

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti OpavaNet a.s. (dále také Podmínky)

1. Úvodní ustanovení

1.1. Společnost OpavaNet a. s., se sídlem Opava, Příčná 2828/10, IČO: 25860011 (dále jen „poskytovatel“ nebo „POS“) poskytující služby elektronických komunikací (dále jen „služby“) tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky (dále také „podmínky“) upravující poskytování těchto služeb v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005, osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 1080 případně aktualizace 1080/x (kde x jsou číslované změny osvědčení) uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen „dodatky“). Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2. Tyto podmínky, ceník služeb, Specifikace služeb, Závazná objednávka, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb a zaručené úrovně jejich kvality), nabídka druhů servisních služeb, programová nabídka a akční nabídka, jakož i případná další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy, přitom smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto podmínek. Podpisem smlouvy U/Ú potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně těchto podmínek. Pojem „smlouva“ používaný v těchto podmínkách označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Služby mohou být poskytovatelem nabízeny zvlášť nebo spolu s ostatními službami poskytovatele v tzv. balíčcích služeb; i tzv. balíček služeb je považován za službu.

1.3. Na základě smlouvy a těchto podmínek a případných dalších ujednání mezi stranami se POS zavazuje poskytovat uživateli služby prostřednictvím připojení k síti poskytovatele a U/Ú se zavazuje dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejich součástí, včetně těchto podmínek, zejména platit za služby příslušné poplatky v souladu s těmito podmínkami, smlouvou a objednávkou. Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).

2. Smluvní strany

2.1. Ve smluvních vztazích, které se řídí těmito Podmínkami, vystupují tyto smluvní strany:

Uživatel / účastník: každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu a která využívá nebo žádá službu. (dále také U/Ú).

Poskytovatel: OpavaNet a.s. (dále také POS).

3. Vymezení základních pojmů

Pro účely těchto Podmínek a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

3.1. **Specifikace služeb a Technické parametry služeb** – stanoví technické a organizační podmínky poskytování služeb společností Poskytovatele (dále jen služby) pro právnické i fyzické osoby (U/Ú), které s poskytovatelem služeb společností Poskytovatele uzavřely smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací. Tento dokument je nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a obsahuje základní popis poskytovaných služeb, některé procedury týkající se zavedení a organizačního zajištění poskytování služeb, jakož i specifické podmínky pro zavedení a poskytování služeb.

Dokumenty jsou umístěny na www.opavonet.cz

3.2. **aktivace/zřízení** služby představuje úkon provedený poskytovatelem, při kterém dojde ze strany poskytovatele ke zprovoznění služby.

3.3. **omezení poskytování služby** – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení/pozastavení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platnou Objednávkou; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivčního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem poskytovatele. POS může omezit/pozastavit poskytování služeb v případě, že U/Ú poruší své závazky podle bodu 5. a 6. podmínek.

3.4. **Zrušení poskytování služby** – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

3.5. **přenositelnost čísel** – Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení ZEK, opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem a

Podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněné na www.opavonet.cz, které jsou součástí těchto Podmínek.

3.6. - **koncový bod sítě** – fyzický bod; zásuvka (standardně RJ-45 nebo jiná), ethernetový port (standardně switch, router apod.), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti. Koncovým bodem sítě může být vysílač nebo jiné zařízení Poskytovatele v případě, kdy přijímací strana posledního spoje je tvořena zařízením Uživatele (např. přijímací jednotka pro bezdrátový spoj a nikoliv domácí WiFi-router apod.).

4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1. POS poskytuje U/Ú služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.

4.2. POS zajistí servis a případné opravy poruch umístěných zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou službu ve Specifikaci služby. Za poruchu považuje POS také narušení bezpečnosti a integrity sítě – ZEK § 63 n a POS může uplatnit, v případě narušení, opatření dle ZEK § 63 n.

4.3. POS odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní předání služby (koncový bod sítě), jež je definováno standardně ve Specifikaci služeb.

4.4. POS poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedených v seznamu druhů služeb nebo v Objednávkě, a to v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a příslušných opatření vydaných Českým telekomunikačním úřadem. POS nese z hlediska poskytování služeb zodpovědnost za funkčnost a kvalitu sítě a zajišťuje, že funkčnost sítě poskytovatele bude vyšší než 95% časové periody, která odpovídá účtovacímu období - na optické síti a 90% na bezdrátové síti. Uvedené údaje se netýkají případů způsobených zásahem vyšší moci nebo nefunkčnosti mezinárodních nebo primárních operátorů nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření (např. rozsáhlých výpadků el. energie apod.) či jiného důležitého obecného zájmu.

4.5. POS je povinen v případě, že účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za služby (nebo v případě veřejné telefonní služby soustavně opožděné platby či soustavně neplatí) nebo neplní další smluvní podmínky zajistit, aby mu bylo prokazatelně dodáno alespoň jedno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednaní nápravy. Pokud ve stanoveném termínu účastník, resp. U/Ú nezjedná nápravu či služby nezaplatí, POS má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Je-li opoždění nebo soustavně neplacení opakované, nemusí POS upozorňovat Uživatele/Účastníka a vydávat náhradní termín k plnění. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním prokazatelných upozornění na zjednaní nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši uvedené v platném ceníku POS. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby se považuje také i jen částečná platba za službu; i v případě takového částečného zaplacení je tedy POS oprávněn službu omezit, bez a/nebo po poskytnutí náhradního termínu plnění účastníkově.

4.6. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a jejich nedílných součástí účastníkem, resp. uživatelem.

4.7. POS není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době mezi 02.00 a 06.00 hodin.

4.8. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil U/Ú, resp. účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení U/Ú. V těchto případech je účastník, resp. U/Ú povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku poskytovatele.

4.9. POS neodpovídá uživateli za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytování prací a služeb, a dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci a v důsledku nefunkčnosti jiných poskytovatelů služeb elektronických komunikací.

4.10. POS má právo neúčtovat uživateli-škola poskytované služby, a to v období od 1. července do 31. srpna.

5. Práva a povinnosti uživatele/účastníka

5.1. U/Ú je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „zařízení U/Ú“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě POS. POS neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení U/Ú. Připojení jiných

zařízení, než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na vyloučnou odpovědnost U/Ú. Schválení zařízení U/Ú Poskytovatelem obdrží U/Ú na vyžádání. V případě připojení jiných zařízení než schválených zařízení U/Ú nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje POS v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.

5.2. U/Ú se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nespĺňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů k provozu. Porušení U/Ú výše uvedených povinností má poskytovatel v takovém případě právo pozastavit a nadále účtovat poskytování služeb.

5.3. U/Ú se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy a těchto podmínek.

5.4. U/Ú jsou povinni nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o každé změně údajů týkajících se jejich osoby nebo osoby plátee, pokud je tento odlišný od osoby U/Ú, resp. účastníka (zejména tel. spojení a adresy pro doručování korespondence, změna příjmení v důsledku uzavření manželství, změna obchodní firmy společnosti či družstva v souvislosti s přeměnou společnosti apod.), a to jedním z následujících způsobů: osobně na ZC (Zákaznické centrum) nebo elektronicky emailem (na info@opavonet.cz) nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu ZC POS.

5.5. Účastník, resp. U/Ú se zavazuje pro korespondenci s POS využívat U/Ú poskytovatelem přidělenou e-mailovou schránku. Zpráva odeslaná POS uživateli, resp. Účastníkovi do této schránky se považuje bez dalšího za doručenu. V případě užívání jiné e-mailové schránky pro korespondenci s poskytovatelem, POS nenese odpovědnost za doručování zpráv POS do této schránky.

5.6. Účastník, resp. U/Ú bere na vědomí a souhlasí s tím, že POS vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě POS i mimo ni. Účastník, resp. U/Ú tímto uděluje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky POS, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních a prostředkovacích dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle ZEK.

5.7. Účastník, resp. U/Ú bere na vědomí, že práce na zařízeních poskytovatele může vést k výpadku služeb. Účastník, resp. U/Ú je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.

5.8. Účastník, resp. U/Ú bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. POS nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat U/Ú umístěných na jeho koncovém zařízení.

5.9. Účastník, resp. U/Ú se dále zavazuje zejména platit ceny za služby ve výši dle Smlouvy, platných podmínek poskytovatele, a dalších ujednání mezi stranami a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy, smlouvou a těmito podmínkami.

5.10. Souhlas U/Ú. U/Ú souhlasí:

- se zpracováním osobních údajů ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů,
- udělení souhlasu s uvedením svých osobních údajů v databázi dlužníků (v případě, že by spotřebitel nehradil řádně a včas cenu za poskytnuté služby či jiné související platby, včetně smluvních pokut).

6. Cena a platební podmínky

6.1. Ceny prací a služeb jsou smluvní. U/Ú je povinen platit poskytovateli za poskytnuté služby cenu ve výši určené smlouvou. V pochybnostech se má za to, že ceny služeb jsou ceny bez DPH v zákonné výši ke dni zdanitelného plnění.

6.2. POS si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby změnou dokumentu Závazná objednávka (POS si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované služby, jakož i způsob a interval plateb cen za služby. O těchto změnách se POS zavazuje U/Ú informovat elektronickou cestou na e-mailovou adresu přidělenou mu poskytovatelem.). Každá taková změna bude uživateli písemně oznámena nejpozději jeden měsíc před dnem platnosti nových poplatků. Při změnách náležitostí smlouvy uvedených v odstavci §63 ZEK odst. 6 písm. o) až

p) a r), nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka má UÚ z tohoto důvodu právo smlouvu písemně vypovědět ke dni změny cen.

6.3. Ceny a poplatky za služby účtuje POS následujícím způsobem: a) u periodicky se opakujících služeb je zúčtovacím obdobím buď 1 měsíc, 1 čtvrtletí či 1 rok, a to podle dohodnutého zúčtovacího období, poskytovatel si vyhrazuje právo stanovit zúčtovací období k jednotlivým službám, b) zdanitelným plněním je standardně u měsíčních faktur poslední den v kalendářním měsíci, u čtvrtletních faktur poslední den čtvrtletí a u faktur ročních buď 31.12. daného kalendářního roku a/nebo den ukončení smlouvy; ve výjimečných případech může být zdanitelné plnění jiné, ale v mezích zákona, c) jednorázové zřizovací poplatky jsou účtovány ihned po provedení odpovídající činnosti a/nebo po podpisu smlouvy popř. ve spojení se službou po dodání služby, d) pravidelné měsíční poplatky za práce a služby poskytovatele, stejně tak jako za periodicky se opakující služby subdodavatelů, jsou účtovány za dohodnuté zúčtovací období. Platba ve smluvní výši zahrnující případné DPH bude placena proti výzvě k úhradě nebo faktuře, která je daňovým dokladem, s devítidenní splatností od vystavení faktury. Za celé měsíce se tyto poplatky účtují v poměrné části (za každý den). V prvním daňovém dokladu jsou vyúčtovány pravidelné poplatky za neuplynulý minulý, popř. i aktuální měsíc (aktuální čtvrtletí nebo rok), e) jednorázové náklady, související se zřízením služby se platí dle výzvy k úhradě, popř. jsou vyúčtovány v hotovosti a/nebo do devíti dnů po provedení prací a/nebo s fakturou za služby, f) ceny a poplatky za služby, jejichž zprovoznění je dáno dnem aktivace/zprovozněním služby, jsou účtovány ode dne aktivace.

6.4. Výzva k úhradě, daňový doklad nebo přehled zúčtování bude vystaven v českém jazyce. POS je oprávněn zaslat daňový doklad elektronickou poštou na kontaktní email UÚ a/nebo jej umístit ve www uživatelské sekci dostupné pro UÚ pod zabezpečeným heslem - do zabezpečené části infostránky. Doklad je doručen uživateli dnem odeslání emailu a/nebo dnem umístění v uživatelské sekci.

6.5. Úhrada účtované částky uživatelem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet v peněžního ústavu poskytovatele, a to nejpozději do data splatnosti nebo složení hotovosti nebo v případě kdy POS akceptuje SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva) jeho zaplacení na poště. Je-li UÚ v prodlužení s úhradou účtované částky, může poskytovatel účtovat za každý den prodlužení úrok z prodlužení ve výši 0,05 % z dlužné částky.

6.6. Je-li UÚ v prodlužení s úhradou účtované částky po období delší než 10 dnů, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování prací a služeb až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení poskytování prací a služeb budou uživateli účtovány pravidelné poplatky, poplatky za pronajatá a umístěná zařízení a technické prostředky poskytovatele a jeho subdodavatelů po celou dobu poskytování služeb a platnosti smlouvy.

6.7. Nemůže-li UÚ využít služeb POS pro poruchy, za které odpovídá POS, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků. Trvalá závada během druhého dne více než 4 hodiny, má UÚ právo na poměrnou část poplatků odpovídající 1 dni. Vrácení poplatků je UÚ povinen uplatnit písemně.

6.8. Případné reklamace a.) vad poskytnuté služby; b.) reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby podle § 63 odst. 1 písm. i) ZEK uplatňuje UÚ prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu poskytovatele dle 9.3. POS rozhodne o reklamaci do 1 měsíce ode dne doručení reklamace a pro 6.8 a až do 2 měsíců, pokud vyžaduje vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem.

Částka na jejíž vrácení vznikne UÚ nárok z POS uznané reklamace bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby k jejímž zaplacení bude UÚ povinen. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost UÚ rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.

6.9. POS a UÚ se tímto dohodli a UÚ tedy výslovně souhlasí s tím, že POS předkládá účastníkovi, resp. uživateli přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby v jiné formě než tištěné, a to na infostránkách POS nebo www.iptel.cz s tím, že vyúčtování ceny za službu TELEFON je předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny za tuto službu jednou položkou (detailní vyúčtování služby má účastník k dispozici na svých infostránkách nebo www.iptel.cz). Toto

vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování předkládáno. Vyhovování vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou je poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku. V případě, že je ve smlouvě uzavřené s účastníkem dohodnuta platba na základě faktury, je tato faktura (vyúčtování) zasílána na adresu UÚ, resp. účastníka uvedenou ve smlouvě a umístěna na infostránkách poskytovatele po dobu minimálně šesti kal. měsíců v době platnosti smlouvy.

7. Doba trvání smlouvy

7.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou 12 měsíců. Automatické opakované prodloužení smlouvy je možné jen s aktivním udělením souhlasu UÚ s automatickým prodloužením smlouvy. Pokud žádná ze smluvních stran před uplynutím doby určité (popř. automaticky prodloužené) nevyjádří vůli smlouvu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou s 30-denní výpovědní dobou a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena.

7.2. Smlouva může zaniknout:

a) písemnou dohodou smluvních stran,
b) uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena,
c) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele z důvodu:
ca) poruší-li UÚ své závazky podle odst. 5., 6. Podmínek nebo poruší-li UÚ některou povinnost uvedenou ve smlouvě, např. placení úhrad za plnění služeb apod.
cb) poskytovatel nemůže dostát svých závazků ze smlouvy z důvodu zásahu vyšší moci, změn zákonných podmínek, změn technických a technologických podmínek, rekonfigurací sítě, změn parametrů sítě.

Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti okamžikem doručení uživateli a při nedoručitelnosti se má za to, že odstoupení bylo doručeno tři dny po odeslání doporučenou poštou na uživatelskou adresu uvedenou ve smluvních kontaktech.
cc) UÚ se chová nebo jedná agresivně, vulgárně... k pracovníkům POS.

d) podá-li jedna ze smluvních stran výpověď, začíná běžet 30-denní výpovědní doba prvním dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena a v případě podání výpovědi smlouva na dobu určitou (i před aktivací), tj. před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, je poskytovatel oprávněn zúčtovat nebo výzovou požadovat smluvní pokuty dle kmenového (titulního, hlavního) listu smlouvy.

e) Jiný způsob ukončení smlouvy není přípustný a není platný.

7.3. Při zániku smlouvy je UÚ povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 10 dnů po jejím zániku. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy.

7.4. Výpovědi a/nebo odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy ve vztahu ke Komunikačnímu zařízení, komunikačnímu vedení, komunikační síti Poskytovatele instalovaná nebo umístěná v (na) nemovitosti Uživatele (vlastníka nebo nájemce nemovitosti) a ve vztahu k souhlasu s jejich umístěním a provozem dle zákona o elektronických komunikacích.

8. Změna smluvních stran

8.1. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy v plném rozsahu přecházejí na případné právní nástupce obou smluvních stran, přičemž každá původní smluvní strana musí toto zajistit a tuto skutečnost písemně oznámit druhé straně alespoň 1 měsíc před plánovaným dnem převodu. V případě nesplnění těchto povinností nese převádějící odpovědnost za vzniklou škodu.

9. Hlášení poruch a reklamace

9.1. Bezprostřední problémy s využitím služeb včetně technických zařízení umístěných u zákazníka (po zjištění technicky způsobilou osobou uživatele, že závada není na jeho koncovém zařízení v jeho vlastnictví) ohlašuje UÚ elektronickou poštou na e-mail: hotline@opavanet.cz a/nebo telefonicky dohledovému centru sítě v Opavě na GSM +42 553821111; tel.: +420.553821113 nebo +420.553821111.

9.2. Ohlášení poruchy musí obsahovat kromě popisu závady i informace o typu služby, **evidenčním čísle smlouvy**, přípojnému bodu sítě OPAVANET a příp. o přiděleném rozsahu IP adres, doménách ap. Telefonické ohlášení poruchy musí být v každém případě dodatečně potvrzeno písemně:

- v pracovních dnech v případě použití e-mailu nejpozději během následujících 24 hodin,

- nemá-li uživatel v důsledku poruchy k dispozici e-mail, pak doporučeným dopisem podaným na poštu nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, kdy byla porucha telefonicky ohlášena.

Součástí této písemné informace uvádí uživatel datumy a hodiny podání telefonické zprávy, jméno technika nebo pracovníka dohledového centra poskytovatele a jména a funkce osoby, která ji za uživatele ústně podala, včetně jejího telefonního čísla. Na ústní zprávu bez písemného potvrzení nebude brán zřetel při řešení případných sporů mezi uživatelem a poskytovatelem.

9.3. Reklamacie musí být ze strany Uživatele uplatněna (POS doporučuje uživateli uplatnit reklamaci bezodkladně), nejlépe s uvedením důvodu reklamace, nejpozději do termínu dle Zákona o elektronických komunikacích (tj. k datu platnosti tohoto dokumentu do dvou kal. měsíců) písemnou formou:

- e-mailem na adresu zc@opavanet.cz jehož přijetí je platné po e-mailovém potvrzení převzetí zprávy poskytovatelem,

- doporučeným dopisem.

Na pozdní odeslání reklamace, nebo na ústní podání reklamace nebude brán zřetel při řešení případných sporů mezi UÚ a POS.

9.4. POS rozhodne o reklamaci do 1 měsíce nebo do 2 měsíců, pokud vyžaduje vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem. UÚ má k dispozici informace také v dokumentu v dokumentu Reklamacie a informace o sporech https://www.opavanet.cz/pdf/Reklamacie-informace_OpavaNet.pdf

10. Závěrečná ustanovení

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

10.2. Smlouva se vyhotovuje ve dvou exemplářích, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden exemplář.

10.3. Smlouva může být změněna nebo doplněna pouze číselovými písmennými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo smlouvy.

10.4. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka, resp. UÚ. Smluvní strany se dohodly, že podpisy smlouvy mohou být řešeny elektronicky uznatelnými podpisy smluvních stran.

10.5. Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné formě, přičemž obě strany souhlasí, pro urychlení písemné komunikace, s použitím e-mailu jako rovnocenného ekvivalentu s tím, že e-mail, odeslaný Poskytovatelem na kontaktní email UÚ ze smluvních kontaktů, je brán jako doručení. Email odeslaný uživatelem je brán jako doručení po potvrzení převzetí od poskytovatele. Datum a čas doručení písemné zprávy je v dalším rozhodující pro počítání doby (lhůt). Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávažné.

10.6. Skutečností smlouvy a těmito podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy; zákonem o elektronických komunikacích.

10.7. UÚ podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto podmínek, smluvními ujednáními a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu.

10.8. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.

evidenční číslo smlouvy: SM/62

Závazná objednávka služeb společnosti OpavaNet a.s.

podle Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací společností OpavaNet a.s. (dále také ON), se sídlem Příčná 2828/10, 746 01Opava, IČO 25860011, objednává Uživatel níže uvedené služby:

Při vyplňování objednávky postupujte laskavě takto: V tabulkách I.-III. a V.-VII. ve sloupci „počet“ zadejte počet připojení, jmen, diskového prostoru apod., které platíte ON, ve sloupci „měsíce“ počet měsíců (dle platby – měsíc, čtvrtletí, rok) a ve sloupci „celkem“ částku, kterou získáte vynásobením těchto údajů. Doplňte laskavě kontaktní, technické údaje do podkladů pro Vaši registraci v naší databázi.

Tab I. Připojení k internetovým službám

Název služby a způsob připojení	Rychlost (Mb/s)	Cena za měsíc (Kč, bez DPH)	Zahrnuje tyto služby (podrobnosti viz dále)	Počet	Měsíce	Celkem
E-mail			poštovní schránka s doménou „opava.cz“ ; „bruntal.cz“ ; „slezsko.cz“ a dalších domén poskytovatele			
OPAVANET INTERNET	5 / 5			1	1	
OPAVANET INTERNET 600	300 / 300		Trvalé připojení ON-LINE (pevnou linkou – kabelem, mikrovlnným spojem) jednoho PC nebo domácí LAN sítě s přenosovou kapacitou až 10Gb/s a s garantovanou vstupní kapacitou na internet. Down/Up. Agregace 1:1, Datový okruh 10Mb/s v síti OPAVANET. Bez omezení limitem přenesených dat nebo času.	1	1	
OPAVANET INTERNET 200	100 / 100		* Akce – nejdříve platí cena a počet měsíců v akci, následně do konce trvání smlouvy platí standardní cena.	1	1	
OPAVANET INTERNET 60	30 / 30		Trvalé připojení ON-LINE pevnou linkou s přenosovou kapacitou až 10Gb/s a s garantovanou vstupní kapacitou na internet, přes proxy server, sw/hw router či firewall. Down=Up. Agregace 1:1, Datový okruh 10Mb/s v síti OPAVANET. Bez omezení limitem přenesených dat nebo času.	3	1	
OPAVANET INTERNET 40	20 / 20			2	1	

Tab II. Prezentační a transakční služby WWW, správa domény

Typ služby WWW	Cena/měsíc (Kč, bez DPH)	Počet	Měsíce	Celkem
WWW prostor pro webové stránky				
Zřízení a provoz veřejné IP adresy IPv4	100,--	5	1	500,--
Zřízení a provoz veřejné IP adresy IPv6	0,--	3	1	0,--

Tab III. Datové služby

Typ služby	Cena/měsíc (Kč, bez DPH)	Počet	Měsíce	Celkem
VPN datový okruh kbps				
VPN datový okruh Mbps				

Tab IV. Hlasové služby – nejsou součástí služeb Internet, Data, TV ..., pokud nejsou v balíčku služeb

Typ služby	Kč silný provoz	Kč slabý provoz	Počet	Měsíce	Celkem
Cena volání v síti OpavaNet	ZDARMA – 0 Kč !	ZDARMA – 0 Kč !			
Cena místního volání na další operátory	Dle aktuálního ceníku OpavaNet a.s. ¹				
Cena mezinárodního a mezinárodní volání	Dle aktuálního ceníku OpavaNet a.s. ¹				
Paušální poplatek při používání hlasových služeb bez objednání Internetových služeb Internet					

Poznámka: Silný provoz 7.00 hod. – 19.00 hod. v pracovní dny. Slabý provoz 19.00 hod. – 7.00 hod. v pracovní dny, všechny víkendy a svátky.

Tab V. Alikvotní částka poplatků za neúplný měsíc připojení (při zahájení poskytování služeb v jiný den než první den v měsíci)

Požadovaný termín připojení ²	Dnů do konce měsíce	Změna smlouvy platí od 1.1.2022	Alikvotní částka ³

Tab VI. Jednorázové poplatky za zřízení služby

Zřízení služby	Cena (Kč, bez DPH)	Počet	celkem
Aktivační poplatek			
Internet 1 – 100Mbps; mikrovlnný spoj			
Internet 1Mbps – 10Gbps; optická/metalická síť OpavaNet a.s.			
Administrativní poplatek			

Tab VII. Poplatky za zřízení a údržbu vlastní domény

UPOZORNĚNÍ - poplatek u CZ-NIC (správce domén nejvyšší úrovně .cz) nebo InterNIC není v ceně a Uživatel si jej hradí sám nebo přes POS

Zřízení služby	Cena (Kč, bez DPH)	Počet	celkem
registrace domény .cz (.sk, .com, .eu, .info, .net, ...) u CZ.NIC, InterNIC, REGId			
přeregistrace domény .cz (.sk, .com, eu, .info, .net, ...)			
zřízení poštovního serveru			
zřízení virtuálního serveru (uživatel.cz; uživatel.opava.cz; uživatel.bruntal.cz; ...)			

Tab VIII. Výsledná částka k platbě

Celková měsíční / čtvrtletní/roční* částka k platbě bez DPH (součet sloupce celkem tabulek I. až III.) * nehodící se škrtněte	CELKEM Kč (bez DPH)		Cena 7250,--
---	-------------------------------	--	------------------------

Celková jednorázová částka k platbě bez DPH (součet sloupce celkem tabulek VI. až VII.)	CELKEM Kč (bez DPH)	
--	----------------------------	--

Platby proveďte na účet OpavaNet a.s.: ČS.: **8988682/0800**; Jako **variabilní symbol** uveďte **číslo smlouvy NEBO číslo faktury** a při zadávání trvalého příkazu úhrady **VŽDY číslo smlouvy**.

Přístup k Vašemu emailu přes WWW rozhraní: <https://webmail.opanet.cz/>a přístup k fakturám a dalším dokumentům <https://faktury.opanet.cz/>

Preferované přístupové jméno (max. 8 znaků):

Preferovaný název e-mail / heslo:

www:

a přístupové jméno k fakturám

Technické údaje pro připojení k mail serveru OpavaNet a.s.:

POP3 : mail.opanet.cz=pop3.opanet.cz

název účtu: viz. přístupové jméno

SMTP: smtp.opanet.cz

Adresy a spojení na OpavaNet a.s.:

OpavaNet a.s., Příčná 10, 746 01 Opava

tel.: +420.553821111 fax: +420.553823111

e-mail: info@opavanet.cz; www.opavanet.cz

HOTLINE:

e-mail: hotline@opavanet.cz

GSM: +420

tel.: +420.553821113 fax: +420.553823111

1.12.2020

Níže uvedenými podpisy se ruší objednávka ze dne: 4

Níže uvedeným podpisem souhlasí/souhlasí* Uživatel se zasíláním maximálně jedné reklamní informace denně.

Uživatel a OpavaNet a.s. souhlasí s tím, že podmínky a ceny uvedené v této objednávce nebudou zveřejněny bez předchozího písemného souhlasu druhé strany. Dokument obsahuje důvěrné informace a neautorizované rozšiřování těchto informací je přísně zakázáno pod sankcí dvanáctinásobku měsíční částky k platbě. Níže uvedenými podpisy souhlasí smluvní strany s uvedenou sankcí, která bude uplatněna při prokazatelném zveřejnění podmínek a cen uvedených v této objednávce bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.

Služba bude uživateli zřízena za následujících technických podmínek:

ADRESA ÚČASTNICKÉ PŘÍPOJKY 5:

Firma / Jméno a příjmení 5

kontaktní údaje (IČ, RČ); e-mail 5

adresa 5

podlaží

číslo místnosti

vlastník nemovitosti 6

souhlas vlastníka nemovitosti

(lze nahradit podepsaným prohlášením)

podpis (razítko) 7

TYP UŽIVATELSKÉHO ROZHRANÍ: Ethernet



jiné



Lokalita: Opava / Bruntál / Krnov / Ostrava / Hlučín / Kravaře / Horní Benešov / Nový Jičín / Kojetín 8

Jiná lokalita: _____

Informační dokument k připojení 1PC nebo domácí LAN sítě

1. Připojení 1PC nebo domácí LAN sítě

1.1. Definice připojení

Na 1PC nebo domácí LAN síť nesmí být ani přes aktivní prvek připojen nikdo, mimo byt ve vlastnictví uživatele nebo byt pronajatý pro panelové nebo činžovní domy anebo mimo nemovitost u rodinného domu. Přeposkytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací bez zákonného oprávnění je v rozporu se zákonem o elektronických komunikacích.

2. Doporučení uživatelům 1PC nebo LAN

2.1. Na koncové zařízení doporučujeme nainstalovat Antivir včetně Firewallu, používat legální Operační systém včetně aktualizací.

2.2. **WiFi-router** a kabelové připojení zařízení.

WiFi-router může být ovlivňován rádiovým a průmyslovým šumem (wifi vysílače a především wifi-routery v okolí - **některé dokonce mohou mít nastavenou stejnou frekvenci**, dále mikrovlnné trouby, železobeton nebo široké cihlové zdi...).
Doporučujeme zapojit co nejvíce zařízení kabelovým připojením (PC, NTB, TV, PS) a na bezdrátovém připojení ponechat pouze zařízení k tomu určené (mobil, tablet).

WiFi-router může mít své limity a proti kabelovému připojení jednotlivých zařízení půjde vždy u bezdrátového připojení o

technologické omezení a doporučujeme připojit zařízení kabelem.

OpavaNet a.s. poskytuje služby na rozhraní předání (standardně počítačová zásuvka RJ-45) a vše za tímto rozhraním je mimo jakékoliv garance, především provoz wifi-routeru.

3. Odpovědnost

3.1. Firma OpavaNet a.s. neodpovídá za koncové zařízení zákazníka. Funkčnost internetové přípojky je testována na zařízeních techniků při instalaci.

4. Změna nastavení

4.1. Po případném přeinstalování či změnách ve Vašich koncových zařízeních nemůžeme garantovat funkčnost.

4.2. Pokud uživatel vyžaduje zabezpečené připojení je nutno instalovat HW Firewall, který oddělí PC či LAN od veřejného internetu. Informace k implementaci HW firewallu získá uživatel na kontaktech poskytovatele.

5. Potvrzení o seznámení s problematikou bezpečnosti

5.1. Uživatel svým výše uvedeným podpisem potvrzuje, že si je vědom bezpečnostních rizik, která jsou uvedena v tomto dokumentu.

V Opavě dne: 16.12.2021

Mgr. Martin Ruský

.....
Uživatel - jméno oprávněného zástupce

Ing. Martin Ryšavý

.....
OpavaNet a.s. - jméno oprávněného zástupce

.....
Uživatel - podpis (razítko)

.....
OpavaNet a.s. - podpis (razítko)

¹ Aktuální ceník na www.iptel.cz

² Není-li to pracovní den, rozumí se nejbližší následující pracovní den.

³ Vypočte se jako součin počtu dnů, měsíční částky (součet měsíčních částek podle tabulek I. až IV.) a koeficientu 0,03. Příklad: Z tabulek I. až IV. vychází měsíční platba 1000,- Kč. Požadované datum připojení je 20. listopadu. Do konce měsíce zbývá 10 dnů. Alikvotní platba za listopad je tedy $1000 \times 10 \times 0,03 = 300,-$ Kč

⁴ Uživatel vyplní datum předchozí závazné objednávky pouze v případě, že chce předchozí závaznou objednávku zrušit

⁵ Vyplňte v případě, že jsou údaje rozdílné od údajů na kmenovém listu smlouvy

⁶ Vyplňte v případě, že je vlastník nemovitosti jiný, než uživatel

⁷ V případě, že uživatel nedodá vyplněný souhlas vlastníka nemovitosti, přebírá veškeré právní důsledky, včetně úhrady případných ztrát poskytovatele

⁸ Zakroužkujte danou lokalitu

* nehodící se škrtněte