



# Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě Cryonix Innovations

## Poskytovatel

---

**Martin Brož**  
Pačoutova 2603  
397 01 Písek

IČO: 74486870  
DIČ: CZ8108281577

E-mail: info@cryonix.cz  
Telefon: +420 380 830 830

## Zákazník

---

**Městská knihovna Písek**  
Alžov náměstí 75/13  
39701 Písek

IČO: 70869197  
DIČ: CZ70869197  
Odpovědný zástupce: Mgr. Roman Dub

E-mail: info@kniha-pi.cz  
Telefon: +420 382 201 811

## Předmet smlouvy

---

Předmětem smlouvy je poskytování připojení k síti internet zákazníkovi podle níže uvedených parametrů a podle Obchodních podmínek užívání služeb bezdrátového připojení k internetu prostřednictvím sítě Cryonix Innovations.



## Parametry p ípojení k síti internet

---

Rychlost p ípojení:	trvale 40/40 Mbps bez FUP
SLA (minimální zaru ená úroveň kvality slu0eb):	98,0 %
Technická podpora:	od 00:00 do 24:00
Telefonická podpora:	od 00:00 do 24:00
Obnovení provozu v p ípad poruchy:	do 4 hodin
Po et ve ejných IP adres:	5

## Cena za poskytované služby

---

Jednorázový instala ní poplatek:	0,- K
Zápis j ka vysílací technologie:	ANO (NanoStation M5)
M sí ní poplatek:	1350,- K / m sí n . Cena je uvedena bez DPH 21%.

## P ípojené lokality

---

1) Budova nové knihovny - Alzovo nám stí 75/13

## Platební podmínky

---

Ceny za poskytování služby budou hrazeny bankovním p evodem na základ p íformy faktury, vystavené poskytovatelem. Doba splatnosti faktury je 14 dn .

## Platnost smlouvy

---

Smlouva se uzavírá na dobu **neur ítou** s výpov dní lh touto 1 m síc.

## Záv re ná ustanovení

---

- Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nich0 jeden obdr0í poskytovatel a druhý zákazník.
- Smlouva se stává platnou dnem podpisu ob ma smluvními stranami. Smlouva nabývá ú innosti dnem z ízení služby.
- Všechny ceny ve smlouv jsou uvedené bez DPH.
- Podpisem smlouvy vyjad uje zákazník souhlas s Obchodními podmínkami u0ívání služby bezdrátového p ípojení k internetu prostřednictvím síti Cryonix Innovations, které jsou p ílohou této smlouvy.
- Smluvní strany výslovn souhlasí s tím, 0e tato smlouva, v etn p íloh, m 0e být bez jakéhokoliv omezení zve ejn na na oficiálních internetových stránkách m sta Písek a p ísluzném profilu zadavatele. Souhlas se zve ejn ním se týká i p ípadných osobních údaj ,



uvedených v této smlouvě, kdy je tento odstavec smluvními stranami brán jako souhlas se zpracováním osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a tedy místo Písek má mimo jiné právo uchovávat a zveřejňovat osobní údaje v tomto dodatku obsažené.

V Písku dne: 24.4.2019

Podpis poskytovatele: ě ě ě ě ě ě ě ě

Podpis zákazníka: ě ě ě ě ě ě ě ě



## Obchodní podmínky užívaní služeb bezdrátového připojení k internetu prostřednictvím sítě Cryonix Innovations

### 1. Úvodní ustanovení

1.1. Poskytovatel poskytuje své služby podle Zákona o telekomunikacích a v rozsahu povolení udělených českým telekomunikačním úřadem.

1.2. Tyto podmínky poskytování přístupu do sítě Internet a ostatních služeb (dále jen "Podmínky") jsou nedílnou součástí smluv o poskytování telekomunikačních služeb mezi poskytovatelem a zákazníkem.

### 2. Smlouva a smluvní strany

2.1. Tyto Podmínky se vztahují k smluvnímu vztahu, který je sjednán Smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen "Smlouva") uzavřenou mezi zákazníkem a poskytovatelem. V případě rozporu mezi ujednáními ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách platí ujednání obsažená ve Smlouvě.

2.2. V případě, kdy tarifem Smlouva obsahuje ustanovení o dohodě o ochraně investic.

2.3. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto podmínky a příložené dodatky smlouvy.

### 3. Definice základních pojmů

3.1. Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která je prostřednictvím poskytovatele poskytována služba.

3.2. Odpovědný zástupce je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavírat smlouvu v etně přiložených. Pokud nejde o osobu, oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění) a Občanského zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění), musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úřední ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za zákazníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost poskytovatele.

3.3. Pověřený pracovník je odpovědným zástupcem určený pracovník zákazníka, jenž zajistí a zprostředkovává při jednáních kontakt zákazníka s poskytovatelem, je oprávněn jednat ve věcech zřízení, provozu, kvality a rozsahu poskytování služeb, podepisuje smlouvy, předávací a jiné protokoly.

3.4. Změna služeb je akt písemně potvrzený příloženým dodatkem ke smlouvě odpovědným zástupcem nebo pověřeným pracovníkem zákazníka na jedné straně a zástupcem poskytovatele na druhé straně o zprovoznění změny požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě, dodatku, dohodě nebo objednávce stvrzené zákazníkem.

3.5. Zapůjčené zařízením je zařízením v majetku poskytovatele, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatelem umístil v prostorách zákazníka nebo určených zákazníkem a s jeho pomocí poskytuje uživatelům sjednané služby.

3.6. Vadně poskytnutý výkon, závadná služba je výkon, který byl poskytnut poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.

3.7. Porucha služby je takový stav poskytované služby, kdy sjednané parametry poskytované služby neodpovídají reálným parametrům poskytované služby.



3.8. Doba poruchy služby je celková doba, po kterou trvala konkrétní ohlášená porucha služby.

3.9. Minimální zaručená úroveň kvality služeb je 98% u všech služeb poskytovatele, pokud není dohodnuto s ústátníkem jinak.

#### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel poskytuje zákazníkovi služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě a v těchto podmínkách za smluvně dohodnutou cenu.

4.2. Poskytovatel odpovídá v rámci poskytování služeb za funkčnost a kvalitu své sítě a 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. Toto se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci (tj. okolností, kterou poskytovatel ani příjemce, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, nemůže odvrátit, nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření jiného důležitěho obecného zájmu.)

4.3. Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, která vznikla na záležitostech v jeho vlastnictví. Poskytovatel odstraní závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti zákazníkem na záležitostech, a to na náklady zákazníka za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a zákazníkem zvláště pro každé případ.

4.4. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy i dodatku v případě, že eviduje za ústátníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně veškerého přísluženství. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy i dodatku rovněž v případě, že ústátník vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku.

4.5. Poskytovatel je oprávněn omezit i zastavit poskytování služeb ze závažného technického nebo provozního důvodu, ze zákonného důvodu, tedy například inovací v síti, ze zákonného důvodu, který znemožňuje plnění nebo z důvodu, že smluvní zákazník je v prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu zákazníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy a to primárně elektronicky na uživatelskou elektronickou adresu kterou uvedl při podpisu objednávky.

4.6. Poskytovatel je povinen provést zákazníkem požadovanou změnu parametrů poskytované služby oboustranně sjednanou v dodatku smlouvy, a to nejpozději v termínech v nich sjednaných.

4.7. Služby jsou předávány dle platných technických specifikací (specifikace rozhraní poskytovatele a dalších obecných norem. Technické zajištění schopnosti odebírat službu je odpovědností uživatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. V takové případě instalace dodatečných koncových záležitostí služeb poskytovatelem (router, nastavení, upgrade koncových záležitostí uživatele), jde vždy o jiný, dodatečný smluvní vztah (kupní smlouva, smlouva o dílo), nikoliv tímto podmínkami upravenou smlouvu dle ZEK.

4.8. Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované službě na svých hlavních internetových stránkách.

4.9. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které jsou předmětem smlouvy a jejího plnění. Jakékoliv důležitá informace, které poskytovatel zjistí v průběhu smluvního vztahu o zákazníkovi, nebudou zpřístupněny třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu zákazníka, případně nebude umožněno jejich zneužití v neprospěch zákazníka. Toto neplatí o informacích statistické povahy a o informacích, jejichž zadržení by odporovalo platným právním předpisům.

#### 5. Práva a povinnosti Zákazníka

5.1. Zákazník je povinen užívat službu v souladu se smlouvou.

5.2. Zákazník je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy v cenách a termínech stanovených ve smlouvě a tímto podmínkami.

5.3. Zákazník nesmí využívat služeb poskytovaných dle smlouvy k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České Republice. Zákazník nesmí obdržet třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo prováděním činností majících za cíl narušit práva třetích osob. Poskytovatel má právo v případě zjištění porušení jakékoliv takové skutečnosti zákazníkem zcela pozastavit službu do doby nápravy. Tímto není dotčen nárok poskytovatele na úhradu smlouvené ceny služby.



5.4. Zákazník odpovídá za to, že koncová zařízení, navazující na zařízení poskytovatele, popřímo za zařízení zákazníka, které poskytovatel využívá k poskytování služeb, budou odpovídat platným technickým normám.

5.5. Zákazník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby. Výše a způsob je specifikován v čl. 6 a čl. 7 těchto Podmínek.

5.6. Zákazník se zavazuje, že za zařízení, které poskytovatel používá k poskytování služeb nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoli přemisňovat, a to ani v rámci budovy. Zákazník zajistí, aby nebylo s tímto zařízením jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Za škodu způsobenou zákazníkem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních odpovídá plně zákazník.

5.7. Zákazník se zavazuje zabezpečit za zařízení, které poskytovatel používá k provozu služby, proti odcizení, zničení a poškození. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na zařízeních poskytovatele umístěných u zákazníka ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení smlouvy.

5.8. Zákazník je povinen zajistit souinnost s poskytovatelem při přípravě instalačních inštitací pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci jakýchkoli zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.

5.9. Zákazník je povinen zajistit na své náklady potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz a zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle požadavků poskytovatele. Bude-li u zákazníka nainstalováno zařízení poskytovatele, zajistí zákazník na své náklady jeho energetické napájení.

5.10. Zákazník je povinen umožnit poskytovateli na požádání v písemném rozsahu přístup za účelem kontroly, údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle této smlouvy. Doba, po kterou nebyl umožněn povoleným osobám přístup k zařízením se v případě závady nebo poruchy služby do doby poruchy služby nezapočítává.

5.11. Zákazník nesmí měnit bez osobního ústního nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v koncovém bodu zákazníka proti stavu při zřízení služby. Zákazník je povinen uinit opatření zabrávující nepovoleným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v koncovém bodu zákazníka. Zákazník odpovídá za to, že zařízení budou používána výhradně ke smlouvenému účelu.

5.12. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které jsou předmětem smlouvy a jejího plnění.

5.13. Služby dle smlouvy jsou určeny pouze pro zákazníka. Zákazník nesmí umožnit přístup k službám nebo prostřednictvím služeb třetí osoby. Pro tyto případy bude nepravdělně kontrolován datový tok na zařízení poskytovatele a detailně sledováno, odkud přicházejí požadavky na toto zařízení. V případě zjištění takového skutečnosti je poskytovatel oprávněn okamžitě zamezit přístup k poskytované službě.

5.14. Zákazník je povinen zajistit souinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních inštitací pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Souinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod zákazníka, s provedením případných projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání potřebných povolení. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení zákazníka, pak ji zákazník na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí.

5.15. Zákazník je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres, případně změny lokalit zákaznických přípojek. Dále je zákazník povinen oznámit poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je zákazník povinen oznámit poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlázena a o níž se domnívá, že je způsobitelná ztížením vymahatelnost jeho pohledávek nebo znemožnit poskytování služby, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně třinácti denní lhůtou.

5.16. Zákazník je povinen zajistit, aby po celou dobu poskytování služby telekomunikativní zařízení poskytovatele umístěné u zákazníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit zákazník.

5.17. Zákazník je povinen dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění smlouvy instalována a provozována telekomunikativní zařízení poskytovatele, a to na dobu trvání smlouvy ve všech vedlejších plněních, zejména dostatečného přívodu a osvětlení. Zákazník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely.

## **6. Cena a platební podmínky**

6.1. Za práce a služby poskytovatele hradí zákazník poskytovateli předem dohodnuté ceny.



6.2. Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní. Poskytovatel plně garantuje výši smlouvené ceny za poskytované služby po dobu trvání smlouvy, poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu ceny v případě zániku platné měny ČR nebo v případě změny příslušné sazby DPH.

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

6.4. Pravidelné poplatky za neúplné zúčtovací období jsou účtovány předešlým měsícem, ve kterém je služba poskytována poprvé, v prvním vyúčtování a jsou vypočteny jako jedna třetina (1/30) měsíčního poplatku násobená délkou neúplného období zaokrouhlenou dolů na celé dny.

6.5. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Změna ceny, která souvisí se změnou služby, se účtuje po jejím provedení změnou služby.

6.6. V případě, kdy byla zjištěna nemožnost realizace služby dle smlouvy zaviněnou těmito stranami a subdodavatel poskytovatele a pokud byla provedena zěněním těmito stran za úhradu, ztrácí zákazník právo na vrácení jednorázového zizovacího poplatku nebo jiného poplatku v souvislosti se zizovanou službou. Účtovateli bude poplatek vrácen, pokud k realizaci služby nedošlo v důsledku technické nespolehlivosti zařízení ve vlastnictví poskytovatele. V případě, kdy byla zjištěna nemožnost realizace služby dle smlouvy zaviněnou těmito stranami a subdodavatel poskytovatele a pokud byla provedena zěněním těmito stran, ztrácí účastník právo na vrácení jednorázového zizovacího poplatku nebo jiného poplatku v souvislosti se zizovanou službou.

6.7. Faktura poskytovatele bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o dani z přidaných hodnot a obchodního zákoníku v platném znění. Toto se netýká zálohové fakturace.

6.8. Účtované částky musí zákazník uhradit následujícími způsoby:

a) bezhotovostně na účet poskytovatele uvedený na fakturě ve lhůt stanovené jako splatnost faktury.

b) hotovostně na adrese provozovny ve lhůt stanovené bu jako splatnost faktury, nebo jako splatnost na smlouvě.

6.9. Úhrada účtovaných částek zákazníkem se považuje za provedenou podpisáním příslušných částek na účtu u peněžního ústavu poskytovatele, a to nejpozději do data splatnosti, oproti náhod bankovních a manipulačních poplatků. Pokud zákazník uhradí účtované částky později, než je stanoveno v tomto odstavci, je zákazník v prodlení.

6.10. Je-li zákazník v prodlení s úhradou účtovaných částek po období delším než tři (3) dny, je poskytovatel oprávněn zcela nebo částečně pozastavit plnění smlouvy do doby úhrady dlužných částek. V případě dodávky zařízení má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky. Zákazník je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud neprošlo vlastnictví z poskytovatele na zákazníka a nebránit jeho odebrání.

6.11. Za znovu zapojení služby je účtován jednorázový poplatek dle aktuálního ceníku. Až po jeho uhrazení na bankovní účet poskytovatele bude zákazníkovi nadále poskytována služba v plném rozsahu.

6.12. Pro případ prodlení s placením úhrad za poskytované služby si poskytovatel vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení a Zákazník se zavazuje v případě vyúčtování úroku z prodlení poskytovatelem takto smlouvený úrok z prodlení zaplatit.

6.13. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat zákazníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je zákazník povinen uhradit ve lhůt stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.

6.14. Zákazník má právo na vrácení částí poplatků zaplacených za dobu poruchy služby v následující výši: V případě, že doba poruchy služby v jednom kalendářním dni činí více než šest (6) hodin, má zákazník právo na snížení měsíční ceny závadné služby o jednu třetinu (1/30). Pokud doba poruchy služby činí více než deset (10) dní v jednom měsíci, vrátí se měsíční cena za závadnou službu zákazníkovi v plné výši. Právo na snížení ceny zákazník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo by i částečně z viny zákazníka. Garance uvedené v tomto odstavci se také nevztahují na případy uvedené v bodě 4.2.

## 7. Reklama ní řád

7.1. Poskytovatel odpovídá v i zákazníkovi za množství a rozsah služby, pokud služba dle smlouvy nebyla poskytnuta v dohodnutém množství, nebo rozsahu, nebo poskytovatelem prodané zboží nemá vlastnosti stanovené technickými podmínkami a vykazuje závady.



7.2. Reklamacie zákazníka může být uplatněna v případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb nebo prodeje zboží realizovaných poskytovatelem. V případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb je stanovených odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v termínech dále a v případech uvedených v článku (6) snížit cenu. Reklamacie v této oblasti lze uplatnit pouze na vady provedené odstranění závady nebo na neodstranění závady za ušlézení v majetku poskytovatele.

7.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec (§82 odst. 10 zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích).

7.4. Za vady zakoupeného zboží odpovídá poskytovatel v rozsahu zákonné nebo dohodnuté záruky.

7.5. Právo na uplatnění reklamacie má výhradně uživatel, osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu nebo zaplatila poplatek za služby nebo její zmocněná osoba. V případě reklamacie zboží zakoupeného od poskytovatele může reklamaci uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží.

7.6. Veškeré reklamacie na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb se uplatňují písemně (dopisem), nebo osobně, vždy na adrese poskytovatele.

7.7. V případě osobního uplatnění reklamacie, která nemůže být kladně vyřízena ihned, sebere se o uplatnění reklamacie reklamant zápis a reklamující obdrží kopii tohoto zápisu.

7.8. Reklamacie musí uplatnit zákazník, v případě vadně nebo neúplně poskytnuté telekomunikační služby bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, v případě reklamacie na vyřazení telekomunikačních služeb do třiceti (14) dnů od doručení vyřazení. Pokud zákazník neuplatní reklamaci vadně poskytnuté služby do pěti (5) dnů po posledním dni trvání vadné služby, právo reklamacie zaniká.

7.9. Při případné reklamaci uživatelských dokladů uplatňuje zákazník prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu poskytovatele, nejpozději do dvou (2) měsíců od obdržení uživatelských dokladů s uvedením důvodu reklamacie. Podání reklamacie nemá odkladný účinek. Poskytovatel rozhodne o reklamaci během třiceti (14) dnů po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu zákazníkovi. Částka, na jejíž vrácení vznikne zákazníkovi nárok z uznání reklamacie, bude započtena se jedinou splatnou úplatou za poskytnuté služby, k jejímuž zaplacení bude zákazník povinen.

7.10. Za okamžik poškození vadně poskytnuté služby (za počátek doby poruchy služby) se myslí okamžik, kdy ji zákazník oznámí telefonicky a poskytovatel tuto skutečnost potvrdí, zdali je závada na jeho straně. Zjistí-li poskytovatel závadu na straně zákazníka nebo bude-li na požádání zákazníka proveden neoprávněný servisní zásah, zákazník se zavazuje v plné výši a neprodleně uhradit náklady na servisní zásah dle ceníku poskytovatele. Za okamžik ukončení závady poskytnuté služby (konec poruchy služby) se myslí okamžik, kdy poskytovatel oznámí tuto skutečnost zákazníkovi telefonicky nebo elektronicky (e-máilem).

7.11. Reklamacie vyřizuje poskytovatel ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické i administrativní náročnosti uplatněné reklamacie: reklamacie poskytnutých služeb do třiceti (30) kalendářních dnů (výjimkou tvoří složitější případy, vyžadující rozsáhlejší zšetření popř. posudky, lhůta zde činí zpravidla šedesát (60) kalendářních dnů).

7.12. V případě, že je reklamacie shledána oprávněnou, má zákazník, podle charakteru vadně poskytnuté telekomunikační služby právo na:

- a) snížení ceny služby nebo
- b) vrácení poplatku nebo
- c) opravu za ušlézení nebo
- d) vrácení peněz zaplacených za prodané za ušlézení.

7.13. Reklamacie vadně prodaného zboží v etně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se poskytovatel se zákazníkem nedohodne na delší lhůtu.

7.14. Jde-li o právo na vrácení poplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za telekomunikační služby z titulu kladně vyřízené reklamacie nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci je provozovatel povinen poplatek i zaplacené ceny vrátit, pokud byla úhrada platby provedena, formou dobropisu v následujícím měsíci vyřazení, v případě částky vyžádání není pro měsíční platbu za posledních 6 měsíců, není-li se zákazníkem dohodnuto jinak provedením písemným v následujícím měsíci vyřazení. Pokud nebyla úhrada platby provedena, storno provedení faktury a vystavením nové faktury.





7.15. Právo na vrácení poplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci a který nebylo možno vrátit (např. z důvodu zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecními právními předpisy (obanský zákoník, obchodní zákoník). V případě nedodržení lhůty ze strany poskytovatele pro vrácení poplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, bude vrácený poplatek zvýšen o úrok z prodlení dlužné částky ve smyslu právních předpisů, popřímo prvním dnem prodlení (dle § 1 nařízení vlády č. 142/1994 Sb., a § 502 obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb. v platném znění)

## 8. Doba trvání smlouvy

8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíce, není-li dohodnuto jinak.

8.2. Smlouva může zaniknout:

a) písemnou dohodou smluvních stran.

b) elektronickým vzájemným potvrzením ukončení smluvního vztahu.

c) uplynutím výpovědní lhůty v délce jednoho měsíce, která začíná ode prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena doporučená výpověď podaná kteroukoli smluvní stranou druhé smluvní straně.

d) Výpověď se třináctidenní výpovědní lhůtou, podanou zákazníkem, porušil-li poskytovatel četnost poruch tak, jak je uvedeno v odstavci 6.14. Výpovědní lhůta počíná ode dnem doručení výpovědi poskytovateli.

e) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, porušil-li zákazník své závazky podle čl. 6 nebo čl. 5 podmínek, nebo porušil-li zákazník opakovaně svou povinnost uvedenou ve smlouvě, např. placení úhrad za plnění služeb a v minulosti byl již ze strany poskytovatele písemně na porušení povinnosti či závazku upozorněn. Poskytovatel je oprávněn požadovat po zákazníkovi poměrnou úhradu výdajů, v závislosti na zbývajícím době nerealizovaného kontraktu. Poskytovatel má rovněž nárok na úhradu částky, o kterou byla zákazníkovi snížena cena v závislosti na době trvání Smlouvy.

f) odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, prokáže-li se po provedení předložených zetření z písemných tisků stran nemožnost zřízení zákaznických služeb dle smlouvy.

8.3. Při zániku smlouvy je zákazník povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Vezkeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena dle výše smluvních stran mající trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy.

8.4. Při podání výpovědi zákazníkem ztrácí možnost vrácení peněz za předplacenou službu.

## 9. Dostupnost informací

9.1. Smluvní strany považují za důležitou všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozví v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdílí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

9.2. Zákazník tímto dává poskytovateli souhlas s použitím jeho jména, obchodního názvu, jako referenčního zákazníka poskytovatele.

9.3. Při zvýšených nárocích na důstojnost, resp. ochranu předávaných dat, poskytujících možnosti poskytovatele, je záležitostí zákazníka učinit na své straně služební opatření k zajištění důstojnosti (např. instalovat zifrovací/dezifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

9.4. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost o údajích použitých ve smlouvě.

## 10. Závěrečná ustanovení

10.1. Ani zákazník, ani poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.

10.2. Právní poměry smlouvy, jakož i vztahu touto smlouvou založeného se řídí právem České republiky.



10.3. Náklady rozhodného řízení uhradí ta strana, která neměla ve sporu úspěch, a to v takovém poměru v jakém ve sporu podlehla.

10.4. Smlouva může být změněna pouze písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo Smlouvy s vyznačením, že se jedná o změnu smlouvy.

10.5. Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění podle smlouvy, je možné mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné formě (dopisem nebo faxem). Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržována požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

10.6. Je-li nebo stane-li se něco, které ustanovení těchto Všeobecných podmínek neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto podmínek, která zůstávají v platnosti a účinná. Poskytovatel je oprávněn nahradit neplatné/neúčinné ustanovení ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původnímu zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

10.7. Tyto podmínky nabývají účinnosti podepsáním Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě Cryonix Innovations.