nebo jiného poskytovatele telekomunikačních služeb, nebo poskytovatel či jiný poskytovatel telekomunikačních služeb už předtím odstoupil od smlouvy s ním nebo smlouvu z tohoto důvodu vypověděl;
  - 2.2.2 zájeme nemá místo trvalého bydliště nebo sídlo společnosti v některé ze zemí EU;
  - 2.2.3 její uzavření bylo v rozporu s právními předpisy, dobrými mravy nebo by nebylo spravedlivé je od poskytovatele požadovat;
  - 2.2.4 zájeme nepředložil doklady, které prokazují jeho totožnost, jeho právo užívat místo instalace a další doklady požadované poskytovatelem a nesplní podmínky požadované poskytovatelem;
  - 2.2.5 v dané lokalitě to neumožňuje síť;
  - 2.2.6 poskytovatel nezačal v této lokalitě poskytovat objednanou službu;
  - 2.2.7 koncové zařízení uživatele neumožňuje nebo omezuje poskytování objednaných služeb;
- 2.3. Smlouva je platně uzavřena podpisem smlouvy poskytovatelem. S každou další akceptovanou smlouvou stejného uživatele se předmět smlouvy rozšiřuje o uvedené služby.
- 2.4. Po uzavření platné a účinné smlouvy provede poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry.
- 2.5. Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne uživateli náhradní den zřízení služby nebo má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit.
- 2.6. Zřídit službu je poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě služby, je-li ke zřízení služby vyžadována.
- 2.7. služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.
- 2.8. účinnost navrhované změny. Změnu objednaných služeb nelze zpravidla provést častěji než jedenkrát za 1 (jeden) kalendářní měsíc.

2.9. Objednané služby uvedené ve smlouvě mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky služeb poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně zpravidla ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou

2.10. Ve smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den následující po dni skončení zkušebního provozu.

2.11. Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím pevného nebo bezdrátového pojítka k datové síti poskytovatele, které se nachází vnitř nebo vnějším nemovitosti na adrese uvedené ve smlouvě.

2.12. Uživatel souhlasí s tím, že tuto smlouvu lze měnit i telefonicky nebo e-mailem v rozsahu změny kontaktní adresy, služby, intervalu platby a změn týkajících se doplňkových zařízení. V takovém případě návrh změny zaznamenej poskytovatel ve svém informačním systému při jeho doručení či odeslání a změna smlouvy nabývá účinnosti dnem uskutečnění platby pravidelných poplatků uživatelem v souladu se změnou navrženou poskytovatelem nebo provedením příslušné změny navržené uživatelem v účtovacím systému poskytovatele.

## 3. Obsah služeb

3.3. Aktuální informace o druzích a rozsahu služeb poskytovaných poskytovatelem jsou přístupné na webových stránkách nebo v kontaktním místě společnosti.

3.4. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenes odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používání prostřednictvím objednaných služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet, ani za funkčnost a provozuschopnost propojení koncového zařízení uživatele s koncovým bodem.

## 4. Zařízení pro poskytování objednaných služeb

4.3. Poskytovatel je oprávněn podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat zařízení poskytovatele

4.4. Uživatel je povinen si zabezpečit, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, legální hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace). Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz koncového zařízení uživatele.

4.5. Poskytovatel může půjčit uživateli doplňková zařízení proti zaplacení zálohy, podle platného ceníku poskytovatele.

4.6. Uživatel se zavazuje řádně používat zařízení poskytovatele a doplňková zařízení, zejména se uživatel zavazuje nepřipojovat k zařízení poskytovatele ani k doplňkovým zařízením žádné přístroje, které nebyly schváleny poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice.

4.7. Uživatel je povinen vrátit zařízení poskytovatele nebo doplňkové zařízení poskytovateli nejpozději do 7 dnů od ukončení smlouvy, a to na své náklady a v nebezpečí. Za účelem vrácení zařízení poskytovatele je uživatel povinen se spojit s poskytovatelem.

4.8. Jestliže uživatel nevrátí zařízení poskytovatele nebo doplňkové zařízení ve lhůtě uvedené v předchozím odstavci nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100 % jeho hodnoty uvedené v ceníku v den uzavření smlouvy.

4.9. Uživatel není oprávněn se zařízením poskytovatele ani s doplňkovým zařízením jakýmkoliv způsobem nakládat. Uživatel nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí poskytovatele, poskytovatel jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele ani do doplňkových zařízení zasahovat, ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemné oprávnění.

4.10. Uživatel je povinen informovat poskytovatele o zcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení nejpozději do 24 hodin od vzniku takové události. Dojde-li ke zcizení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má uživatel právo na jeho výměnu, a to po zaplacení náhrady škody poskytovateli.

4.11. Poskytovatel se zavazuje uživateli vrátit zálohu nejpozději do 30 (třiceti) dnů po vrácení úplného a nepoškozeného doplňkového zařízení poskytovateli.

## 5. Práva a povinnosti poskytovatele

5.3. Poskytovatel je povinen:

5.3.1. zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat uživateli službu za podmínek stanovených smlouvou. Tato povinnost nemůže být splněna, jestliže je síť přetížená. V této souvislosti jsou uživateli oprávněni využívat objednanou službu jen v rámci povolené kapacity. Poskytovatel může stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé služby. Překročení povoleného objemu nastane, když mezi prvním a posledním kalendářním dnem v daném měsíci byl vyčerpaný objem přenesených dat povolený pro objednanou službu. Jakmile uživatel dosáhne 100 % povoleného objemu za toto období, poskytovatel má nárok účtovat příplatek za přenos nad povolený objem dat dle platné smlouvy;

5.3.2. poskytnout uživateli finanční náhradu (kompenzaci) za nefunkčnost po dobu poruchy dle bodu 11.5;

5.3.3. vrátit na bankovní účet uživatele, specifikovaný ve smlouvě zálohu na akční poplatek a další případné zálohy v případě odstoupení od smlouvy dle bodů 15.8.1 a 15.8.2;

5.3.4. informovat uživatele o změnách ceníku a všeobecných podmínek, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn, ale pouze v případě podstatné změny smluvních podmínek, která pro uživatele představuje jejich zhoršení;

5.3.5. nemonitorovat provoz na síti uživatele nad rámec nutný pro provoz služby a telekomunikační sítě;

5.3.6. provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení uživateli, a to zejména v nočních hodinách;

5.3.7. vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení reklamace;

5.4. Poskytovatel je oprávněn:

5.4.1. přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě;

5.4.2. neposkytnout služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchy;

5.4.3. měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy, konfiguraci a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.), pokud budou dodrženy parametry služby dle smlouvy;

5.4.4. měnit ceník a všeobecné podmínky;

5.4.5. měnit identifikační čísla smlouvy, login a přístupové heslo;

5.4.6. nezřídit službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva včetně všech příloh, nebo pokud uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně;

5.3. Omezení nebo přerušování poskytování služeb ze strany poskytovatele v důsledku porušení povinnosti uživatele, nezabývá uživatele povinností platit poplatky dle smlouvy a těchto podmínek v souladu s aktuálním ceníkem poskytovatele.

## 6. Práva a povinnosti uživatele

6.3. Uživatel je povinen:

6.3.1. řádně platit za poskytnuté služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle smlouvy či výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem pípsání celé částky na účet poskytovatele;

6.3.2. užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou a zejména:

a) neporušovat autorská a jiná práva třetích osob, zejména práva duševního vlastnictví třetích stran, jako například autorská práva na software, filmy, hudbu a fotografie, nebo používání ochranných známek;

b) nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn;

- c) nepoužívat objednané služby ani zařízení poskytovatele ani doplňková zařízení, ať přímo nebo nepřímou, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům;
- d) nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožujících bezpečnost sítě Internet a datové sítě poskytovatele nebo umožňující její narušování;
- e) nepřipojovat ke koncovému místu více koncových zařízení uživatele než kolik je jich uvedeno ve specifikaci objednané služby;
- f) neprovádět následující aktivity při účasti, používání datových sítí a sítě Internet, popř. při umístění informací na domovské stránky („homepage“), jako je zejména
- nadávání;
  - šíření protiprávních informací;
  - obtěžování, vyhrožování nebo úmyslné vnučování se ostatním uživatelům;
  - „scrolling“ (opakované kopírování textu do „chat room“);
  - vytváření „chat rooms“ s urážlivými názvy;
  - používání urážlivých přezdivek;
  - umístění velkého počtu stejných zpráv do různých diskusních skupin;
  - umístění řetězových dopisů;
  - umístění zpráv do diskusních skupin, které se netýkají tématu dané skupiny („off-topic posting“);
  - falšování informací v záhlaví zpráv;
  - umístění zpráv pod jménem někoho jiného za účelem zabránit někomu používat síť Internet;
  - umísťovat na síť Internet protiprávní materiál, jako například rasistické informace, nebo dětskou pornografii;
  - šířit informace, které by mohly poškodit poskytovatele nebo třetí osobu;
- g) neprovádět zejména následující aktivity při používání datových sítí a sítě Internet, zejména při posílání a přijímání zpráv elektronickou poštou (e-mailem)
- urážení, nebo obtěžování ostatních uživatelů Internetu prostřednictvím nevhodného slovníku nebo frekvencí či velikostí e-mailových zpráv;
  - posílat dále řetězové listy (chain letters), nebo nabádat posíláním takovýchto listů, bez ohledu na to, zda adresát má zájem to přijmout;
  - posílání zpráv, v adrese odesílatel, který je adresou elektronické pošty třetí osoby, bez souhlasu právoplatného uživatele účtu elektronické pošty s touto adresou;
  - posílání hromadných, nebo komerčních zpráv způsobem, který je všeobecně známý pod názvem „spamming“. Toto zahrnuje kromě jiného: hromadné zprávy s obchodním obsahem, oznámením, žádostí o charitativní příspěvky, podpisové petice a zprávy s náboženským obsahem;
  - posílání e-mailových bomb. E-mailová bomba je e-mailová zpráva, která je zaslána oběti ve velkém počtu;
  - posílat velké / objemné zprávy a soubory s úmyslem narušit serveru nebo e-mailového účtu;
  - přetižení sítě Internetu nebo datové sítě poskytovatele, která má za následek, nebo která vede k snížení rychlosti, nebo částečnému, anebo úplnému výpadku sítě;
- h) neprovádět prostřednictvím sítě Internet obchodní aktivity, jimiž se rozumí zejména poskytování internetového přístupu do sítě Internet třetím osobám prostřednictvím uživatelského připojení;
- hosting accounts nebo routing přes síť Internetu prostřednictvím sítě nazývané „proxy“, poskytování služeb e-mail, zpravodajství, provozování služeb pro mail-, http-, ftp-, irc-, a dhcp-server a multiuživatelské interaktivní fóra;
  - komerční využití domovské stránky, zejména distribuce reklamních, nebo propagačních materiálů.
- 6.3.3. uživatel se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu a nesmí komunikovat jinému, umožnit využití objednaných služeb bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, zejména není uživatelem oprávněn umožnit bezplatné využití objednané služby. Uživatel nese odpovědnost za škodu, vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami;
- 6.3.4. jakékoli porušení článku 6.1.2. a 6.1.3. nebo jakékoliv jiné jednání, které lze spravedlivě označit za zneužití objednaných služeb, způsobené uživatelem je považováno za podstatné porušení této smlouvy a poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb uživateli, a to i bez předchozího upozornění. poskytovatel uživateli opětovně zahájí dodávku objednaných služeb a to zpravidla na uživatele písemnou žádostí a po zaplacení příslušného poplatku dle ceníku, zjedná-li uživatel nápravu. V případě porušení některé této povinnosti je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé takové porušení;
- 6.3.5. učinit veškerá možná opatření, zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě uživatele, poškodit je nebo je odčit;
- 6.3.6. zajistit souhlas vlastnicka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu;
- 6.3.7. uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že uživatel nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že uživatel změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby;
- 6.3.8. dnem ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení;
- 6.2 Uživatel je dále povinen:
- 6.2.1 neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy telekomunikační sítě, závady a poruchy v poskytování služby;
- 6.2.2 uživatel je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na Intranetu, či oznámit poskytovateli;
- 6.2.3 zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby;
- 6.2.4 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení příslušné služby;
- 6.2.5 užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice. uživatel odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod;
- 6.2.6 zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením uživatele zařazeným do dohledu dle článku 10.6;
- 6.2.7 je-li pro realizaci dodávky objednaných služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, je uživatel povinen ji na své náklady zabezpečit. Uživatel se zavazuje seznámit se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání objednaných služeb;
- 6.2.8 uživatel tímto uděluje poskytovateli nebo poskytovatelem pověřené osobě souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřazením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. Zařízení poskytovatele a doplňková zařízení v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu smlouvy i do ostatních prostorů nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti uživatele či jeho zástupce. Za účelem plnění smlouvy se uživatel zavazuje umožnit na požádání poskytovateli nebo poskytovatelem pověřené osobě přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením;
- 6.2.9 po dobu trvání smlouvy může být uživatel poskytnuta nevýhradní a nepřevoditelná licence na užívání softwaru poskytovatele potřebného k poskytování objednaných služeb na základě samostatné licenční smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem. Pokud uživatel poruší podmínky licence na využití softwaru poskytovatele, považuje se tato skutečnost za podstatné porušení smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo před instalací softwaru poskytovatele do koncového zařízení uživatele provést na koncovém zařízení uživatele antivirovou kontrolu. Provedením antivirové kontroly poskytovatel v žádném případě nezaručuje, že antivirová kontrola zjistí a odstraní veškeré viry na koncovém zařízení uživatele.
- 6.2.10 uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.
- 6.2.11 uživatel bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení poskytovatele a doplňkových zařízení může vést k výpadku objednaných služeb, případně vést ke ztrátě dat na koncovém zařízení uživatele. uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na koncovém zařízení uživatele a poskytovatel nese jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.
- 6.2.12 poskytovatel udělí uživateli přístupové heslo, které je poskytovatel oprávněn měnit, pokud si tak vyžadují technické, provozní, bezpečnostní nebo organizační důvody na straně poskytovatele. uživatel se zavazuje se svým přístupovým heslem nakládat jako s důvěrným údajem. uživatel nese odpovědnost za použití svého přístupového hesla, za veškeré materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním

- objednaných služeb. uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenesené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. uživatel bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení uživatele. poskytovatel nese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob do koncového zařízení uživatele nebo k jakékoli ztrátě dat uživatele umístěných na koncovém zařízení uživatele ani za případné užívání takových aplikací uživatelem.
- 6.2.13 Převzetí služby v Den zřízení služby a k převzetí zajistí přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti. Pokud uživatel přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.
- 6.2.14 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými uživateli.
- 6.3 uživatel je oprávněn:
- 6.3.1 Uplatnit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování službu způsobem uvedeným v bodě 11.7.
- 7. Rozsah a územní vymezení poskytované služby**
- 7.1 Rozsah poskytovaných služeb je uveden ve smlouvě, ceníku, Předávacím protokolu nebo Technickém listu a www stránkách poskytovatele či Intranetu.
- 7.2 Pro každou službu je vyhotovena samostatná smlouva.
- 7.3 Jednotlivé smlouvy na sobě nejsou vzájemně závislé.
- 7.4 Jednotlivé smlouvy lze samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné smlouvy nezaniká platnost ostatních Smluv.
- 8 Ceny služeb**
- 8.1 Cena za poskytnuté služby se sjednává:
- 8.1.1 mimosmluvní, tj. podle ceníku;
- 8.1.2 smluvní, tj. písemnou dohodou ve smlouvě;
- 9 Vyúčtování a placení, platební podmínky**
- 9.1 Pro vyúčtování periodické služby typu kredit:
- 9.1.1 první den první periody je den zaplacení Kreditu nebo Den zřízení služby pokud služba byla zřízena po zaplacení kreditu;
- 9.1.2 perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího kreditu. Nevýčerpaný kredit z předchozí periody se přičítá k následující periodě;
- 9.1.3 perioda může být nepravidelná;
- 9.1.4 minimální kredit stanovený ceníkem nebo smlouvou musí být vyčerpán do 6-ti měsíců. Nevýčerpaný kredit po této době propadá ve prospěch poskytovatele jako sjednaná smluvní pokuta za nevyčerpání kreditu;
- 9.1.5 první den následující periody je den následující po zaplacení kreditu. Kredit musí být uhrazen nejpozději do vyčerpání předcházejícího kreditu;
- 9.1.6 výzva k platbě nemusí být poskytovatelem zaslána;
- 9.1.7 poskytovatel může žádat složení jistiny (nevýčerpatelného kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 dnů od ukončení služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků uživatele;
- 9.2 Pro vyúčtování periodické služby typu Předplatné:
- 9.2.1 první den první periody je den zřízení služby;
- 9.2.2 perioda je pravidelná;
- 9.2.3 úhrada ceny za službu proběhne na základě výzvy k platbě;
- 9.2.4 splatnost úhrady ceny za službu je deset dnů před prvním dnem periody, na který je služba hrazena;
- 9.2.5 služba může být sjednána i na dobu určitou;
- 9.3 Pro vyúčtování periodické služby typu faktura:
- 9.3.1 první den první periody je den zřízení služby;
- 9.3.2 délka periody je jeden kalendářní měsíc, první perioda je zkrácena na období od prvního dne první periody do konce kalendářního měsíce, ve kterém perioda nastala. Perioda je pravidelná;
- 9.3.3 první den následující periody je první den kalendářního měsíce;
- 9.3.4 úhrada ceny za službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu;
- 9.3.5 splatnost úhrady faktury je 14 dní ode dne doručení;
- 9.4 Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu § 21 odst. 10 zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, je den vystavení daňového dokladu poskytovatelem, nebo poslední den periody, to ten den, který nastane dříve.
- 9.5 Pro vyúčtování aktivního poplatku služeb všech typů je režim placení a DUZP shodný s režimem placení první periody pro daný typ služby.
- 9.6 Vyúčtování poplatku za změnu služby a rozdílu mezi cenou nové služby a původní služby proběhne pro jednotlivé typy jako pro aktivní poplatek a první periodu služby, nebo v rámci příštího vyúčtování. Způsob vyúčtování volí poskytovatel.
- 9.7 Pro vyúčtování slevy za reklamaci bude uživateli poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služby dle příslušné smlouvy v dohodnutém rozsahu a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 99% ceny příslušné služby.
- 9.8 Pro vyúčtování měřených (tarifních) položek (nad rámec paušálu) - pokud je cena služby vázána na objem odebrané služby, bude poskytovatelem cena služby vyúčtována dnem změření objemu odebrané služby. DUZP je dnem změření objemu odebrané služby.
- 9.9 Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.
- 9.10 Daňový doklad je pro uživatele poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je přístupný na Intranetu. Písemně vystavený daňový doklad se doručuje poštou uživateli pouze tehdy, je-li to sjednáno smlouvou.
- 9.11 Veškeré úhrady za služby i přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtovácních uživatele evidovaných poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými smlouvami na různé typy služeb.
- 9.12 Veškeré úhrady přijaté poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných smlouvou jsou u typu Kredit nevrátné, u typu Předplatné a Faktura jsou vratné pouze na základě písemné žádosti uživatele.
- 9.13 Úhrady na základě výzev k platbě dle příslušné smlouvy u typu kredit a předplatné jsou nevrátné.
- 9.14 Pro případ prodloužení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodloužení. Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích.
- 9.15 Uživatel může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo v jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty) bez předchozího písemného vyzromčení. Uživatel je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě do 15 dnů od data obdržení vyúčtování.
- 9.16 Způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny.
- 9.17 Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání smlouvy navrhnout uživateli změnu výše pravidelných poplatků. Poskytovatel je povinen tuto změnu oznámit vhodným způsobem ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

9.18 Uživatel nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže uživatel neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle smlouvy nebo podmínek řádně a včas a prodlení s platbou bude delší než 7 dnů, poskytovatel může uživateli bez předchozího oznámení omezit nebo přerušit poskytování objednaných služeb. Nezávisle na tom má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností způsobem uvedeným v článku 9.9 těchto smluvních podmínek a žádat okamžitou náhradu škody a zaplacení smluvních pokut dle smlouvy a podmínek.

9.19 Poskytovateli náleží po dobu platnosti smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě smlouvy a podmínek nezávisle na tom, zda uživatel skutečně využíval objednané služby.

## 10 Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad

10.1 Zjistí-li uživatel poruchu nebo závalu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, faxem nebo telefonicky dohledovému středisku poskytovatele, na kontakt uvedený na www stránkách poskytovatele.

10.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení uživatelem.

10.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci uživatele, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závalu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo data zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

10.4 Uživatel se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí telekomunikační sítě, z provozu.

10.5 Uživatel se zavazuje ohlásit i závalu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled služby.

10.6 Uživatel a poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení uživatele nebo třetí strany. V takovém případě se tento dohled řídí podmínkami pro dohled telekomunikační sítě. Zařazení do dohledu musí být sjednáno ve smlouvě, vyřazení musí být provedeno jako změna smlouvy provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.

10.7 Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele, ale je součástí dohledu, je uživatel povinen objednat zásah písemnou smlouvou, pokud nebude smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

10.8 Cílem dohledu telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědnosti za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu:

10.8.1 uživatel je povinen neprodleně hlásit veškeré poruchy a závady a veškeré další skutečnosti, které se dozví a jež by mohly (i v budoucnosti) ovlivnit kvalitu a rozsah služby;

10.8.2 uživatel je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení;

10.8.3 poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby;

10.8.4 poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, kde uživatel opakovaně porušil tyto podmínky;

## 11. Odstranění poruch a závad, reklamace

11.1 Při poskytování objednaných služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušování poskytování objednaných služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušování předvídat, oznámí poskytovatel takovou skutečnost uživateli vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, webové stránky nebo Intranetu).

11.2 Uživatel je povinen ohlásit omezení nebo přerušování poskytovaných objednaných služeb, závady na zařízeních poskytovatele a na doplňkových zařízeních poskytovateli neprodleně po jejich zjištění.

11.3 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li uživateli zcela využívat služeb dle platné smlouvy, do 48 hodin od jejich ohlášení poskytovateli, pokud mu v tom nezábrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému bodu, přerušování dodávky elektrické energie apod. Krátkodobé přerušování možnosti využívat služeb obvykle netrvající déle než 48 hodin se nepovažuje za porušení smlouvy.

11.4 Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závalu způsobil uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli a uživatel je povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění závady podle v té době aktuálně platného ceníku poskytovatele.

11.5 Nebude-li závada, která způsobí přerušování poskytování objednaných služeb, za kterou poskytovatel odpovídá a která byla řádně uživatelem ohlášena odstraněna do 48 hodin od jejího ohlášení poskytovateli, bude uživateli na základě jeho písemné žádosti, vrácena příslušná poměrná část pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závalu na straně poskytovatele vůbec využít.

11.6 V případě, že se uživatel domnívá, že poskytované objednané služby svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají podmínkám a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u poskytovatele.

11.7 Vady v nesprávně vyúčtovaných pravidelných poplatcích popř. jiných platbách za poskytnuté objednané služby je uživatel povinen uplatnit do 2 (dvou) měsíců od doručení vyúčtování, jinak uživatelo právo zanikne. Jiné vady poskytnuté objednané služby je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

11.8 Uplatnění reklamace proti vyšší účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nemá odkladný účinek a uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté objednané služby v plné výši do data splatnosti.

11.9 Poskytovatel je povinen vyřadit reklamaci proti vyšší účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení reklamace. V případě kladného vyřízení reklamace je poskytovatel povinen vrátit uživateli příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do 30 (třiceti) dnů od vyřízení reklamace. Nevýhově-li poskytovatel reklamaci podle tohoto odstavce, je uživatel oprávněn uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu své námítky proti způsobu vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení vyřízení reklamace.

11.10 Ostatní případy reklamací uživatele vyřídí poskytovatel podle jejich složitosti a případné technické nebo administrativní náročnosti.

11.11 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby.

11.12 Uživatel se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení.

11.13 Reklamace musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců vadného poskytnutí služby, do sídla poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne.

11.14 Reklamace musí být označena jako "reklamace" a musí obsahovat identifikaci uživatele, identifikaci služby, popis důvodu reklamace a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo data zjištění důvodu reklamace, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

11.15 Za poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u uživatele.

11.16 Uživatel má právo na náhradu, bude-li jeho reklamace oprávněná.

11.17 Podání reklamace nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté služby.

## 12 Omezení poskytování služby

12.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z technických důvodů.

12.2 Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování služby:

12.2.1 u služby typu placení "kredit" – v případě vyčerpání kreditu;

12.2.2 u služby typu placení "předplatné" – v případě nezaplacení předplatného;

12.2.3 u služby typu placení "faktura" – pokud je uživatel v prodlení s úhradou plateb za poskytované služby;

12.2.4 pro všechny typy – pokud uživatel neplní smluvní podmínky;

12.3 Omezením užívání služby může být i neprovádění servisu a dohledu.

12.4 Jestliže je užívání služby uživatelem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo uživateli na základě smlouvy mezi touto osobou a uživatelem, potom se

zrušením nebo pozastavením poskytování takové služby třetí osobou uživatele považuje za překážku na straně uživatele a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

12.5 Jestliže uživatel užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoli z těchto služeb, a to i přesto, že platbu za takovou službu uhradil.

## 13 Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

13.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o uživateli jen v rozsahu nutném pro evidenci v systému, a uživatel je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s ustanovením § 4 písm. a), ustanovením § 5 odst. 2 a § 5 odst. 5 zákona 101/2000 Sb. a ust. § 84 a § 86 zákona 127/2005 Sb. v platném a účinném znění. Osobní údaje a informace budou zpracovávány poskytovatelem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování služby pouze pro potřeby poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence uživatelů, zaslání informací v souladu s poskytovanou službou. Při ukončení platnosti smlouvy je poskytovatel povinen provést likvidaci osobních údajů. poskytovatel je řádně zaregistrovaným správcem osobních údajů ve smyslu shora uvedeného zákona.

13.2 Poskytovatel smí zpracovávat údaje o uživateli pro obchodní účely pouze z jeho předchozím písemným souhlasem.

13.3 Uzavřením smlouvy dává uživatel poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla uživatele nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

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

## 14 Změna smlouvy a parametrů služby

14.1 Smlouvu lze měnit:

14.1.1 nahrazením smlouvy novou smlouvou;

14.1.2 písemnými číslovanými dodatky smlouvy;

14.1.3 nabytím účinnosti nových všeobecných podmínek či ceníku;

14.2 Změny ceníku:

14.2.1 změny jsou pro uživatele účinné vždy k 1. dni 1. období následující po uplynutí lhůty dle článku 5.1.4.;

14.2.2 změny ve prospěch uživatele mohou být poskytovatelem prováděny i v období kratším, než je stanoveno dle 5.1.4.;

14.3 Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu služby a tím i změnu smlouvy, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a nedojde ke zvýšení ceny.

14.4 Ujednání v dodatku mají přednost před ujednáními ve smlouvách. cenová ujednání v dodatku platí i na všechny smlouvy uzavřené před uzavřením dodatku, ale až od data uzavření dodatku.

## 15 Trvání a zánik smlouvy a smlouvy

15.1 Smlouva je uzavřena na minimální dobu platnosti alespoň tři měsíce.

15.2 Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě výslovně sjednáno jinak.

15.3 Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinná dnem zahájení dodávky objednaných služeb.

15.4 Uživatel nebo poskytovatel mohou vypovědět smlouvu:

15.4.1 uzavřenou na dobu neurčitou, nebo změněnou uplynutím lhůty na dobu neurčitou, i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem (periody) následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi druhé straně. Za doručení se považuje i uložení zásluky u držitele poštovní licence.

15.5 Pokud kterákoli ze stran, u smlouvy uzavřené na dobu určitou, nesdělí 30 dní před uplynutím doby určité písemně druhé straně, že o další poskytování služby nemá zájem, mění se ujednání o době uzavření smlouvy tak, že se po uplynutí doby určité mění na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce běžící prvním dnem periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně.

15.6 Strany si mohou ve smlouvě dohodnout možnost předčasného ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou, a to za odstupné. Smlouva bude potom ukončena po zaplacení odstupného k posledním dnem periody následující po dni, v němž bylo odstupné uhrazeno za předpokladu, že odstupné bylo uhrazeno nejpozději 7 dnů před ukončení periody. V případě pozdní platby bude smlouva ukončena k posledním dni následující periody.

15.7 Není-li ve smlouvě stanoveno jinak činí odstupné 90 % částky průměrné měsíční platby uživatele za poskytnuté služby, násobné počtem period, které zbývají do dne uplynutí sjednané doby trvání smlouvy. Odstupné lze sjednat i jako pevnou částku.

15.8 Uživatel může od smlouvy odstoupit:

15.8.1 v případě, že poskytovatel opakovaně nezdělí požadovanou službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané služby či změnu služby ve smlouvě;

15.8.2 pokud poskytovatel oznámil náhradní termín zřízení služby dle článku 2.3. V tomto případě má uživatel právo odstoupit od smlouvy do tří dnů od doručení oznámení o změně, jinak se považuje oznámený náhradní termín za sjednaný;

15.8.3 v případě doručení oznámení o změně všeobecných podmínek nebo ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 dnů od doručení uvedeného oznámení. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn;

15.9 Poskytovatel je oprávněn okamžitě odstoupit od sjednané smlouvy v případě, že:

15.9.1 uživatel hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností uživatele dle bodu 6.1. a neaplacení jakékoliv platby dle smlouvy v termínu 10 dnů po dni splatnosti;

15.9.2 uživatel opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsících) neplnil smluvní podmínky, zejména porušil své povinnosti dle bodu 6.2.;

15.9.3 při zřízení služby, prováděné změny, poskytovatel zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;

15.10 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení uživateli v případě, že důvody odstoupení dle bodu 15.6. se vztahují na všechny smlouvy. Dnem odstoupení od smlouvy zanikají všechny smlouvy. Za doručení se považuje i uložení zásluky obsahující odstoupení u držitele poštovní licence.

15.11 Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět v případě:

15.11.1 že uživatel nepřijme návrh na změnu pravidelných poplatků účinných podle bodu 9.18 této smlouvy. Výpovědní lhůta je 30 (třicet) dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla uživateli doručena písemná výpověď poskytovatele;

15.11.2 jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět smlouvy;

15.11.3 pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem případně správcem příslušné nemovitosti, v níž se nachází koncové místo;

15.11.4 nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb do 60 (šedesáti) dnů od podpisu smlouvy;

15.11.5 z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran;

15.11.6 odvolá-li uživatel zmocnění podle bodu 18.10. této smlouvy uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresních údajů ve smlouvě nebo bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost;

15.12 Smlouva dále zaniká:

15.12.1 automaticky u služby typu placení "kredit" – nebude-li kredit uhrazen do 60 dnů po pozastavení služby (z důvodu vyčerpání kreditu);

15.12.2 automaticky u služby typu placení "předplatné" – nebude-li cena služby uhrazena nejpozději do posledního dne před následující periodou;

15.13 Veškerá odstoupení od smlouvy a výpovědi smlouvy musí být provedena písemně.

15.14 V případě předčasného ukončení poskytování služby z důvodu ležičho na straně uživatele:

- 15.14.1 u služby na dobu určitou má poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků za poskytování služby do uplynutí sjednané doby;
- 15.14.2 u služby na dobu neurčitou - má poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků po dobu sjednané výpovědní doby;
- 15.15 Při opětovném umožnění užívání služby, po úhradě dlužných plateb, má poskytovatel nárok na poplatek za znovuzprovoznění služby ve výši 25 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby.
- 15.16 Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení poskytovatele od této smlouvy uživateli na adresu uvedenou ve smlouvě, popř. - oznámil-li uživatel po dobu platnosti smlouvy změnu adresních údajů - na poslední známou adresu uživatele
- 15.17 V případě pochybnosti se má za to, že výpověď byla doručena druhé smluvní straně 5. den po odeslání.

## 16 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 16.1 V případě neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit poruchu a poskytnout náhradu dle bodu 11.
- 16.2 Poskytovatel je oprávněn započítat jakékoli své závazky z titulu náhrady škody na své pohledávky za uživatelem. Náhradu škody poskytne poskytovatel uživateli v naturální podobě jako službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 16.3 Uživatel prohlašuje, že budou-li vůči poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 6.1.6, v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastním, tyto nároky vypovídá, nebo poskytovateli nahradí všechny výdaje, škody a újm, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění poskytovateli vznikly.
- 16.4 Neumožní-li uživatel poskytovateli převzetí jeho zařízení do 7 (sedmi) dnů po zániku smlouvy či skončení služby, je v prodlení a odpovídá poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů, mimo to má poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši pořizovací ceny zařízení. Uživatel se zavazuje poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.
- 16.5 Uživatel se zavazuje uhradit poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení poskytovatele umístěného v prostorách uživatele.
- 16.6 Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, e-mailové pošty, jakýchkoli údajů, apod. k jejich užívání pouze zprostředkovává přístup; za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá uživatel.
- 16.7 Žádá ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat vyšší moc, zejména živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.
- 16.8 V případech, uvedených v těchto všeobecných podmínkách, kdy má poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání uživatele vznikne.

## 17 Spotřebitelské smlouvy

- 17.1 V případě objednání služby nebo zařízení přes www stránky poskytovatele bude služba zřízena, dodán instalační balíček nebo zasláno zařízení v termínu dle podmínek uvedených na www stránkách. Poštovné není účtováno, pokud není na www stránkách u příslušného zboží nebo služby uvedeno jinak. Uvedené ceny zařízení a služeb jsou platné po dobu jejich uvedení na www stránkách poskytovatele, není-li uvedeno, že se jedná o ceny neplatné.
- 17.2 Uživatel je povinen dodané zařízení nebo instalační balíček prohlédnout bez zbytečného odkladu a poskytovatele neprodleně informovat o zjištěných vadách, a to písemně či e-mailem. K reklamaci je nutné ve všech případech předložit kopii faktury a doklad o zaplacení dodaného balíčku, služby nebo zařízení. poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací poskytovatel se zavazuje informovat uživatele nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení reklamace o jejím postupu a vyřízení.
- 17.3 V souladu s ust. § 53 odst. 6 občanského zákoníku má zákazník právo odstoupit od smlouvy na dodávkou zařízení nebo poskytnutí služby uzavřené prostřednictvím sítě Internet do 14 dnů ode dne převzetí zařízení, instalačního balíčku nebo služby, nebylo-li s poskytováním služby v této lhůtě se souhlasem zákazníka již započato. Odstoupení je třeba oznámit písemnou formou.
- 17.4 V souladu s ust. § 57 odst. 1 občanského zákoníku má uživatel právo odstoupit od kupní smlouvy či smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené prostřednictvím obchodního zástupce mimo obchodní prostory poskytovatele do 7 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení je třeba oznámit písemnou formou. Ustanovení tohoto bodu neplatí v případě, kdy si uživatel výslovně sjedná s poskytovatelem schůzku za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby.
- 17.5 Kontrolním orgánem ve smyslu ustanovení §53, ods. 4, zák. č. 40/1964 Sb., Občanského zákoníku, v platném a účinném znění, je Český telekomunikační úřad se sídlem v Praze.

## 18 Společná a závěrečná ustanovení

- 18.1 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající uživateli ze smlouvy na třetí osobu.
- 18.2 Uživatel tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících poskytovateli ze smlouvy na jinou společnost, podrobenou jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 66a obchodního zákoníku
- 18.3 Veškerá oznámení a informace dle těchto všeobecných podmínek je možné také provádět e-mailem, popřípadě sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách poskytovatele či Intranetu, popř. i jiným vhodným způsobem.
- 18.4 Nevypoví-li uživatel smlouvu dle bodu 15.8.3, stávají se pro něj nové podmínky závazné dnem uvedeným v takových nových podmínkách.
- 18.5 Právní vztahy mezi poskytovatelem a uživatelem (podnikatelem) vyplývající ze smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném a účinném znění a zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění.
- 18.6 Právní vztahy mezi poskytovatelem a uživatelem (nepodnikatelem) vyplývající ze smlouvy se na základě dohody uzavřené ve smyslu ust. § 262, odst. 1 a 2 obč. zák. řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění. Za tuto dohodu považují obě strany akceptaci těchto smluvních podmínek, a to i tehdy, pokud by to v samotné smlouvě nebylo výslovně uvedeno.
- 18.7 Uživatel prohlašuje, že byl při podpisu této smlouvy seznámen s platnými podmínkami poskytovatele a po poskytování objednaných služeb, zejména byl seznámen s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení uživatele připojovaných ke koncovému místu, se způsobem užívání objednaných služeb, úhradou poplatků, odstraňováním závad a souhlasí s nimi.
- 18.8 Úkony ve smlouvě (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na Intranetu (jsou-li tam poskytovatelem nabízeny) tak, že uživatel provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme.
- 18.9 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v cenku a dodatcích smlouvy či ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto všeobecných podmínkách vyjma ust. 18.6..
- 18.10 V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání smlouvy uživatel poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené na přední straně této smlouvy (dále jen "osobní údaje uživatele") pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem (zejména informování o nových službách poskytovatele, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s poskytovatelem popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných služeb prováděné poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů uživatele podle zákona č. 101/2000 Sb. uvedených v této smlouvě je poskytovatel. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a že je oprávněn zmocnit kdykoliv odvolat s následky uvedenými v článku 15.9. těchto podmínek.
- 18.11 Tyto podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny předchozí podmínky vztahující se ke službám dle smlouvy.
- 18.12 Smlouva se vyhotovuje ve dvou originálech, z nichž poskytovatel obdrží jeden originál a jeden uživatel.
- 18.13 Tyto všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 1. května 2006.

.....  
Datum

.....  
Razítko a podpis oprávněné osoby