


Dodatek č. 1 k rámcové smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb
Číslo smlouvy dodavatele: 2011072890, číslo smlouvy odběratele: 22/48683795/2011
Číslo dodatku: 22/48683795/2011/1/2020

I. Smluvní strany

Poskytovatel:

Obchodní firma: **METRONET s.r.o.**
Statutární orgán: Ing. Ivo Jelínek
Sídlo: Rybná 716/24, 110 00 Praha 1
Telefon: 
Fax: 
Email: 
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
IČ: 26762544
DIČ: CZ26762544
Zapsán v OR: oddíl C, vložka 92022 v obchodní rejstříku vedeném Městským soudem v Praze ze dne 25.3.2003

(dále jen poskytovatel)

Zákazník:

Obchodní firma/Jméno a příjmení: **Střední průmyslová škola, Mladá Boleslav**
Statutární orgán: Ing. Václav Bohata
Sídlo/Bydliště: Havlíčkova 456 293 80 Mladá Boleslav
Telefon: 
Email: 
IČ: 48683795
DIČ: CZ48683795
Zapsán v OR: Zřizovací listina Středočeského kraje

(dále jen zákazník)

Shora uvedené smluvní strany se dohodly, že smlouva o poskytování telekomunikačních služeb – připojení k internetu číslo 2011072890, číslo smlouvy odběratele 22/48683795/2011 bude prodloužena do 30. 8. 2021. Mění se kapacita přístupu do internetu na 3000/3000Mbps a roční předplatné se snižuje na 98 900 Kč bez DPH, což činí 119 669 Kč včetně DPH. Ostatní ujednání smlouvy zůstávají v platnosti. Nedílnou součástí tohoto dodatku je i technická specifikace služby.

METRONET

Podpis.....

Jméno: Ing. Ivo Jelínek

Datum: 15.7.2020

Střední průmyslová škola, Mladá Boleslav

Podpis.....




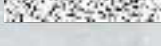
Jméno: Ing. Václav Bohata

Datum: 15.7.2020

METRONET s.r.o. - PŘIPOJENÍ K INTERNETU SMLOUVA - TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽBY

Ke Smlouvě číslo	2011072890	Zákazník	SPŠ Mladá Boleslav
Číslo specifikace/verze:	1/5	ID Služby	M15014
Nahrazuje specifikaci č.	1/4	Číslo Služby	IN1
Doba trvání Smlouvy:	12 měsíců	Požadavek	změna

Koncový bod :

Identifikace:	SPS	Kontaktní osoba:	
Ulice:	Havičkova 456	Funkce:	
PSČ, Město:	293 01 Mladá Boleslav	Telefon:	
Podlaží:		Fax:	
Místnost:		Email:	
Koncové zařízení (výrobce, typ):	Ericsson 80GHz 10G		
Typ rozhraní:	optika		
Konektor :	LC		
Napájení a záloha :	230V, PoE		

Přístup do internetu :

Kapacita přístupu do internetu	3000/3000Mbps	Počet IP adres .	již přiděleny
NAT :	ne	SLA :	99,60%
Jednorázový zřizovací poplatek :	0 Kč s DPH	Roční předplatné	98.900 Kč bez DPH
Požadovaný datum zřízení/změny/zrušení služby :		1.8.2020	

Přidělené IP adresy : 78.110.210.36

Speciální požadavky+ další ujednání :

Platba je provedena s ročním předplatným na základě vystavené faktury.

za Poskytovatele:

za Zákazníka:

Datum : 15.07.2020

Datum : 15.7.2020 

METRONET s.r.o. - Ing. Ivo Jelínek

SPŠ Mladá Boleslav

METRONET
Internet a telekomunikace profesionálně

Rámcová smlouva o poskytování telekomunikačních služeb

číslo: 2011072890

I. Smluvní strany

Poskytovatel:

Obchodní firma:

METRONET s.r.o.

Statutární orgán:

Ing. Ivo Jelínek

Sídlo:

Maltézské náměstí 537/4, 118 00 Praha 1

Provozovna :

Pod Koupalištěm 901, Kosmonosy, 29306

Telefon:



Fax:

Email:

Bankovní spojení:



Číslo účtu:

IČ:

26762544

DIČ:

CZ26762544

Zapsán v OR:

oddíl C, vložka 92022 v obchodní rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze ze dne 25.3.2003

(dále jen poskytovatel)

Zákazník:

Obchodní firma/Jméno a příjmení:

Střední průmyslová škola, Mladá Boleslav

Statutární orgán:

Ing. Martin Kubát

Sídlo/Bydliště:

Havlíčková 456 293 80 Mladá Boleslav

Telefon:



Email:



IČ/Rodné číslo:

48683795

DIČ:

CZ48683795

Zapsán v OŘ:

Zřizovací listina Středočeského kraje

(dále jen zákazník)

Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele zřídit Zákazníkovi Telekomunikační služby podle technických specifikací příslušných Služeb a závazek Zákazníka užívat poskytované Služby v souladu s Všeobecnými podmínkami poskytování telekomunikačních služeb a za poskytované Služby platit sjednanou cenu.

Podrobné podmínky poskytování Telekomunikačních služeb, jakož i práva a povinnosti Smluvních stran jsou stanoveny v následujících dokumentech, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy:

- a) Technická specifikace
- b) Popisy služeb
- c) Servisní ujednání SLA
- d) Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb
- e) Reklamační řád
- f) Poučení

Právní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou a výše uvedenými dokumenty se řídí zákonem č.151/2000 Sb., o telekomunikacích, v platném znění a zákonem č.513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění. Smluvní strany se zavazují dodržovat podmínky dané výše uvedenými dokumenty. Veškeré změny této smlouvy musí být provedeny písemnou formou. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem, kdy je podepsána Oprávněnými zástupci Smluvních stran. Smlouva se podepisuje ve dvou vyhotoveních; obě jsou považovány za originál. Každá Smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

V případě, že Poskytovatel přidělí Zákazníkovi IP adresy z jeho rozsahu se Zákazník zavazuje, že po ukončení platnosti Smlouvy tyto IP adresy neprodleně navrátí a přestane je využívat.

Zákazník podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl Poskytovatelem seznámen s obsahem Všeobecných obchodních podmínek a Technické specifikace, že mu byl poskytnut dostatečný časový prostor pro jejich prostudování, jejich obsah byl Zákazníkovi Poskytovatele vysvětlen a případné dotazy byly Poskytovatelem zodpovězeny.

Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to na dobu 12 měsíců s možností automatického prodloužení vždy o 1 další rok. Kterákoliv smluvní strana je tak oprávněna nejpozději 30 kalendářních dní před ukončením řádného smluvního období zaslat druhé smluvní straně písemné sdělení, že trvá na ukončení Smlouvy uplynutím doby, na kterou byla sjednána, čímž vylučuje její automatické prodloužení o další 1 rok. V případě, že Zákazník nedoručí Poskytovateli písemné oznámení s projevem vůle dále nepokračovat ve Smlouvě, projevuje tím vážnou, určitou a srozumitelnou vůli, že souhlasí s prodloužením této Smlouvy o další jeden rok. Smlouva se automaticky prodlužuje za stejných podmínek sjednaných v této Smlouvě. Technické parametry služby jsou upraveny v Technické specifikaci služby.

Smlouva číslo 2005010801 se tímto ukončuje ke dni 31. 7. 2011.

METRON

Podpis.....

Jméno: Ing. Ivo Jelínek

Místo: Kosmonosy

Datum: 29. 7. 2011

**Střední průmyslová škola, Mladá
Boleslav**

Podpis.....

Jméno: Ing. Martin Kubat

Místo: Mladá Boleslav

Datum: 29. 7. 2011

METRONET s.r.o. - PŘIPOJENÍ K INTERNETU TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽBY

Ke Smlouvě číslo	2011072890	Zákazník	SPŠ Mladá Boleslav
Číslo specifikace/verze:	1/1	Název Služby	Internet
Nahrazuje specifikaci č.	-	Číslo Služby	IN1
		Požadavek	-

Koncový bod :

Identifikace:	SPS	Kontaktní osoba:	[REDAKCE]
Ulice:	Havlíčková 456	Funkce:	IT
PSČ, Město:	293 01 Mladá Boleslav	Telefon:	[REDAKCE]
Podlaží:	-	Fax:	-
Místnost:	-	Email:	[REDAKCE]
Koncové zařízení (výrobce, typ):	ALCOMA ME		
Typ rozhraní:	FE		
Konektor :	RJ45		
Napájení a záloha :	230V, PoE		

Přístup do Internetu :

Kapacita přístupu do Internetu :	30/30Mbps	Počet IP adres :	již přiděleny
NAT :	ne	SLA :	99,60%
Jednorázový zřizovací poplatek :	0 Kč s DPH	Roční předplatné :	107.892 Kč bez DPH
Požadovaný datum zřízení/změny/zrušení služby :			01.09.2011
Zahájení placeného provozu (platnosti smlouvy) :			01.09.2011

Přidělené IP adresy : 78.110.210.36

Speciální požadavky+ další ujednání :

Platba je provedena s ročním předplatným na základě vystavené faktury. Předplatné zahrnuje slevu ve výši 10%.
Měsíční platba bez slevy je 9.990 Kč bez DPH.

za Poskytovatele:

Datum : 29.7.2011

za Zákazníka:

Datum : 29.7.2011

SPŠ Mladá Boleslav

METRONET

společnosti METRONET s.r.o.

IČ : 26762544, se sídlem Maltézské náměstí 537/4, 118 00 Praha 1, provozovna Pod Koupalištěm 901,293 06 Kosmonosy zapsaná v obchodním rejstříku vedením Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 92022

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento dokument „METRONET-SLA-garance smluvních parametrů – SLA“ (dále jen „SLA“) upravuje bližší podrobnosti technické, provozní a organizační povahy pro poskytování telekomunikační služby METRONET-INTERNET a METRONET-DIGITÁLNÍ OKRUH (dále jen „Služba“). Dokument definuje základní smluvní parametry služby METRONET-INTERNET a METRONET-DIGITÁLNÍ OKRUH a poskytování slev z ceny Služby v případě nedodržení smluvních parametrů.

1.2. Poskytovatelem této Služby je společnost METRONET s.r.o., se sídlem Maltézské náměstí 537/4, 118 00 Praha 1, provozovna Pod Koupalištěm 901, 293 06 Kosmonosy, IČ26762544, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 92022 (dále jen „Poskytovatel“), která v souladu s platnými právními předpisy a v rámci povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám – Zákazníkům.

1.3. Tento dokument doplňuje a rozvádí ustanovení Všeobecných podmínek pro poskytování telekomunikačních služeb vydaných Poskytovatelem (dále jen „Všeobecné podmínky“) a při výkladu tohoto Popisu služby a pojmů, které používá, je třeba vycházet z ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

2. Předmět služby

2.1. Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi na základě uzavřené Smlouvy a v rozsahu v ní uvedeném Službu garance smluvních parametrů ke službě METRONET-INTERNET a METRONET-DIGITÁLNÍ OKRUH.

2.2. Definice zaručených parametrů Služby, způsob měření a vyhodnocení Služby je popsán v kapitole 3.

2.3. Hodnoty parametrů pro jednotlivé kvalitativní třídy SLA a slevy za nedodržení těchto parametrů jsou popsány v kapitole 4.

2.4. Postup v případě nedostupnosti Služby je popsán v kapitole 5.

2.5. V případě nedodržení smluvně garantovaných parametrů podle kvalitativní třídy Služby má uživatel právo na slevu z měsíční ceny za poskytovanou službu. Výše slev za nedodržení parametrů pro jednotlivé kvalitativní třídy jsou definovány v kapitole 4.

3. Zaručené parametry služby

3.1. Základními smluvními parametry kvality služeb METRONET-INTERNET a METRONET-DIGITÁLNÍ OKRUH jsou :

- dostupnost a integrita služby
- postupy v případě nedostupnosti služby

3.2. Dostupnost služby se sleduje v měsíčním intervalu. Pro určení dostupnosti služby v kalendářním měsíci se použije následující vzorec :

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(P-N)}{P} \times 100\%$$

kde P značí období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci Zákazníkovi poskytována včetně doby oprávněného přerušení poskytování služby a N období po které Zákazník nemohl službu řádně využívat z důvodů na straně poskytovatele. Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa

Poskytovatel garantuje IP dostupnost hraničních rozhraní do peeringového centra NIX na IP adresách 194.50.100.97 a 78.110.208.190. V případě, že ani jedna z těchto adres není dostupná (příkaz ping IP adresa neodpovídá) považuje se služba za nedostupnou.

Poskytovatel garantuje IP dostupnost hraničních rozhraní do zahraničí na IP adresách 78.110.208.241 V případě, že adresa není dostupná (příkaz ping IP adresa neodpovídá) považuje se služba za nedostupnou.

Za část období, ve kterém nebyla služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí.

V případě, že v zúčtovacím období není z důvodů viny na straně poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost služby, náleží Zákazníkovi další smluvní snížení ceny. Smluvní snížená cena se počítá procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za službu.

3.3. V případě, že doba opravy jednotlivé poruchy, která má příčinu na straně poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Zákazníkovi smluvní snížení ceny. Smluvní snížená cena se počítá procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za službu.

4. Hodnoty definovaných parametrů

Měsíční dostupnost služby

dostupnost 99,59 – 99,50
dostupnost 99,49 – 99,40
dostupnost 99,39 – 99,30
maximální snížení ceny

99,60%

snížení ceny o 10% z měsíčního poplatku
snížení ceny o 20% z měsíčního poplatku
snížení ceny o 30% z měsíčního poplatku
za dostupnost 30% z měsíčního poplatku

Maximální doba opravy poruchy	24hod
každá další hodina	snížení ceny o 1% z měsíčního poplatku
maximální snížení ceny za opravy celkem	20% z měsíčního poplatku
Maximální měsíční snížení ceny celkem	50% z měsíčního poplatku

5. Postupy v případě nedostupnosti služby

5.1. Definice Poruchy Služby

- Oznámení Poruchy je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušeno provozu služby Poskytovatelem. Tento okamžik je označen T_0 .
- Okamžik T_0 je označen za vznik Poruchy, došlo-li k prokazatelnému přerušeno Služby nebo degradaci sdružených kvalitativních parametrů (např. BER) nad smluvně stanovenou hodnotu.
- Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel telefonicky sdělí Zákazníkovi, že Porucha Služby Poskytovatele byla odstraněna. Tento okamžik je označen T_{opravy} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Zákazníka je nedostupné, okamžik T_{opravy} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka nebo fax nebo email nebo SMS).
- Pokud během 60 minut po T_{opravy} oznámí Zákazník Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Porucha Služby Poskytovatele stále projevuje, má se za to, že T_{opravy} dosud nenastal. Pokud se Porucha Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- Období mezi okamžikem T_0 a T_{opravy} je považováno za dobu nedostupnosti služby v případě, že Porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby.

5.2. Postup řešení poruchy služby

- Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_0 Poskytovatel začne s odstraňováním Poruchy služby.
- Poskytovatel nejpozději do 60 minut od vzniku poruchy nebo v případě nově zjištěných zásadních skutečností vztahujících se k dané Poruše bezprostředně informuje Zákazníka o stavu Poruchy a o předpokládaném termínu dokončení opravy.
- Po odstranění Poruchy Služby bude Poskytovatel neprodleně informovat Zákazníka, že Porucha Služby Poskytovatele byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Zákazníka je nedostupné, Poskytovatel informuje Zákazníka prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka nebo fax nebo e-mail nebo SMS). V případě, že nebylo možné odeslat oznámení žádným z výše uvedených způsobů, bude odesláno oznámení následující pracovní den doporučeným dopisem prostřednictvím České pošty na adresu Zákazníka současně se sdělením o skutečnosti, že nebylo možné odeslat oznámení jiným způsobem.
- Uživatel po odstranění Poruchy neprodleně prověří funkčnost Služby a případně nejpozději do 60 minut po T_{opravy} oznámí Zákazník Poskytovateli, že se porucha Služby Poskytovatele stále projevuje.
- Poskytovatel e-mailem nejpozději do dvou hodin po ukončení Poruchy doručí Zákazníkovi formulář Odhlášení Poruchy.

5.3. Hlášení Poruchy

- Poruchu v poskytování Služby je Zákazník povinen ohlásit bez zbytečného prodlení Zákaznickému středisku Poskytovatele a v ohlášení uvést :
 1. identifikaci Zákazníka
 2. identifikaci Služby
 3. popis poruchy Služby, včetně údajů o Telekomunikačním zařízení, na kterém se poruchy vyskytuje
 4. čas, kdy se Porucha objevila
 5. kdo činí ohlášení Poruchy
 6. čas ohlášení Poruchy
- Zákazník ohlásí Poruchu teprve poté, co ověří, že Porucha není na jeho straně.
- Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Zákazníka není považováno za Poruchu ve smyslu těchto podmínek.

společnosti METRONET s.r.o.

IČ : 26762544, se sídlem Maltézské nám. 537/4, 118 00 Praha 1, provozovnou Pod Koupalištěm 901,293 06 Kosmonosy

zapsaná v obchodním rejstříku vedením Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 92022

1. Úvodní ustanovení

1.1. Popis služby upravuje bližší podrobnosti technické, provozní a organizační povahy pro poskytování telekomunikační služby METRONET-INTERNET (dále jen „Služba“), která umožňuje přístup k síti Internet prostřednictvím sítě METRONET na technologii uvedené v Technické specifikaci.

1.2. Poskytovatelem této Služby je společnost METRONET s.r.o., se sídlem Maltézské nám. 537/4, 118 00 Praha 1 a provozovnou Pod Koupalištěm 901, 293 06 Kosmonosy, IČ 26762544, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 92022 (dále jen „Poskytovatel“), která v souladu s platnými právními předpisy a v rámci povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám Zákazníkům.

1.3. Popis služby doplňuje a rozvádí ustanovení Všeobecných podmínek pro poskytování telekomunikačních služeb vydaných Poskytovatelem (dále jen Všeobecné podmínky) a při výkladu tohoto Popisu služby a pojmů, které používá, je třeba vycházet z ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

2. Předmět služby

2.1. Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi na základě uzavření Smlouvy a v rozsahu v ní uvedeném službu přístupu k síti Internet.

2.2. Telekomunikační služba METRONET-INTERNET zahrnuje zejména následující dílčí služby:

- a)** přístup k síti Internet Prostřednictvím telekomunikační sítě Poskytovatele;
- b)** návrh a přidělení registrovaných IP adres. Každému Zákazníkovi jsou přiděleny určité IP adresy sítě Internet a to podle adresního plánu Poskytovatele
- c)** zřízení a provozování přenosové trasy od Poskytovatele k Zákazníkovi digitálním datovým okruhem na náklady Poskytovatele
- d)** poskytnutí programového vybavení, technického zařízení (router) či jiných věcí, které budou specifikovány v protokolu, kterým bude převzetí tohoto programového vybavení či technických zařízení a jiných věcí potvrzeno (dále jen „Předávací protokol“)

2.3. Služba je poskytována 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu a 365 dnů v roce, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.

2.4. Koncovým bodem Služby je digitální rozhraní na zařízení, kterým je ukončena přístupová

linka.

2.5. Koncový bod Služby leží na území České republiky.

2.6. Služba je poskytována s kapacitou od 512kbit/s do 10Gbit/s.

2.7. Služba METRONET-INTERNET zahrnuje kromě samostatného provozu služby, provozního dohledu a servisu také průzkumné, projektové a instalační práce ke zřízení Služby a poskytnutí zařízení až po předávací rozhraní.

2.8. Služba METRONET-INTERNET je komplexní Služba dohlížená Poskytovatelem po části trasy nebo celé trase spoje. Některá zařízení, zejména koncová, mohou, ale nemusí být dohlížena.

3. Technické parametry Služby

3.1. Údaje o každé Službě, především umístění koncových bodů, přenosová kapacita do Internetu, technologie datového okruhu, typ rozhraní a stupeň SLA je uveden v příslušné Technické specifikaci.

3.2. Pokud je součástí Služby i koncové zařízení je Služba poskytována na rozhraní Ethernet, Fast Ethernet, Gigabit Ethernet nebo optické zakončení.

4. Ostatní ujednání

4.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat službu Zákazníkovi ve smluvních termínech za předpokladu, že místo Zákazníka je řádně připraveno pro umístění, instalaci a konfiguraci Telekomunikačních zařízení a Zákazník se zavazuje Poskytovateli poskytnout k tomu veškerou potřebnou součinnost.

4.2. Pokud je to technicky možné, je Poskytovatel povinen provést změnu technického řešení Služby podle písemné žádosti Zákazníka za podmínek stanovených ve Smlouvě.

4.3. V případě změny parametrů služby na základě žádosti Zákazníka podepíše smluvní strany novou Technickou specifikaci odpovídající písemnému požadavku Zákazníka na změnu parametrů Služby.

4.4. Při obnově poskytování Služby nebo při zahájení poskytování Služby po změně jejich parametrů se postupuje stejně jako při zřízení Služby.

4.5. Na základě instrukcí a sdělených požadavků Poskytovatele se Zákazník zavazuje na své náklady poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost pro zřízení Služby, provedení zkušebního provozu a pro její řádné poskytování podle Smlouvy, včetně obnovy poskytování po jejím předchozím přerušení či po změně parametrů.

4.6. Poskytování Služby končí dnem ukončení Technické specifikace. V případě výpovědi Technické specifikace, končí poskytování Služby uplynutím výpovědní doby.

4.7. Zákazník se zavazuje zajistit, že Služba a Telekomunikační zařízení budou užívány v souladu s právními předpisy České republiky, a že jich nebude použito k účelům, které jsou v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy ani jinak zneužito.

4.8. Zákazník odpovídá za náhradu nákladů, škody či jiných nároků, které mohou být vůči Poskytovateli vzneseny či uplatněny třetí stranou v souvislosti s užitím Služby Zákazníkem, které je v rozporu se zákonem nebo Všeobecnými podmínkami.

4.9. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud Zákazník poruší ustanovení Smlouvy a přes upozornění Poskytovatele nesjedná nápravu v náhradním termínu. Zákazník je povinen v případě takového přerušení poskytování Služby uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny Služby, kterou by Zákazník byl povinen Poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušení poskytování Služby nedošlo.

5. Ustanovení společná a závěrečná

5.1 Popis služby a práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka vyplývající z Popisu služby se řídí právním řádem České republiky.

5.2 V případě, že jedno nebo více ustanovení smlouvy, Popisu služby nebo Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Smluvní strany souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu tohoto Popisu služby.

5.3 Popis služby nabývá platnosti a účinnosti dnem uzavření Technické specifikace.

**Všeobecné obchodní podmínky
společnosti METRONET s.r.o.**
(dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“)

Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky stanovují a blíže rozvádějí podmínky, za nichž společnost METRONET s.r.o., IČ: 267 62 544, se sídlem Maltézské náměstí 537/4, 118 00 Praha 1, provozovna Kosmonosy, Pod Koupalištěm 901, PSČ 293 06, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C vložce č. 92022, poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací a související služby Zákazníkům.

2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Rámcové smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“), uzavírané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

Definice pojmů

Níže uvedenými pojmy se rozumí:

Poskytovatel	Obchodní společnost METRONET s.r.o., IČ: 267 62 544, se sídlem Maltézské náměstí 537/4, 118 00 Praha 1, provozovna Kosmonosy, Pod Koupalištěm 901, PSČ 293 06, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C vložce č. 92022
Reklamacce	Právní úkon Zákazníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.
Smlouva	Je smlouva o zřízení a poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, která se týká Služby. Poskytovatel a Zákazník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany. Smlouvou se rozumí vlastní smlouva včetně všech jejích veškerých příloh.
Služba	Je veřejná telekomunikační služba zřízená a poskytovaná Poskytovatelem v České republice v rozsahu jeho příslušných telekomunikačních licencí a oprávnění podle podmínek stanovených Telekomunikačním zákonem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
Technická specifikace	Dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby a další stanovené údaje.
Zákazník	Fyzická nebo právnická osoba, které je na základě Smlouvy poskytována Služba (odp. rovněž účastník).
Zákon	Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.
Zařízení Poskytovatele	Elektronické komunikační zařízení sloužící k poskytování Služby, které Poskytovatel u Zákazníka instaloval, předal nebo zapůjčil.
Zařízení Zákazníka:	Elektronické komunikační zařízení sloužící k poskytování Služby, které instaloval Zákazník.

Koncový bod Rozhraní, po kterém nese odpovědnost Poskytovatel.

Informace, evidence údajů, důvěrnost informací

1. Zákazník dává Poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů Poskytovatelem za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, zejména za účelem zajištění poskytování telekomunikační Služby a pro obchodní účely Poskytovatele. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu tří let po jejím ukončení. Zákazník potvrzuje, že všechny údaje jsou pravdivé a přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. Zákazník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu Poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).

2. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem Zákaznického centra Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele.

3. Zákazník dává Poskytovateli souhlas s využíváním podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

4. Nedohodnou-li se Poskytovatel se Zákazníkem jinak, Zákazník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

Poskytované služby

1. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, příp. v Technické specifikaci.
2. Součástí Služby může být, pokud je tak ve Smlouvě dohodnuto nebo v Technické specifikaci stanoveno, též poskytnutí Zařízení Poskytovatele.
3. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých v Smlouvě, těchto Všeobecných obchodních podmínkách nebo v příslušné Technické specifikaci.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své telekomunikační sítě, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

Práva a závazky Poskytovatele

Práva

Poskytovatel je oprávněn:

- požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy jednostranně měnit tyto Všeobecné obchodní podmínky, Technickou specifikaci (o takové změně bude Zákazník, kterého se tato změna týká, bez zbytečného odkladu informována písemně nebo elektronickou poštou)
- dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při změnách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch, Poskytovatel je o tomto povinen Zákazníka předem vyrozumět, pokud je to možné
- dočasně přerušit či omezit poskytování služeb v případě existence jakýchkoli splatných a

nehrazených závazků Zákazníka vůči Poskytovateli

- nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Zákazníkem, zejména pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Zákazník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení Smlouvy, pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek

Závazky

1. Poskytovatel je povinen:
 - za sjednanou cenu zřídit a poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek a v rozsahu sjednaném Smlouvou, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a Technickou specifikací bez zbytečného odkladu odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele. Poskytovatel může na žádost Zákazníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti Zákazníkem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Zákazníkem zvlášť pro každý jednotlivý případ; Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační síť
 - umožnit Zákazníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, s Reklamačním řádem, Technickou specifikací
 - zajišťovat servis a případné opravy poruch Zařízení poskytovatele v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou službu v Technické specifikaci
 - informovat Zákazníka o změně Všeobecných podmínek nejméně jeden měsíc před účinností této změny
 - informovat Zákazníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, které jsou Poskyvateli v dostatečném předstihu známy
 - realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou Zákazníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy ve sjednané lhůtě
 - udržovat své telekomunikační zařízení a telekomunikační síť v takovém technickém a provozním stavu, aby byla Služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě a v příslušných právních předpisech
2. Poskytovatel neposkytuje náhradní plnění a Zákazník není oprávněn jej požadovat, pokud to není součástí Smlouvy anebo Všeobecných obchodních podmínek.
3. Poskytovatel odpovídá za činnost jeho zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod. V případě, že Poskytovatel bude objednan k opravě, úpravě či konzultaci Zařízení, nacházející se za Koncovým bodem, je Zákazník povinen nést náklady s tím spojené.
4. Poskytovatel neprovádí kontrolu týkající se obsahu informací, procházející jeho sítí. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi v důsledku použití sítě METRONET, tím se rozumí i ztráta nebo poškození dat v důsledku zpoždění, nedoručitelnosti, špatného doručení nebo výpadku služeb nebo z jiných příčin.
5. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit Zákazníkovi přístup ke Službě bez nároku na náhradu nebo slevu z ceny v případech závažného porušení smlouvy ze strany Zákazníka, včetně prodloužení Zákazníka s úhradou ceny.
6. Poskytovatel odpovídá za to, že dodávané Zařízení Poskytovatele má a po dobu poskytování Služby bude mít platné technické a bezpečnostní atesty.
7. Poskytovatel neodpovídá Zákazníkovi za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytování Služeb, dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. Poskytovatel neodpovídá za závady na jednotné telekomunikační síti, ani za jejich důsledky.

Práva a závazky Zákazníka

Práva

Zákazník je oprávněn:

- užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy
- požádat o změnu Smlouvy
- obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele

Závazky

1. Zákazník je povinen
 - řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu dle Smlouvy nebo Technické specifikace
 - zajistit, že telekomunikační zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele nebo Poskytovatele přístupu, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v České republice a je schopno přijímat Službu
 - Zákazník odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů
 - neužívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem v rozporu s dobrými mravy
 - neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu telekomunikační sítě
 - neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby
 - oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, a to do 10 dnů ode dne účinnosti takové změny
 - nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele
 - poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost v případě nefunkčnosti Služby, a to v míře a dle pokynů technika Poskytovatele
 - umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k technickým zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny telekomunikačního zařízení, nutné údržby, aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je poskytována Služba, z důvodu zřízení, změny nebo zrušení Služby
 - starat se o Zařízení Poskytovatele, které má v užívání, s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení Policii ČR a Poskytovateli a poskytovat dále veškerou součinnost, v případě poškození Zařízení Poskytovatele tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli
 - zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Zařízení Poskytovatele, i při dalších činnostech souvisejících s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení
 - zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele
 - zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Zařízení Poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování Služby Poskytovatelem
 - neměnit 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 se Zařízením Poskytovatele v lokalitě Účastníka;

- uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost nebo z důvodů na straně Zákazníka nebo při ukončení Smlouvy před zřízením Služby
- předložit Poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující důvěryhodnost a solventnost Zákazníka
- poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost v případě nefunkčnosti Služby, a to v míře a dle pokynů technika Poskytovatele

2. Síť METRONET smí být využívána pouze pro účely neodporující platným právním předpisům ČR. Jakýkoliv vstup do jiných sítí musí odpovídat pravidlům této jiné sítě a právním předpisům ČR i země, v níž má provozovatel této sítě sídlo. Přenos materiálů, které porušují právní předpisy včetně lokálních právních úprav je zakázán, a to včetně materiálů chráněných ochrannou známkou, ke kterým nemá zákazník copyright, dále materiálů zákonem označených jako hrozivé nebo obscénní a také materiálů chráněných obchodním tajemstvím, které zákazník nemá právo posílat.

Cena a platební podmínky

1. Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v Technické specifikaci.

2. Zákazník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Zákazníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Zákazník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Zákazníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení.

3. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit strukturu a výši cen za Službu, zejména při zvýšení nákladů spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, distribuční ceny služeb), v souvislosti s rozhodnutími státních orgánů (ČTU), změnou rozsahu Služby poskytované na základě Smlouvy, nebo s nárůstem cen vstupů. Změnu výše cen je Poskytovatel povinen předem sdělit Zákazníkovi.

5. Zúčtovací období za poskytování Služeb je uvedeno v Technické specifikaci.

6. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování telekomunikačních služeb (faktury) 14 kalendářních dní od data jejího vystavení. Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedeny na faktuře nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Za každý den prodlení si Poskytovatel bude účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

7. Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke službě, pokud Zákazník nezaplatí včas vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky a nezjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě stanovené v upozornění Poskytovatele. Aktivační poplatek při pozastavení služeb je stanoven na 990 Kč bez DPH při elektronickém zablokování zákazníka.

8. Při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení Zákazníka s placením ceny za službu je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností.

9. Poskytovatel je oprávněn požadovat na Zákazníkovi finanční zálohu. Záloha bude Poskytovatelem vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dní po ukončení poskytování Služeb. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu k započtení proti svým pohledávkám vůči Zákazníkovi, zejména k úhradě ceny poskytnutých služeb a nezaplacených smluvních pokut.

10. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Poskytovatel Účastníkovi dluží, na částky, které dluží Zákazník Poskytovateli.

Reklamacce

Účastník je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny. Podmínky stanoví Reklamační řád.

Trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá alternativně na dobu určitou nebo na dobu neurčitou.

2. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením od Smlouvy anebo okamžitým ukončením Smlouvy.

3. Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí, adresovanou a doručenou do sídla Poskytovatele. Výpovědní doba je stanovena ve Smlouvě nebo Technické specifikaci. Smlouvu na dobu určitou nelze vypovědět po celou dobu jejího trvání.

4. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí, adresovanou a doručenou do sídla/na adresu Zákazníka. Výpovědní doba je stanovena ve Smlouvě nebo Technické specifikaci.

5. Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost Zákazníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani odpovědnost za případnou škodu.

6. Zákazník může, vyjma jiných zákonných či Smlouvou sjednaných případů, okamžitě, tj. ke dni doručení písemného oznámení o zrušení Smlouvy Poskytovateli, zrušit Smlouvu nebo jednotlivé Služby, v případě, že:

- při zřizování Služby se zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (zejm. technických důvodů) zřídít;

- opakovaného a hrubého porušení smluvních podmínek ze strany Poskytovatele, na které byl Zákazníkem písemně upozorněn;

- Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku Zákazníka

7. Poskytovatel může, vyjma jiných zákonných či Smlouvou sjednaných případů, okamžitě, tj. ke dni doručení písemného oznámení o zrušení Smlouvy Zákazníkovi, zrušit Smlouvu nebo jednotlivé Služby:

- v případě opakovaného nebo hrubého porušení smluvních podmínek ze strany Zákazníka; zejména při prodlení s placením ceny za službu;

- v případě existence důvodného podezření, že Zákazník zneužívá telekomunikační síť a/nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Zákazníkům nebo uživateřům, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutěčňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Zákazníkům;

- v případě že při zřizování Služby se zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídít nebo při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo při odstraňování poruch Zákazník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou.

8. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, na její majetek byl podán návrh na prohlášení konkurzu nebo návrh na prohlášení konkurzu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku nebo bude zahájeno vyrovnávací řízení nebo vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na Zákazníka uvalena nucená správa.

9. Při ukončení Smlouvy před zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny je Zákazník povinen Poskytovateli nahradit náklady na Poskytovatelem již vynaložené práce a úkony související se zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny včetně všech nákladů souvisejících s poskytováním Služby dle

původní Smlouvy a náklady spojené s případným odinstalováním Zařízení Poskytovatele.

10. Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném stavu Poskytovateli Zařízení Poskytovatele a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele. Na základě výzvy Poskytovatele je Zákazník povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno Zařízení Poskytovatele a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Zákazník Zařízení Poskytovatele nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí je povinen uhradit Poskytovateli paušální náhradu škody ve výši pořizovací hodnoty snížené o odpisy Zařízení Poskytovatele (ostatního majetku). Pokud Zákazník Zařízení Poskytovatele nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby vrátí poškozený je povinen uhradit Poskytovateli náhradu za opravu zařízení a pokud se prokáže, že zařízení je neopravitelné, či hodnota opravy by byla vyšší než pořizovací hodnota Zařízení Poskytovatele (ostatního majetku) snížená o odpisy pak je Zákazník povinen uhradit paušální náhradu škody ve výši pořizovací hodnoty snížené o odpisy. V případě prodloužení Zákazníka s navrácením zapůjčeného zařízení na provoz Služby si Poskytovatel vyhrazuje právo účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu 500 Kč za každý den prodloužení. Začátek prodloužení začíná běžet osmý den po ukončení provozu Služby. Navrácením se rozumí vrácení zařízení pověřenému zástupci Poskytovatele nebo přepravci, který navrácení pro Poskytovatele zajišťuje. Dnem předání se rozumí fyzické předání zařízení pověřenému zástupci Poskytovatele nebo dne předání zařízení přepravci.

Odpovědnost za škodu a náhrada škody

1. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Zákazníka, vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Zákazníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
2. Poskytovatel neodpovídá Zákazníkovi za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací služeb, dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. Poskytovatel neodpovídá za závady na jednotné telekomunikační síti, ani za jejich důsledky.
3. V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady. Poskytovatel není povinen hradit Zákazníkovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně nebo formou elektronické pošty. Za prokázání doručení se považuje písemné potvrzení adresáta nebo pracovníka, o kterém mohl odesílatel důvodně předpokládat, že je oprávněn potvrzovat za adresáta přijetí písemností, potvrzená doručenkou nebo potvrzení poštovního serveru adresáta s odkazem na zprávu, kterou odesílatel poslal adresátovi elektronicky.
2. Písemnost zasláná poštou se považuje za doručenu datem uvedeným na doručence, pokud nelze toto datum určit považuje se za doručenu uplynutím třetího (3) dne od dne, kdy byla podána k poštovní přepravě na adresu druhé smluvní strany. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně

příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla příjemcem ve lhůtě stanovené pro její uložení vyzvednuta. V případě zaslání elektronickou poštou se považuje den prokazatelného odeslání za den doručení.

3. Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby však musí být učiněna pouze písemnou formou, musí být podepsána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), IČ, rodné číslo nebo datum narození Účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé Služby), jinak je taková výpověď neplatná. Náležitosti uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby.

4. Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, v platném znění a ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

5. Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jeho příloh, dará změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného odkladu.

6. Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

Reklamační řád společnosti METRONET s. r. o.

1. Tento reklamační řád stanovuje postup a způsob uplatňování a vyřizování reklamací telekomunikačních služeb poskytovaných společností METRONET s.r.o., IČ: 267 62 544, se sídlem Praha 1, Malé náměstí 537/4 a provozovnou Kosmonosy, Pod Koupalištěm 901, PSČ 293 06, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C vložce č. 92022 (dále jen „Poskytovatel“) a s nimi souvisejících činností. Současně stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady poskytnutých telekomunikačních služeb a dalších souvisejících činností.
2. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb - připojení k Internetu (dále jen „Smlouva“), uzavírané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
3. Zákazník je oprávněn reklamovat:
 - nesprávně účtovanou cenu služby
 - kvalitu služby
 - rozsah služby
4. Místo k vyřizování reklamací: Kosmonosy, Pod Koupalištěm 901, PSČ 293 06, tel.: - 326202020 nebo 731502020
5. Zákazník nebo jím pověřená osoba je povinen reklamaci uplatnit písemně v Místě k vyřizování reklamací.
6. Reklamační žádost musí být podána Zákazníkem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
7. Reklamační žádost musí obsahovat kromě popisu závady nebo označení sporného vyúčtování i číslo Smlouvy, obchodní firmu nebo jméno a příjmení Zákazníka, jeho sídlo nebo trvalé bydliště nebo adresu na které se Zákazník zdržuje (pobyt), identifikační číslo Zákazníka, datum narození Zákazníka, jinak je taková reklamační žádost neplatná.
8. Reklamační žádost má právo uplatnit Zákazník, v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí (Zmocněnec), oprávněný dědic či právní nástupce Zákazníka, či osoba zmocněná jednat za Zákazníka zákonem (Zákonný zástupce).
9. Poskytovatel vyřídí reklamaci vad Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce a ve složitějších případech do dvou (2) měsíců ode dne doručení písemné reklamace.
10. Poskytovatel rozhodne o reklamaci vyúčtování ceny za Službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce dne doručení písemné reklamace, a o výsledku informuje písemnou formou Zákazníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, nebo jde-li o složitější případ, je Poskytovatel povinen reklamaci vyříditi nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.
11. Reklamační žádosti jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu s přihlédnutím ke složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.
12. Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti vyúčtování a Zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
13. Poskytovatel se zavazuje při odstranění vady vyvinout veškeré úsilí tak, aby vada byla odstraněna bez zbytečného odkladu. Poskytovatel odpovídá za nápravu vad poskytovaných služeb v souladu se Zákonem.
14. V případě, že je reklamační žádost Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen:
 - lokalizovat a odstranit závady, případně po dohodě se Zákazníkem poskytnout Službu náhradním způsobem, je-li to možné;
 - vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté Služby (viz dále);
 - přiměřeně snížit cenu za poskytnuté Služby (viz dále).
15. V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování má Zákazník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Zákazníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím vyúčtování nebo převodním příkazem na Zákazníkem označený bankovní účet, a to ve lhůtě 1 měsíce ode dne dodání oznámení o výsledku reklamace, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace.
16. V případě kladného vyřízení reklamace týkající se vady Služby, sníží Poskytovatel cenu za Službu o poměrnou část ceny odpovídající době přerušení provozu. Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy Zákazník oznámil Poskytovateli závadu. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, za kterou Zákazník popř. jiný uživatel neodpovídá, Poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekválně poskytnutou službu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že Zákazník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Doba, po kterou Zákazník nebude poskytovat potřebnou součinnost (např. několik dní nebude přítomen, aby s techniky problém řešil), nebude započítávána do kompenzace.
17. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újry, které Zákazníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákona. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újry, které vzniknou tím, že Zákazník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za Službu nebo vadně poskytnutou Službu, pokud Zákazník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování nebo vadného poskytnutí služby.
18. Poskytovatel ani Zákazník nejsou povinni si vzájemně nahrazovat škody, které druhé straně vznikly porušením jejich povinností, pokud prokážou, že toto porušení vzniklo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Takovými okolnostmi jsou zejména události vyšší moci.
19. Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných než uvedených důvodů, budou Zákazníkovi nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 10.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí telekomunikačních služeb sjednaných ve Smlouvě.
20. Poskytovatel neodpovídá za činnost Poskytovatele přístupu či jiného operátora připojujícího Zákazníka k síti Poskytovatele.
21. Zákazník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Zákazník používá zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
22. Zákazník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních Poskytovatele umístěných u Zákazníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
23. Zákazník je povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Zákazník za škodu tím způsobenou.
24. Zákazník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytnuté Službě.

Poučení o ochraně osobních údajů podle zákona č.101/200 Sb.

1.

Poskytovatel je se souhlasem uživatele oprávněn shromažďovat zpracovávat a uchovávat po dohodnutou dobu osobní údaje uživatele za účelem nabízení obchodu nebo služeb. Osobními údaji se pro tento účel rozumí jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo a bydliště uživatele. (§5 odst. 5) Souhlas uživatel dává podpisem této smlouvy.

2.

Poskytovatel se zavazuje, že osobní údaje uživatele nebudou bez jeho vědomí dále zpracovávány ani zpřístupněny nepovolaným osobám.(§13). Zaměstnanci firmy jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatele a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů uživatele.(§15 odst. 1). Při zpracování osobních údajů uživatele poskytovatel dbá, aby uživatel neutrpěl újmu na svých právech, a zajišťuje ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života uživatele.(§10)

3.

Uživatel má právo přístupu k jeho osobním údajům (§11 odst. 3). Pokud Poskytovatel poruší své povinnosti stanovené ve výše uvedeném zákoně má uživatel právo požadovat :

- aby se poskytovatel zdržel takového jednání a odstranila závadný stav či poskytla omluvu nebo jiné zadostiučinění,
- aby poskytovatel doplnil nebo opravil osobní údaje podle skutečného stavu,
- aby byly osobní údaje zablokovány nebo zlikvidovány,
- zaplacení peněžité náhrady, jestliže tím bylo porušeno právo uživatele na lidskou důstojnost, osobní čest, dobrou pověst či právo na ochranu jména.

Uživatel má též právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů.(§21 odst. 1,2)