

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

(dále jen „Všeobecné podmínky“)

vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen ZEK), ustanovením § 273 zákona č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů a ustanovením zákona č. 284/2009 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Úplné znění

I. Obecná část smluvního vztahu

Tyto Všeobecné podmínky upravují základní provozní a obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících činností na území České republiky (dále jen „Služba“) firmou (dále jen „Poskytovatel“). Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné komunikační sítě Poskytovatele nebo případně prostřednictvím sítě smluvního poskytovatele. Dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území těmito sítěmi a technickými možnostmi těchto sítí.

Uživatelé služby se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá či žádá službu poskytovatele. Účastníkem se rozumí každý, kdo uzavřel s poskytovatelem smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb. Uživatel a účastník bude dále ve Všeobecných podmínkách uváděn pod pojmem „Zákazník“.

Po uzavření smluvního vztahu jsou tyto Všeobecné podmínky závazné pro Zákazníka a pro Poskytovatele.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi telekomunikační služby připojením k síti poskytovatele, jakož i další doplňkové služby, které si Zákazník objednal (dále jen "Objednané služby") a zákazník se zavazuje za objednané služby platit příslušné poplatky v souladu s podmínkami uvedenými ve smlouvě.

Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím účastnické přípojky, případně jiným způsobem, k datové síti poskytovatele. Přípojka se nachází na nemovitosti nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené ve smlouvě jako Místo odběru služeb (dále jen „Koncové místo“). Za koncové místo je považováno poslední zařízení poskytovatele. Výjimku tvoří zapůjčené zařízení poskytovatelem bez služby „Servis“, kde se považuje za Koncové místo předchozí zařízení poskytovatele.

II. Druh a rozsah poskytovaných služeb

Základní popis a specifikace poskytovaných služeb jsou uvedeny zejména v poskytovatelem vydávaných provozních podmínkách pro poskytování jednotlivých druhů služeb (dále je „Provozní podmínky“), kde je specifikace příslušné veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo specifikace více objednaných služeb a v příslušných cenících pro jednotlivé služby, příp. dalších cenících (dále jen „Ceníky“). Aktuální informace o službách a cenách jsou veřejně přístupné v zákaznickém centru poskytovatele nebo prostřednictvím internetové stránky poskytovatele.

Rozsah a druh objednaných služeb může být měněn dohodou smluvních stran a to písemně ve lhůtě minimálně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Uskutečněním platby pravidelných poplatků popř. jiných plateb zákazníkem v souladu s navrženými změnami dojde k přijetí

návrhu poskytovatele ze strany zákazníka. K akceptaci navrhované změny poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené zákazníkem v účtovacím systému poskytovatele.

Zákazník bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných služeb.

III. Zprovoznění a poskytování služeb

Zákazník se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu této smlouvy. Pokud nebude mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zákazník je povinen si zabezpečit hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace), vstupní a výstupní zařízení a jejich funkčnost potřebné pro připojení ke koncovému místu (dále jen „Koncové zařízení zákazníka“). Koncové zařízení zákazníka musí splňovat požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz koncového zařízení zákazníka. Je-li pro poskytování objednaných služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení zákazníka, je zákazník povinen ji na své náklady zabezpečit. Zákazník se zavazuje seznámit se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání objednaných služeb.

Poskytovatel sdělí zákazníkovi údaje pro nastavení služeb případně další přístupové údaje připojení, které je poskytovatel oprávněn měnit, pokud si tak vyžádají technické, provozní nebo organizační důvody na straně provozovatele. Zákazník se zavazuje s přidělenými údaji nakládat jako s důvěrnými a není oprávněn je měnit. Porušení povinnosti podle tohoto odstavce zákazníkem je považováno za podstatné porušení této smlouvy a zákazník je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé takové porušení. Ujednáním o smluvní pokutě podle tohoto odstavce není dotčen nárok poskytovatele na náhradu vzniklé škody.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že poskytovatel vede elektronickou databázi zákazníkem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Zákazník tímto uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky poskytovatele.

Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány a jejich součásti jsou ve výlučném vlastnictví poskytovatele (dále jen "zařízení poskytovatele") a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.

Poskytovatel může zapůjčit, prodat nebo pronajmout zákazníkovi potřebná zařízení (dále jen "zařízení") proti zaplacení poplatků podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. V případě, že zákazník nevrátí zařízení poskytovateli nebo je vrátí ve stavu, který neodpovídá běžnému opotřebení, je poskytovatel oprávněn uplatnit nárok na náhradu vzniklé škody.

Zákazník se zavazuje řádně používat zařízení poskytovatele, zejména se zákazník zavazuje nepřipojovat k zařízení poskytovatele žádné přístroje, které nebyly schváleny poskytovatelem, nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice.

Zákazník není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemné oprávnění. Zákazník není rovněž oprávněn přemístit popř. umožnit přemístění zařízení z místa instalace a nese plnou odpovědnost za jejich poškození a ztrátu. Dále není zákazník oprávněn se zařízením poskytovatele jakýmkoliv způsobem nakládat (např. poskytovat jej jako zástavu).

Zákazník bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení poskytovatele může vést k výpadku objednaných služeb, případně vést ke ztrátě dat na koncovém zařízení zákazníka. Zákazník je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na koncovém zařízení zákazníka a provozovatel nenesе jakoukoliv odpovědnost za to, zda zákazník takové zálohování dat provedl, či nikoliv.

Zákazník tímto uděluje poskytovateli souhlas s prováděním prací souvisejících s poskytováním objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřazením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele a doplňkových zařízení v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu této smlouvy i v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti zákazníka či jeho zástupce. Za tímto účelem se zákazník zavazuje umožnit na požádání poskytovateli přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání této smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.

Zákazník se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané zákazníkem nad rámec odstranění závad podle článku V. této smlouvy.

IV. Podmínky užívání objednaných služeb

Zákazník se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu a není oprávněn k jakémukoliv jinému využití objednaných služeb bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, zejména není zákazník oprávněn umožnit bezplatné nebo komerční užívání objednaných služeb třetím osobám nebo jejich komerční využití. Zákazník nese odpovědnost za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami. Porušení povinnosti podle tohoto odstavce zákazníkem je považováno za podstatné porušení této smlouvy a zákazník je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé takové porušení. Ujednáním o smluvní pokutě podle tohoto odstavce není dotčen nárok poskytovatele na náhradu vzniklé škody.

Zákazník se dále zavazuje:

- a) užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy České republiky
- b) nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro která nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn
- c) nepoužívat objednané služby ani zařízení poskytovatele ani doplňková zařízení, a to přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i k získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného zákazníka, k jeho software nebo datům
- d) nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožujících bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování
- e) zdržet se jakýchkoliv jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména se zákazník zavazuje nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tj. velké množství kopií totožných, podobných nebo objemných zpráv, tzv. spamming)
- f) nepřipojovat ke koncovému místu více koncových zařízení zákazníka, bez písemného souhlasu provozovatele.

Jakékoli porušení tohoto článku IV. zákazníkem je považováno za podstatné porušení této smlouvy.

V. Hlášení a odstraňování poruch

Při poskytování objednaných služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování objednaných služeb. Pokud lze takové snížení kvality,

dočasné omezení popř. přerušení předvídat oznámí poskytovatel takovou skutečnost zákazníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty nebo informační internetové stránky poskytovatele).

Zákazník je povinen ohlásit omezení nebo přerušení poskytovaných objednaných služeb, závady na zařízení poskytovatele (dále jen „závada“) zákaznickému centru poskytovatele neprodleně po jejich zjištění na telefonním čísle zákaznické podpory poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje závady odstranit, pokud není dojednáno jinak, do 48 hodin od jejich ohlášení zákazníkem dle tohoto odstavce, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Za odstranění závady je považován okamžik obnovení spojení se sítí Internet.

Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil zákazník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení zákazníka nebo pokud koncové zařízení je zapůjčené poskytovatelem a zákazník nemá objednanou službu „Servis“. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat zákazníkovi a zákazník je povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění závady podle v té době aktuálně platného ceníku poskytovatele.

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

V případě, že se zákazník domnívá, že poskytované objednané služby svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají smluvním podmínkám a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit v zákaznickém centru poskytovatele. Vady v nesprávně vyúčtovaných pravidelných poplatcích popř. jiných platbách za poskytnuté objednané služby je zákazník povinen uplatnit do 2 (dvou) měsíců od doručení vyúčtování, jinak zákaznicko právo zanikne. Jiné vady poskytnuté objednané služby je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

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

Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem/operátorem nejpozději do 60 (šedesáti) dnů ode dne doručení reklamace. V případě kladného vyřízení reklamace je poskytovatel povinen vrátit zákazníkovi příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do 30 (třiceti) dnů od vyřízení reklamace.

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

Zákazník bere na vědomí, že poskytovatel není povinen hradit zákazníkovi náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby.

VI. Poplatky za služby

Zákazník je povinen platit poplatky, není-li dohodnuto jinak, stanovené podle aktuálně platného ceníku poskytovatele, a to způsobem a v intervalu a ve lhůtě splatnosti uvedených ve smlouvě.

Aktuálně platný ceník poskytovatele je veřejně přístupný v zákaznickém centru poskytovatele nebo prostřednictvím internetové stránky poskytovatele. Výše, způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny.

Uskutečněním platby pravidelných poplatků zákazníkem v souladu s navrženými změnami dojde k přijetí návrhu poskytovatele ze strany zákazníka. K akceptaci navrhované změny poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené zákazníkem v účtovacím systému poskytovatele.

Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání této smlouvy navrhnout zákazníkovi změnu výše pravidelných poplatků, a to písemným sdělením nové výše pravidelného poplatku zákazníkovi ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši zákazníkem je považováno za souhlasný projev vůle zákazníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

Zákazník je povinen hradit poplatky ve sjednaných lhůtách splatnosti. V případě prodlení s úhradou plateb podle této smlouvy je poskytovatel oprávněn účtovat zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky denně, a to vždy za každý započatý den prodlení. Ujednáním o smluvní pokutě podle tohoto není dotčen nárok poskytovatele na náhradu vzniklé škody.

Při platbě dlužných částek zákazníkem bude zaplacená částka započtena nejprve na splatnou smluvní pokutu, pak na poplatky za objednané služby s nejstarší lhůtou splatnosti.

V případě, že zákazník nezaplatí včas a řádně vyúčtované pravidelné poplatky za objednané služby nebo neplní další smluvní podmínky podle smlouvy, má poskytovatel právo omezit poskytování objednané služby zákazníkovi a to zamezením přístupu k objednaným službám. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo poskytování objednaných služeb ukončit.

VII. Trvání a zánik smluvního vztahu

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva je platná a účinná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.

Zákazník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu vypovědět i bez udání důvodu písemnou výpovědí, formou doporučené poštovní zásilky. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě pochybností se má za to, že výpověď byla doručena druhé smluvní straně pátý den po odeslání. Pokud byla ve smlouvě sjednána doba, po kterou nelze smlouvu vypovědět, lze ji vypovědět až po uplynutí této doby.

Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou platností

- a) v případě prodlení zákazníka s platbou poplatků či jiných plateb podle této smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů
- b) v případě podstatného porušení povinností zákazníka vyplývajících z této smlouvy
- c) jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět smlouvy, nebo
- d) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní zprovoznění a poskytování objednaných služeb do 30 (třiceti) dnů od podpisu této smlouvy, nebo
- e) z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět této smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran.

Výpověď smlouvy s okamžitou platností je účinná doručení písemné výpovědi s okamžitou platností formou doporučené poštovní zásilky zákazníkovi. V případě pochybností se má za to, že výpověď smlouvy s okamžitou platností byla doručena zákazníkovi pátý den po odeslání.

Zákazník je oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou platností v případě, že poskytovatel přestane poskytovat objednané služby po dobu delší než 30 (třicet) dní po sobě jdoucích. Výpověď smlouvy s okamžitou platností je účinná doručení písemné výpovědi s okamžitou platností formou doporučené poštovní zásilky poskytovateli. V případě pochybností se má za to, že výpověď smlouvy s okamžitou platností byla doručena poskytovateli pátý den po odeslání.

Byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má zákazník právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění. Odstoupení od smlouvy je účinné doručení písemného odstoupení formou doporučené poštovní zásilky poskytovateli. V případě pochybností se má za to, že odstoupení bylo doručeno poskytovateli pátý den po odeslání. Zákazník nemůže od smlouvy odstoupit podle tohoto odstavce v případě, bylo-li s jeho souhlasem započato plnění před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění.

Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení této smlouvy výpovědi jsou vstupní poplatky nevratné s výjimkou ukončení smlouvy v případě nepředvídatelných okolností, které poskytovateli znemožní zprovoznit službu do 30 (třiceti) dnů od podpisu této smlouvy, kde se poskytovatel zavazuje vrátit zákazníkovi všechny dosud zaplacené poplatky, a to do 30 (třiceti) dnů ode dne ukončení smlouvy.

Po dobu plynutí výpovědní lhůty je poskytovatel oprávněn účtovat zákazníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky podle této smlouvy, a zákazník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik smlouvy nemá vliv na nárok poskytovatele na zaplacení dlužných částek za objednané služby ke dni ukončení této smlouvy.

Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od této smlouvy zákazníkovi přeplatek na pravidelných poplatcích, je poskytovatel povinen tento přeplatek na základě písemné výzvy zákazníka vrátit zákazníkovi do 30 (třiceti) dnů od doručení této výzvy.

Po ukončení této smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu všechny svoje zařízení demontovat a zákazník se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. Zákazník se dále zavazuje, není-li dohodnuto jinak, zaplatit jednorázový poplatek za demontáž podle aktuálního ceníku poskytovatele. V případě, že zákazník neumožní demontáž zařízení poskytovatele, má poskytovatel nárok na náhradu způsobené škody.

VIII. Společná ustanovení

Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající zákazníkovi z této smlouvy na třetí osobu. Zákazník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících poskytovateli z této smlouvy na třetí subjekt.

Smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou smluvních stran nebo postupem uvedeným v článcích II., VI., VI. a VI. této smlouvy.

Smlouva je uzavírána v českém jazyce.

Smlouva bude poskytovatelem archivována po nezbytně dlouhou dobu.

Pokud zákazník až po uzavření smlouvy zjistí, že jsou ve smlouvě vyplněné chybné údaje týkající se zákazníka, neprodleně tuto skutečnost oznámí poskytovateli. Stejně tak, pokud u zákazníka dojde ke změně jakéhokoliv údaje ve smlouvě uvedeném.

V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání této smlouvy zákazník poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě (dále jen "Osobní údaje zákazníka") pro účely informačních a účtovacích systém poskytovatele a pro komunikaci se zákazníkem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem (zejména informování o nových službách poskytovatele, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s poskytovatelem popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných služeb prováděné poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). V rozsahu výše uvedeného zmocnění je poskytovatel rovněž oprávněn předávat osobní údaje zákazníka do jiných států. Poskytovatel se zavazuje neposkytovat osobní údaje zákazníka žádným jiným třetím osobám s výjimkou povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů České republiky. Správcem osobních údajů zákazníka podle zákona č. 101/2000 Sb. uvedených v této smlouvě je poskytovatel. Zákazník byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů podle tohoto odstavce je dobrovolné a že je oprávněn zmocnění podle tohoto odstavce kdykoliv odvolat s následky uvedenými v článku VII. této smlouvy.