

Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb TaNET Borsko s.r.o.

vydané s účinností od 1. prosince 2015

I. Úvodní ustanovení

1.1 Společnost TaNET Borsko s.r.o., IČO: 04589513, (dále jen „poskytovatel“) je telekomunikační operátor poskytující své služby podle zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a v rozsahu oprávnění a licencí vydaných Českým telekomunikačním úřadem.

1.2 Podle těchto Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „všeobecné podmínky“) jsou poskytovatelem poskytovány právnickým a fyzickým osobám (dále jen „účastníkům“) telekomunikační služby zprostředkování přístupu účastníků ke službám elektronických komunikací.

1.3 Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv o poskytování služeb elektronických komunikací uzavíraných mezi poskytovatelem a účastníkem.

1.4 Adresa www stránek poskytovatele je www.tanet-borsko.cz.

II. Smlouva

2.1 Smluvní vztah, ve kterém se uplatňují tyto všeobecné podmínky, je sjednán smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) uzavřenou mezi poskytovatelem a účastníkem podle definice v odstavci 3.1 a 3.2.

2.2 Předmětem smlouvy je zřízení telekomunikační služby a poskytování této služby podle smluvní dokumentace.

2.3 Součástmi smluvní dokumentace jsou:

- smlouva
- číslované dodatky smlouvy podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran, budou-li uzavřeny
- všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb

III. Definice pojmů

3.1 Poskytovatel je společnost TaNET Borsko s.r.o., IČO: 04589513, která uživateli poskytuje telekomunikační služby.

3.2 Účastníkem je fyzická nebo právnická osoba, která užívá telekomunikační služby poskytované poskytovatelem a má s poskytovatelem uzavřenou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací.

3.3 Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít smlouvy. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu na základě zákona, oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou úředně ověřenou plnou moc.

3.4 Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat, uzavírat smlouvy a podepisovat dokumenty. Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí písemně jinak, druhá strana pokládá za pověřeného zástupce osobu oprávněnou jednat za smluvní stranu na základě zákona.

3.5 Kontaktní osoba smluvní strany je osoba zajišťující přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajících se plnění smlouvy a oprávněná podepisovat předávací protokol služby a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce nebo pověřený zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží nebo poradí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby podle zákona.

3.6 Kontaktní osobou poskytovatele je vždy operátor informační linky poskytovatele nebo pracovní pobočka poskytovatele.

3.7 Zástupce smluvní strany je některá z osob uvedených v odstavci 3.3 až 3.6.

3.8 Lokalita účastníka je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci telekomunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, případně dalším bližším určením místa (např. číslo bytu, číslo kanceláře apod.).

3.9 Zřízení služby je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu účastníkem a zástupcem poskytovatele, popř. zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění účastníkem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě.

3.10 Změna služby je akt provedený na základě dohody poskytovatele a účastníka, případně na základě žádosti účastníka. Pokud je změna služby provedena dálkově bez nutnosti návštěvy účastníka technikem poskytovatele, považuje se za čas změny služby čas, kdy poskytovatel o provedení této změny informoval účastníka emailem, dopisem, telefonicky nebo SMS zprávou. Poskytovatel je povinen si tento čas zaznamenat do smluvní dokumentace účastníka.

IV. Povinnosti obou smluvních stran

4.1 Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou smluvní stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo možnost, kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze smlouvy. To se týká především, ale nikoli výlučně těchto skutečností:

- omezení právní subjektivity smluvní strany
- změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění smlouvy
- zásadní snížení likvidity
- změna kontaktních údajů
- změna korespondenční adresy

V. Povinnosti poskytovatele

5.1 Poskytovatel je povinen zřídit požadovanou službu za podmínek, v cenách a termínech podle smlouvy.

5.2 Poskytovatel je povinen umožňovat účastníkovi užívání služby v rozsahu, za podmínek a v cenách uvedených ve smlouvě. Tímto ustanovením nejsou dotčena omezení poskytování služeb vycházejících ze smlouvy, všeobecných podmínek a zákona.

5.3 Poskytovatel je povinen provést účastníkem požadovanou změnu parametrů poskytované služby oboustranně potvrzenou na číslovaném dodatku smlouvy, a to nejpozději v termínech pro provedení změny uvedených ve smlouvě a v ceníku platném pro danou službu.

5.4 Poskytovatel je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě a všeobecných podmínkách.

5.5 Poskytovatel je povinen odstranit bez zbytečných průtahů a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, kterou nezpůsobil, nezavinil či neumožnil ať úmyslně či z nedbalosti účastník. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou, zaviněnou či umožněnou úmyslně či z nedbalosti zcela nebo zčásti účastníkem, a to na náklady účastníka za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem zvlášť pro každý případ.

5.6 Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu účastníkovi omezení, přerušení, změny a nepravidelnosti v poskytování

služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.

5.7 Poskytovatel je povinen předávat informace o případných změnách v poskytované službě.

VI. Povinnosti účastníka

6.1 Účastník je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy na základě faktury či vyúčtování vystaveného poskytovatelem.

6.2 Účastník odpovídá za to, že telekomunikační zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v ČR. Účastník odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů.

6.3 Účastník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.

6.4 Účastník je povinen umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou.

6.5 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele. Tyto prostory a podmínky musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a požadavkům ČSN a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.

6.6 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení služby. Účastník je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením poskytovatele v lokalitě účastníka.

6.7 Účastník služby nesmí bez písemného souhlasu poskytovatele službu dále pronajímat třetím osobám.

VII. Práva smluvních stran

7.1 Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb účastníkovi ze závažného technického, provozního nebo zákonného důvodu, který znemožňuje plnění ze strany poskytovatele. Dále je poskytovatel oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb účastníkovi po předchozím upozornění účastníka, že účastník je déle než 3 dny v prodlení s úhradou platby za poskytnuté plnění nebo s úhradou vratné finanční zálohy podle odstavce 8.8.

7.2 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi úrok z prodlení za pozdní úhradu plateb za poskytované služby.

7.3 Účastník má právo na vrácení části poplatků účtovaných za období, ve kterém služba měla být podle smlouvy poskytována a poskytována nebyla nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než je uvedeno ve smlouvě. Výše a způsob výpočtu částky, jež má být dle předchozí věty vrácena, je specifikován v odstavci 9.1 všeobecných podmínek.

VIII. Cena a platební podmínky

8.1 Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny ve smlouvě popřípadě v ceníku služeb poskytovatele.

8.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby uvedených v ceníku služeb poskytovatele. Každá taková změna ceníku služeb poskytovatele musí být účastníkovi oznámena alespoň 1 měsíc před začátkem měsíce, kdy tato změna nabude účinnosti. Právo účastníka dle čl. 5.5 smlouvy na odstoupení od smlouvy není dotčeno.

8.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc.

8.4 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení faktury či vyúčtování účastníkovi tímto způsobem:

- jednorázové poplatky jsou účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem nejpozději do 14 dnů;
- pravidelné poplatky za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- pravidelné poplatky za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako 1/30 měsíčního poplatku násobená délkou (ve dnech) neúplného období.

8.5 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem následujícím po zřízení služby. Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby, se účtuje počínaje dnem následujícím po zřízení změněné služby. Pokud dojde ke zrušení některé služby, pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem zrušení služby.

8.6 Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona.

8.7 Účtované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet poskytovatele nebo zaplacený v hotovosti ve vybraných provozovnách, a to nejpozději do data splatnosti uvedeného na faktuře, jinak je účastník v prodlení a vzniká mu povinnost uhradit poskytovateli smluvní úrok z prodlení dle smlouvy a těchto všeobecných podmínek.

8.8 Poskytovatel má právo požadovat na účastníkovi trvalou vratnou finanční zálohu ve výši rovné maximálně součtu pravidelných měsíčních poplatků za služby za jedno zúčtovací období. Záloha je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dní po ukončení poskytování služeb. V případě, že smluvní uživatel bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo trvalou vratnou finanční zálohu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.

IX. Záruky a sankce

9.1 Účastník má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období delší než připouští dostupnost služby, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu, ve kterém služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než uvádí smlouva. Toto právo účastník ztrácí v případě, že k uvedenému neposkytování služby či poskytování v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než uvádí smlouva, došlo byť i pouze částečně vinou účastníka. Částka ke vrácení se vypočte jako 1/720 měsíčního poplatku násobená součtem délky (v hodinách) takových období v zúčtovacím období zaokrouhleným na celé hodiny nahoru. Vrácení částky se provede odečtem z částky poplatků za službu účtované v příslušném zúčtovacím období popřípadě započtením na částku účtovanou za služby v dalším zúčtovacím období.

X. Vznik, změna a ukončení smlouvy

10.1 Smlouva je platná a účinná, jakmile je podepsána oběma smluvními stranami, resp. oprávněnými zástupci, resp. pověřenými zástupci, obou smluvních stran.

10.2 Při uzavírání, resp. doplnění, změně nebo ukončení smlouvy jsou smluvní strany zastupovány (je-li toho ze zákona zapotřebí) svými oprávněnými zástupci, resp.

pověřenými zástupci, kteří svým podpisem stvrzují správnost a úplnost údajů uvedených ve smlouvě a jejich přílohách.

10.3 Smlouvu lze měnit písemnými číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran, na základě žádosti účastníka, jež bude poskytovatelem akceptovaná a jednostranně poskytovatelem dle ustanovení smlouvy.

10.4 Při změně nebo ukončení smlouvy na žádost účastníka před zřízením služby, např. při změně umístění lokality účastníka, při žádosti o zrušení smlouvy, a to z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, je účastník povinen poskytovateli nahradit účelně vynaložené náklady připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

10.5 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Minimální doba užívání služby jsou 3 měsíce od zřízení služby. Případné změny minimální doby užívání služby, které smluvní strany dohodly, jsou uvedeny ve smlouvě.

10.6 Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena:

- písemnou dohodou smluvních stran
- výpovědí a uplynutím výpovědní lhůty v délce tří měsíců, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi podané kteroukoli smluvní stranou druhé smluvní straně
- odstoupením od smlouvy z důvodu porušení podstatné smluvní povinnosti druhou smluvní stranou podle definice v článku XI, podaného během 30 kalendářních dnů potom, co se smluvní strana odstupující od smlouvy dozvěděla nebo musela dozvědět o porušení uvedené smluvní povinnosti, nejdéle však do jednoho roku od skutečnosti, jež zakládá právo na odstoupení od smlouvy dle tohoto bodu. V případě podstatného porušení smluvní povinnosti pouze v některé části služeb se toto odstoupení od smlouvy týká pouze této části služeb, ledaže na odstoupivší straně nelze spravedlivě požadovat, aby další služby druhé straně poskytovala či další služby druhá strana odebírala (např. nutnost komplexnosti služeb pro podnikání účastníka).

10.7 Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou účastníkem před zřízením služby nebo zřízením změny služby, a to nikoli z důvodu podstatného porušení smlouvy poskytovatelem podle definice v článku XI, je účastník povinen poskytovateli nahradit náklady připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

10.8 Při ukončení smlouvy je účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a povinnosti plynoucí z této smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení.

XI. Případy podstatného porušení smlouvy

11.1 Za podstatné porušení smluvních závazků z hlediska možnosti výpovědi smlouvy nebo její části nebo odstoupení od smlouvy účastníkem podle odstavce 10.6 se považuje kterýkoli z následujících případů:

- poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani 60 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě
- poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani 30 kalendářních dnů po uplynutí lhůty pro provedení změny dané služby ve smlouvě
- dostupnost služby byla nižší než 90,00% ve třech měsících během období kratšího nebo rovného dvanácti po sobě následujícím měsícům
- poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení účastníka

11.2 Za podstatné porušení smluvních závazků z hlediska možnosti výpovědi smlouvy nebo její části nebo odstoupení od

smlouvy poskytovatelem podle odstavce 10.6 se považuje kterýkoli z následujících případů:

- účastník je v prodlení s úhradou účtované platby za poskytnuté plnění nebo části takové platby déle než 30 dní po datu splatnosti
- účastník zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele
- účastník používá poskytovanou službu nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR

Za podstatné porušení smlouvy lze uvedené případy považovat pouze tehdy, když odpovědná smluvní strana prokazatelně věděla nebo musela vědět, že nastaly. Ostatní případy porušení smluvních závazků se nepovažují z hlediska možnosti výpovědi dle čl. 10.6 bod 3 za podstatné.

XII. Reklamac

12.1 Pokud účastník dojde k názoru, že poskytovatel nepostupuje podle smlouvy a nedostatek nelze odstranit přímou dohodou, uplatní u poskytovatele podle odstavce 3.7 reklamaci. Každá reklamacie musí obsahovat následující údaje:

- identifikace účastníka
- číslo smlouvy
- zákaznické číslo
- přesný a výstižný popis reklamovaných skutečností
- aktuální telefonický a emailový kontakt na účastníka
- v případě reklamacie kvality služby uvést začátek a konec období, ve kterém neměla služba požadovanou kvalitu a popsat měřící postup, jakým účastník kvalitu služby ověřoval

12.2 Reklamaci na výši účtované částky, způsob vyúčtování nebo kvalitu poskytované služby účastník uplatňuje písemným sdělením. Reklamaci je možné zaslat poštou na adresu TaNET Borsko s.r.o., Vilémovská 1602, 347 01 Tachov nebo předat osobně v pobočkách poskytovatele. Aktuální adresy poboček a jejich otevírací doba je uvedena na www stránkách poskytovatele. Reklamaci je nutno uplatnit do 2 měsíců od data dodání vyúčtování nebo začátku období, za které účastník reklamuje kvalitu služby, jinak právo na uplatnění reklamacie zaniká.

12.3 Poskytovatel je povinen předmětné reklamacie vyřešit ve lhůtě 30 dní od jejich doručení a sdělit výsledek reklamačního řízení účastníkovi.

12.4 Uplatnění reklamací nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě, že je uznána reklamacie ohledně výše vyúčtované částky nebo způsobu vyúčtování, poskytovatel vrátí případný přeplatek účastníka z toho plynoucí. Přeplatek vrátí do 30 kalendářních dnů po rozhodnutí na bankovní účet účastníka. Poskytovatel může také přeplatek vrátit účastníkovi formou odečtu z částky poplatků za služby účtované v nejbližším následujícím účtovacím období.

XIII. Odpovědnost za škodu

13.1 Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku, ke které došlo prokazatelně v přímé souvislosti s jednáním druhé strany, a to s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je odpovědná smluvní strana povinna uhradit ve skutečné výši. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani za jiné škody vyjma úmyslného způsobení předmětné škody.

13.2 Poskytovatel neodpovídá účastníkovi za škody, které účastníkovi vznikly následkem poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části, vyjma škod vzniklých účastníkovi na jeho koncovém zařízení prokazatelným zaviněním poskytovatele.

13.3 Jakmile účastník uzná výši škody nebo poskytovatel účastníkovi prokáže výši škody zaviněnou účastníkem poskytovateli, účastník uhradí poskytovateli částku, jež odpovídá výši škody do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele od uznání výše škody nebo jejího prokázání.

13.4 Jakmile poskytovatel uzná výši škody nebo účastník prokáže poskytovateli výši škody způsobenou poskytovatelem účastníkovi, příslušná částka odpovídající náhradě za škodu se použije k vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo předmětná částka, jež nahrazuje škodu, tyto pohledávky převyšuje, poskytovatel odečte částku v příslušné výši nebo její zbytek od částky účtované účastníkovi za služby v nejbližším následujícím účtovacím období. Pokud to k nahrazení škody nepostačí, zbylou část náhrady za škodu převede poskytovatel do konce bezprostředně následujícího účtovacího období na účet účastníka. Pokud poskytování služeb skončí před nahrazením škody, poskytovatel uhradí zbytek částky za nahrazení škody do 30 kalendářních dnů po skončení poskytování služeb bankovním převodem na účet účastníka.

XIV. Ostatní ustanovení

14.1 Smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.

14.2 Smlouva a všechny její přílohy podepsané oběma smluvními stranami jsou zpracovány v českém jazyce. V případě, že jsou podepisována i jinojazyčná vyhotovení, je rozhodné české znění.

14.3 Všechna ustanovení budou vykládána v souladu s účelem, pro který je smlouva uzavírána.

14.4 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného prodloužení nahradit, a to ustanovením účelem nejlépe odpovídajícím původnímu neplatnému ustanovení, jež bude v souladu se zákonem.

14.5 Všechny spory, vzniklé z těchto smluv nebo v souvislosti s nimi, se pokusí smluvní strany vyřešit především vzájemnou dohodou. Až teprve po neúspěšném pokusu o vyřešení vzájemného sporu se mohou smluvní strany obrátit na příslušné orgány státní správy, popř. soudy.

XV. Důvěrnost informací

15.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich prozrazení a zneužití. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

15.2 Za obchodní tajemství ve smyslu čl. 15.1 se nepovažuje údaj, který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:

- údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný
- údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů

15.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, účastník souhlasí s uvedením názvu společnosti uživatele nebo jména účastníka v referenčním listu poskytovatele nebo jiných reklamních materiálech.

XVI. Komunikace mezi smluvními stranami

16.1 Odpovědnost za sdělení předávané mezi smluvními stranami nese vždy odesílatel.

16.2 Kontaktní osoby zajišťují komunikaci mezi smluvními stranami. Tím, že jsou sdělení předávána mezi kontaktními osobami, je zaručeno, že zpráva je autentická, spolehlivá a úplná, a že bude bez zbytečného prodloužení doručena správnému adresátu smluvní strany (přesto, že nutně nemusí být odesílateli jmenovitě znám) nebo jeho funkčnímu zástupci.

16.3 Odesílatel je oprávněn mít za to, že druhá smluvní strana je informována, jakmile zprávu převzal zástupce smluvní strany příjemce podle odstavce 3.6.

16.4 Běžná informativní sdělení lze smluvní straně předávat i ústně, elektronickou poštou apod.

16.5 Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musejí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (e-mailem na adresy uvedené ve smlouvě nebo později sdělené účastníkem, dopisem s doručenkou, poslem s potvrzením převzetí, uvedené jako součást faktury nebo vyúčtování, případně jako jeho příloha) k rukám zástupce druhé smluvní strany podle odstavce 3.6. Písemná sdělení musejí kromě vlastní informace obsahovat všechny tyto náležitosti:

- identifikaci smluvní strany
- jméno a podpis kontaktní osoby odesílatele

Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení formou podle tohoto odstavce.

16.6 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v odstavci 16.5 způsobila prodloužení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou splněny zároveň všechny tyto podmínky:

- předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena
- obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany
- do 24 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odstavce 16.5

Pokud kterákoli z uvedených podmínek není splněna, předběžná informace může být příjemcem ignorována.

16.7 V případě, že si strana, které je sdělení (dopis, e-mail, fax apod.) určeno, toto sdělení nevyzvedne, má se za to, že sdělení bylo této straně doručeno v případě poštovní zásilky třetí den po jejím odeslání a v případě elektronických komunikačních prostředků v den odeslání sdělení. V případě, že si strana, které je poštovní zásilka určena, tuto poštovní zásilku odmítne převzít, má se za to, že poštovní zásilka byla této straně doručena v den odmítnutí převzetí zásilky.

XVII. Závěrečná ustanovení

17.1 Změnu smlouvy, všeobecných podmínek a ceníku služeb je poskytovatel povinen ohlásit účastníkovi alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti předmětných změn. Změna smlouvy, všeobecných podmínek a ceníku služeb se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní lhůta.

17.2 Na důkaz souhlasu se zněním těchto všeobecných podmínek a na důkaz své pravé, vážné a svobodné vůle se těmito všeobecnými podmínkami řídit, připojují smluvní strany své podpisy.

Datum a podpis účastníka:

.....