

Adresa Zákaznického centra je FORTECH, spol. s r.o., Ropkova 51, 570 01 Litomyšl, kontaktní telefony: 461 613 161, 731 155 116, 777 613 333, kontaktní e-mail: fortech@fortech.cz, poruchy@fortech.cz. Zákaznické centrum poskytuje služby zákaznické podpory, a to zejména přijímá hlášení o poruchách sítě nebo o vadě služby, detekuje závadu, zajišťuje poradenství po telefonu při závadách, které je možné odstranit dálkovým přístupem, zajišťuje techniku na místo závady, dále poskytuje informace jakým způsobem učinit změnu (tarifu, osobních údajů účastníka, způsobu vyúčtování, placení apod.) dálkovým přístupem, informace o stavu zákaznického účtu, o vyúčtování a další informace podobného typu poskytuje zákaznické centrum jen v případě, že účastník požadující takové informace kontaktuje zákaznické centrum z kontaktního telefonu uvedeného ve smlouvě a uvede své heslo, přičemž servisní služby a služby zákaznické podpory lze využívat způsobem: telefonicky – kontaktní telefon 461 613 161, 731 155 116, 777 613 333, e-mailem – kontaktní e-mail fortech@fortech.cz, poruchy@fortech.cz. Poskytování služeb zákaznické podpory je bezplatné. V případě servisních služeb má Poskytovatel právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele, nebo že závadu zavinil účastník, případně, že závada vůbec nenastala.

Obsah sdělení o závadě musí obsahovat identifikaci účastníka, číslo smlouvy, identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada, popis závady, čas, kdy se závada projevila, jméno kontaktní osoby a spojení na ni. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě operátorovi, který zajišťuje připojení účastníka k síti elektronických komunikací.

III. Údaje o způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb

Veškeré informace o tarifech a cenách za služby zveřejňuje Poskytovatel na svých webových stránkách na adrese: <http://www.bezdrat.net> nebo v sídle Poskytovatele na adrese: Litomyšl, Ropkova 51, okres Svitavy, PSČ 570 01.

IV. Termíny a způsob vyúčtování ceny za služby a placení

Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu/faktury k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období.

Na jednom daňovém dokladu/faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu účastníka naposledy mu oznámenou, a to poštou, e-mailem nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do patnácti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Vyúčtování je Poskytovatelem účastníkovi zasíláno elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě, pokud se Poskytovatel a účastník nedohodli jinak (např. prostřednictvím držitele poštovní licence). V případě zasílání vyúčtování ceny prostřednictvím držitele poštovní licence je Poskytovatelem účastníkovi účtován poplatek ve výši 47,- Kč s DPH.

Způsoby placení vyúčtované ceny jsou: bezhotovostním převodem, v hotovosti (v sídle Poskytovatele, na terminálech Sazky, složenkou, v hotovosti u bankovních ústavů atd.). V případě hotovostní platby vyúčtované ceny v sídle Poskytovatele je účastníkovi účtován poplatek ve výši 20,- Kč za jednu platbu. V případě dalších způsobů placení vyúčtované ceny v hotovosti je poplatek stanoven poskytovateli těchto služeb.

Pokud po uzavření této smlouvy účastník neposkytne Poskytovateli součinnost při instalaci technického zařízení pro připojení k síti elektronických komunikací, tuto instalaci odmítne, či není kontaktní prostřednictvím kontaktů uvedených v záhlaví této smlouvy, zavazuje se účastník do doby instalace zařízení hradit Poskytovateli částku ve výši 500,- Kč měsíčně jako smluvní pokutu.

V. Uzavření smlouvy, výpovědní doby, podmínky pro obnovení a ukončení služby

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoliv důvodu nebo bez uvedení důvodu, výpovědní doba činí 30 (slovy: třicet) dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi Poskytovateli.

Poskytovatel může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoliv důvodu nebo bez uvedení důvodu, výpovědní doba činí 30 (slovy: třicet) dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi účastníkovi.

Poskytovatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je Poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písmeno c) až p) a r) § 63 zákona č. 127/2005 Sb., je Poskytovatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě rozhodnutí správního orgánu či soudu.

Účastník může ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny smlouvy, avšak pouze po doručení informace o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve