

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

číslo smlouvy 071058

Poskytovatel: CERBEROS s. r. o., se sídlem Mladá Boleslav, S. K. Neumanna 526, PSČ 293 01,
Identifikační číslo: [redacted]
DIČ: CZ27071324,
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddílu C, vložka č. 94102,
bankovní spojení: [redacted]
číslo účtu: [redacted]
zákaznické centrum: Blahoslavova 184, Mladá Boleslav

obchodní oddělení: telefon: [redacted] mobil: [redacted]
e-mail: [redacted]
technické oddělení - hotline: telefon: [redacted] mobil: [redacted]
e-mail: [redacted]

jejím jménem jedná Jaroslav Polívka, jednatel
na straně jedné

a

Účastník: Zaměstnanecská pojišťovna Škoda, se sídlem Mladá Boleslav, Husova 212, PSČ 293 01

Identifikační číslo: [redacted]
DIČ: [redacted]
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
v oddílu A, vložka č. 7541, datum zápisu 21. 12. 1992,
bankovní spojení: [redacted]

Telefon: [redacted]
e-mail: [redacted]

Její jménem jedná:
Ing. Darina Ulmanová, MBA, statutární zástupce

na straně druhé

uzavírají dnešního dne, měsíce a roku, tuto

smlouvu:

Čl. 1.

Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je závazek podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále jen „Poskytovatel“) poskytnout za odměny Účastníkovi níže specifikované služby elektronických komunikací za podmínek uvedených v této smlouvě, Všeobecných obchodních podmínkách a v souladu s platnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) v platném znění a povinnost účastníka řádně platit Poskytovateli za poskytované služby sjednanou cenu.

Čl. 2

Popis poskytované služby, zaručená úroveň její kvality a datum zahájení jejího poskytování.

(1) Veřejně dostupnou službou elektronických komunikací se rozumí zajištění přístupu mobilních pracovišť Účastníka do sítě INTERNET prostřednictvím metropolitní sítě Tartarnet, instalaci technického zařízení potřebného pro připojení k síti Tartarnet a jeho deinstalaci (po ukončení této smlouvy) a také servisní činnost Poskytovatele, spočívající v provádění kontroly, údržby, oprav a rekonfiguraci zařízení Poskytovatele (dále jen „Služba“).

(2) Poskytovatel zaručuje úroveň kvality poskytované Služby:

StandardS o kapacitě 10/10Mb s max. agregací 1:50

(3) V případě nadměrného přetěžování komunikace v síti Tartarnet (rozumí se při přesáhnutí staženého objemu dat větší než 100MB/hod nebo 1GB/den - platí pouze v době od 7.00 - 24.00) může být uživatel rychlostně omezen. Tento bod platí pouze pro sdílené tarify, nikoli pro tarify Garant.

(4) Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby.

Příloha č. 2 – Reklamační řád.

Příloha č. 3 – Seznam mobilních pracovišť Účastníka a ceny instalace a připojení.

(5) Datum zahájení poskytování služby: Dnem podpisu předávacího protokolu o zprovoznění služby; nejpozději dne 1.12.2007

Čl. 3

Servisní služby

Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat uživateli následující servisní služby:

- zásah do 5 hodin od nahlášení problému v případě problému na straně poskytovatele (započítávají se pouze prac. dny se standardní pracovní dobou)
- odstranění závady zdarma v případě problému na straně poskytovatele
- odstranění závady za úplatu v případě problému na straně účastníka
- hotline

Čl. 4

Cena služby,

- Údaje o způsobu získávání aktuálních Informací o všech platných cenách služeb**
- (1) Účastník je povinen uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby.
 - (2) Účastník se zavazuje za každé mobilní pracoviště zaplatit Poskytovateli jednorázový instalační poplatek do výše, která je specifikována v příloze číslo 3.
 - (4) Účastník se zavazuje, že za připojení k síti INTERNET zaplatí za každý kalendářní měsíc Poskytovateli cenu, jejíž výše je specifikována v příloze číslo 3. Účastník je povinen tuto cenu včetně DPH hradit i za dobu jím zaviněného odpojení přístupu k síti INTERNET. V případě připojení v průběhu kalendářního měsíce bude účtována pouze poměrná část paušálního poplatku.

Čl. 5

- Termíny a způsob vyúčtování a placení ceny služby**
- (1) Lhůta splatnosti instalačního poplatku byla sjednána v délce 7 kalendářních dnů od podpisu předávacího protokolu na základě faktury vystavené Poskytovatelem.
 - (2) Cena za připojení k síti INTERNET bude placena pravidelně měsíčně, na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a to bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele. Lhůta splatnosti byla sjednána v délce 14 kalendářních dnů.
 - (3) Účastníkovi bude za poskytnuté služby vystaven daňový doklad k dispozici ke stažení na INTERNETOVÉ str. www.tartarnet.cz, nebo mu bude zaslán zdarma elektronickou poštou na e-mailovou adresu Účastníka nebo poštou na adresu Účastníka, která je uvedena v záhlaví této smlouvy, za poplatek 59,50 Kč včetně DPH.
V případě zaslání elektronickou poštou se za den doručení daňového dokladu považuje den jeho prokazatelného odeslání Poskytovatelem.

Čl. 6

- Doba, na kterou je smlouva uzavřena, a výpovědní doba**
- (1) Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
 - (2) Poskytovatel i Uživatel může smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba byla ujednána v délce 2 měsíců a počítá se od prvního dne kalendářního měsíce po doručení výpovědního oznámení smluvní straně.

Čl. 7

- Podmínky pro obnovení, upravení rozsahu a ukončení služby**
- (1) V případě prodloužení se úhradou ceny služby Poskytovateli po dobu delší než 14 dní po jejich splatnosti je Poskytovatel oprávněn připojení k síti INTERNET Uživatel odpojit. Pokud Uživatel dluh Poskytovateli řádně vyrovná a požádá-li Poskytovatele o obnovení služby (znovupřipojení k síti INTERNET), je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli Reaktivací poplatek ve výši 1.190,- Kč (slovy: jeden tisíc jedno sto devadesát korun českých) včetně DPH. V tomto případě Poskytovatel připojení bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě do tří (3) pracovních dnů po zaplacení všech dlužných částek obnoví (reaktivuje).
 - (2) Poskytovatel a Uživatel se mohou na ukončení služby ujednané v této smlouvě dohodnout.
 - (3) Poskytovatel i Uživatel může od smlouvy odstoupit, jen jestliže je to v zákoně stanoveno nebo účastníky smlouvy dohodnuto. Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší, není-li právním předpisem stanoveno nebo účastníky dohodnuto jinak.
 - (4) Až do dokončení instalace zařízení potřebného pro příjem a odeslání dat síti INTERNET v souladu s touto smlouvou může Uživatel od této smlouvy odstoupit. Musí však Poskytovateli nahradit vynaložené náklady a jinou vzniklou újmu, pokud jí Poskytovatel nemohl zabránit.
 - (5) Poskytovatel může od smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - a) Uživatel je v prodlení s úhradou instalačního poplatku nebo ceny služby po dobu delší než čtrnáct dní (14) po jejich splatnosti;
 - b) Uživatel řádně nepřevezme doporučený dopis, který mu byl Poskytovatelem zaslán;
 - c) Uživatel používá zařízení pro připojení k síti INTERNET v rozporu s platnými právními předpisy nebo s touto smlouvou;
 - d) Uživatel nedbá pokynů Poskytovatele, které se týkají užívání připojení k INTERNETU a v důsledku toho např. šíření virů apod.;
 - (6) Účastník může od smlouvy odstoupit v těch případech
 - a) Dojde-li k více jak 5 výpadkům v poskytování služby za kalendářní měsíc
 - b) Bude-li poskytovatel opakovaně v prodlení s plněním svých závazků vyplývajících z odpovědnosti za vady služby
 - c) Poskytovatel nepřevezme doporučený dopis, který mu byl uživatelem zaslán
 - (7) Rozsah smlouvy (přidání, ubrání mobilního pracoviště) může být v průběhu smluvního vztahu upraven při respektování podmínek v článcích 4, 5 a 6.

Čl. 8

Způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby,

- Údaje o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit**
- (1) Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
 - (2) Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace má vůči úhradě odkladný účinek.
 - (3) Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby,...
 - (4) Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou službu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího podání.
 - (5) Pokud se strany nedohodnou jinak, je poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami služby, nejpozději však do 14 dnů od vyřízení reklamace.
 - (6) Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo jí nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem

Čl. 9

Smluvní pokuty za nedodržení nebo porušení smluvních povinností

- (1) V případě prodloužení se zaplacením instalačního poplatku Poskytovatele, ujednaného v čl. 4, se Uživatel zavazuje zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z dlužné částky za každý den prodloužení.
- (2) V případě prodloužení se zaplacením ceny služby, ujednané v čl. 4, se Uživatel zavazuje zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z dlužné částky za každý den prodloužení.

Handwritten signature

Handwritten signature

(3) V případě prodlení se zpřístupněním zařízení Poskytovatelé za účelem umožnění deinstalace po ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou, se Uživatel zavazuje zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč (slovy: Dvěset korun českých) za každý den prodlení.

(4) V případě prodlení se zpřístupněním sítě INTERNET Uživatelé za důvodů na straně poskytovatele, se Poskytovatel zavazuje, že zaplatí Uživatelé smluvní pokutu ve výši 10,- Kč (slovy: deset korun českých) za každé mobilní pracoviště a každý den prodlení. To neplatí, pokud Poskytovatel umožní Uživatelé připojení k síti INTERNET po stejný počet dnů bezplatně, t. j. bez nároku na zaplacení ceny podle této smlouvy.

(5) Lhůta splatnosti smluvní pokuty byla ujednána v délce 10 dnů od jejího vyúčtování a doručení druhému účastníkovi smlouvy. V pochybnostech se má zato, že vyúčtování smluvní pokuty bylo doručeno třetího pracovního dne po jeho předání k přepravě poštou.

Čl. 10

Náhrada škody při nedodržení kvality služby

nebo v případě přerušení poskytování služby ze zavinění poskytovatele

(1) Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.

Čl. 11

Informace o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní nebo správní řízení
Případné spory účastníků týkající se předmětu této smlouvy budou řešeny vzájemným jednáním.

Čl. 12

Způsob vyzoomění účastníka o změně smluvních podmínek

(1) Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek, která pro účastníka představuje jejich zhoršení, odpovídajícím způsobem vyzoomět účastníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Účastník má právo bez sankce vypovědět smlouvu na základě oznámení o návrhu podstatných změn smluvních podmínek, které představuje jejich zhoršení.

(2) Vyzoomění účastníka o změně smluvních podmínek bude Poskytovatelem provedeno písemně, a to formou doporučeného dopisu zasláního na adresu účastníka, která je uvedena v záhlaví této smlouvy.

Čl. 13

Závěrečná ujednání

(1) Tato smlouva byla sepsána ve dvou stejnopisech, z nichž jeden exemplář obdrží Účastník a jeden exemplář smlouvy obdrží Poskytovatel.

(2) Jakékoliv změny nebo doplňky této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou a se souhlasem obou smluvních stran.

(3) Účastník, který používá zařízení nedodané Poskytovatelem, odpovídá za to, že provoz těchto zařízení bude v souladu s touto Smlouvou a platnými právními předpisy. Poskytovatel neodpovídá za vady provozu způsobené používáním zařízení, které Poskytovatel nedodal.

(4) Poskytovatel neodpovídá za výpadky a přerušení připojení k síti INTERNET způsobené činností třetích osob nebo vyšší mocí, jakož i ze stavů vzniklých proti vůli Poskytovatele. Za vyšší moc se považují zejména poruchy způsobené mimořádnými povětrnostními vlivy, zemětřesením, epidemiemi, válečnými událostmi, stávkami nebo výtukami.

(5) Smluvní strany po přečtení smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem. Na důkaz toho připojují své podpisy.

(6) Tato smlouva nahrazuje všechny dříve uzavřené smlouvy mezi oběma stranami včetně dodatků.

V Mladé Boleslavi dne 2. listopadu 2007

Účastník:

Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
Mladá Boleslav, Husova 212

Poskytovatel:

CERBEROS s. r. o.
Mladá Boleslav, S. K. Neumannova 526, PSČ 293 01

Všeobecné obchodní podmínky
poskytování služby elektronických komunikací a veřejně dostupné telefonní služby
společnosti CERBEROS s. r. o.
(dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“)
(příloha č. 1)

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky stanovují podmínky, za nichž společnost CERBEROS s. r. o., se sídlem Mladá Boleslav, S. K. Neumanna 526, PSČ 293 01, identifikační číslo 27071324., zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C vložce č. 94102 poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací a související služby Účastníkům.

1.2 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2. Definice pojmů

Níže uvedené pojmy se vztahují na Smlouvu a všechny ostatní smluvní dokumenty a mají následující význam:

2.1 **Kontaktní osoba** je osoba určená smluvní stranou, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkající se plnění Smlouvy, a je oprávněna jednat ve věcech poskytování Služby podle této Smlouvy, zejména podepsat předávací protokol Služby a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu Služby.

2.2 **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná činit právní úkony za Smluvní stranu ve věci uzavření a změn Smlouvy. Oprávněný zástupce Účastníka je uveden na Smlouvě a pokud není určeno jinak, pokládá se pověřenou osobou dle § 15 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku v platném znění.

2.3 **Popis Služby** je dokument obsahující definici Služby a specifických podmínek jejího poskytování. Popis Služby je přikládán jako samostatná příloha u Smlouvy, pro jejichž Služby byl vydán. Tak, jak Poskytovatel průběžně inovuje službu, může Popis Služby měnit. Nový Popis Služby nahrazuje odpovídající starý Popis Služby, pokud není v novém Popisu Služby uvedeno jinak.

2.4 **Poskytovatelem** je společnost CERBEROS s. r. o., se sídlem Mladá Boleslav, S. K. Neumanna 526, PSČ 293 01, identifikační číslo 27071324., zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C vložce č. 94102. Poskytovatel je operátorem ve smyslu §2 písm. e) Zákona.

2.5 **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.

2.6 **Reklamační řád** je dokument, který upravuje podávání reklamací, způsob jejich vyřizování a další související informace.

2.7 **Službou** se rozumí služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy.

2.8 **Smlouva** je Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejímž předmětem je poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi.

2.9 **Technická specifikace** je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby a další stanovené údaje.

2.10 **Telekomunikační síť** znamená veřejnou síť elektronických komunikací ve smyslu §2 písm. e) Zákona, jejíchž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.

2.11 **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba.

2.12 **Zákaznické centrum** - je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá jeho reklamace a stížnosti na poskytování služeb.

2.13 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

2.14 **Zařízení Poskytovatele nebo Technické zařízení** je elektronické komunikační zařízení sloužící k poskytování Služby, které Poskytovatel u Účastníka instaloval, předal nebo zapůjčil.

3. Služba a její rozsah

3.1 Služba je příslušná veřejně dostupná Služba elektronických komunikací, a Služby s ní spojené, dodávané Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, v Popisu Služby nebo Technické specifikaci. Součástí Služby může být též poskytnutí Technického zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě nebo v příslušné Technické specifikaci.

3.2 Poskytovatel nabízí poskytování Služby v rozsahu:

- hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací;
- služba zprostředkování přístupu Účastníků ke službám sítě INTERNET;
- služba přenosu dat;
- doplňkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno Zákonem nebo dohodnuto mezi smluvními stranami;

3.3 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.

4. Vznik, změna trvání a ukončení Smlouvy

4.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu Oprávněnými zástupci Smluvních stran, pokud nebylo dohodnuto jinak.

4.2 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, na dobu určitou se zvýhodněním nebo na dobu neurčitou.

4.3 Smlouvu je možné uzavřít jako smlouvu na dobu určitou se zvýhodněním účastníka, kdy tento typ smlouvy nabízí Poskytovatel od 1.9. 2006. U tohoto typu smlouvy Uživatel může uzavřít s Poskytovatelem smlouvu na dobu určitou 12, 18, 24 nebo 36 měsíců dle smlouvy se zvýhodněním. Předmětem takové smlouvy je závazek uživatele setrval ve smluvním vztahu s Poskytovatelem po dobu nejméně 12, 18, 24 nebo 36 měsíců dle smlouvy, kdy předmětem smlouvy je poskytování služeb elektronických komunikací specifikovaných ve Smlouvě. Pro tuto specifickou Smlouvu na dobu určitou se zvýhodněním platí následující specifická smluvní ujednání o ukončení takové smlouvy, která mají přednost před obecnými ustanoveními v těchto všeobecných obchodních podmínkách a oproti obecným ustanovením v těchto specifických Smlouvách se zvýhodněním, které již byly nebo budou mezi stranami uzavřeny. Smlouva může být uzavřena na dobu určitou 12, 18, 24 nebo 36 měsíců dle smlouvy. Smlouvu je možné ukončit pouze dohodou účastníků, odstoupením od smlouvy ze strany Poskytovatele v případě porušení smluvních povinností ze strany uživatele specifikovaných ve Smlouvě a

2

těchto VOP nebo jednostrannou výpovědí jakékoli smluvní strany i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. V případě, že by tato specifická Smlouva byla ukončena v průběhu doby 12ti, 18ti, 24ti nebo 36ti měsíců dle smlouvy a to výpovědí uživatele. Nebo z důvodu na straně uživatele, tj. zaviněním uživatele, dojde tím k porušení smluvního závazku uživatele setrvat ve smluvním vztahu s poskytovatelem po dobu 12ti, 18ti, 24ti nebo 36ti měsíců dle smlouvy. V takovém případě je uživatel povinen zaplatit Poskytovateli nejpozději do 15ti dnů po ukončení Smlouvy celkové poplatky za instalaci služby, které vynaložil Poskyvatel při instalaci služby uživateli a které byly poskytnutou výhodou. Dále si smluvní strany pro tento případ sjednaly smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků za užívání Služby dle Smlouvy, počítaných od prvního měsíce následujícího po ukončení Smlouvy do konce období, na které byla smlouva uzavřena. Tuto smluvní pokutu je povinen zaplatit uživatel ve lhůtě splatnosti 30ti dnů ode dne ukončení smlouvy.

4.4 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

4.5 Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí doručenu do sídla Poskytovatele s výpovědní lhůtou stanovenou ve Smlouvě. Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani odpovědnost za případnou škodu.

4.6 Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli v případě, že:

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

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

4.6.3 Poskyvatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku Účastníka.

4.7 Poskyvatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníkovi:

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

4.7.2 v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá telekomunikační síť 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 Účastníkům nebo uživateli, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům;

4.7.3 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 Účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou;

4.8 Poskyvatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou službu i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta je v délce dva (2) měsíce. Výpovědní lhůta počne běžet prvního dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po doručení Účastníkovi.

4.9 Kterákoli 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 nedostátku majetku nebo bude zahájeno vyrovnávací řízení nebo vstoupí do likvidace. Poskyvatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na Účastníka uválena nucená správa.

4.10 Při ukončení Smlouvy před zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny je Účastník 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 Technického zařízení.

4.11 Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném stavu Poskytovateli Technické zařízení a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele. Na základě výzvy Poskytovatele je Účastník povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno Technické zařízení a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Účastník Technické zařízení nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí nebo jej vrátí poškozený, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši dvojnásobku hodnoty Technického zařízení (ostatního majetku).

5. Práva a závazky Poskytovatele

5.1 Poskyvatel je oprávněn:

5.1.1 omezit či zastavit poskytování Služby ze závažného technického, provozního nebo zákonného důvodu, který znemožňuje plnění, nebo proto, že Účastník je déle než 7 dní v prodlení s úhradou platby za poskytnuté Služby případně pro nedodržení povinností Účastníka vyplývajících ze Smlouvy;

5.1.2 požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;

5.1.3 jednostranně měnit tyto Všeobecné obchodní podmínky, Technickou specifikaci, Popis Služby a Ceník; o takové změně budou Účastníci, jichž se tato změna týká, bez zbytečného odkladu informováni písemně nebo elektronickou poštou.

5.1.4 omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů;

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

5.2 Poskyvatel se zavazuje:

5.2.1 za sjednanou cenu zřídít a poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek a v rozsahu sjednaném Smlouvou;

5.2.2 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, s Reklamačním řádem, Popisem služby a Ceníkem;

5.2.3 informovat Účastníka o změně Všeobecných podmínek nejméně jeden měsíc před účinností této změny;

5.2.4 realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou Účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy ve sjednané lhůtě;

5.2.5 bez zbytečného odkladu odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele. Poskyvatel může na žádost Účastníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Účastníkem zvlášť pro každý jednotlivý případ; Poskyvatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační síť;

5.2.6 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;

5.2.7 informovat Účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

6. Práva a závazky Účastníka

6.1 Účastník je oprávněn:

6.1.1 užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy;

6.1.2 požádat o změnu Smlouvy;

6.1.3 obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele.

6.2 Účastník se zavazuje:

6.2.1 řádně a včas platit cenu za poskytovanou službu dle Smlouvy nebo Ceníku;

6.2.2 že telekomunikační zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele nebo Poskytovatele přístupu, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat službu. Účastník odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů;

6.2.3 neužívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem v rozporu s dobrými mravy;

6.2.4 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu telekomunikační sítě;

6.2.5 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;

6.2.6 oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 10 dnů ode dne účinnosti takové změny;

6.2.7 nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele;

6.2.8 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;

6.2.9 starat se o Technické zařízení, které má v užívání, s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení Policii ČR a Poskytovateli a poskytovat dále veškerou součinnost, v případě poškození Technického zařízení tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli;

6.2.10 zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Technického zařízení, 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;

6.2.11 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;

6.2.12 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;

6.2.13 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Technického zařízení v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení Služby. Účastník je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se Zařízením Poskytovatele v lokalitě Účastníka;

6.2.14 neposkytovat službu třetím osobám, jestliže k tomu není Účastník oprávněn příslušným správním orgánem nebo nemá oprávnění požadované Zákonem;

6.2.15 vrátit veškerá Technická zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé Služby, nebo na písemnou žádost Poskytovatelem, a to do 5 dnů, pokud není dohodnuto jinak;

6.2.16 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 Účastníka nebo při ukončení Smlouvy před zřízením Služby,

6.2.17 předložit Poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost.

7. Cena a platební podmínky

7.1 Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v Ceníku. Ceník je k dispozici v Zákaznickém centru Poskytovatele a na webu Poskytovatele.

7.2 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby doručení tohoto oznámení.

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

7.4 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 Účastníkovi a také ji zveřejnit na svém webu.

7.5 Účtovací období za poskytování Služeb je uvedeno ve Smlouvě.

7.6 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování telekomunikačních služeb (faktury) 10 kalendářních dnů od data jejího vystavení. Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený na faktuře nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení.

7.7 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěně. Tišlená forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu se Smlouvou nebo Ceníkem. Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby.

7.8 Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke službě, pokud Účastník nezaplatí včas vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky a nejedná nápravu ani v dodatečně lhůtě stanovené v upozornění Poskytovatele.

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

7.10 Poskytovatel je oprávněn požadovat na Účastníkově 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 Účastníkovi, zejména k úhradě ceny poskytnutých služeb a nezaplacených smluvních pokut.

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

7.12 V případě prodlení Účastníka s hrazením ceny za službu je Účastník povinen uhradit Poskytovateli za každou zaslanou písemnou upomínku o zaplacení dlužné částky cenu 50,- Kč (slovy: padesát korun českých) včetně DPH za každou upomínku.

8. Reklamacce

8.1 Účastník je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny. Reklamacce musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Reklamacce se uplatňuje písemnou formou u Zákaznického centra Poskytovatele.

8.2 Podání reklamacce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

8.3 Reklamacce, týkající se výše vyúčtované ceny Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne doručení reklamacce, resp. do dvou (2) měsíců v případě, kdy vyřízení reklamacce vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem.

8.4 V případě kladného vyřízení reklamacce má Účastník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Účastníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím vyúčtování, případně jinou formou ve lhůtě jednoho (1) měsíce ode dne kladného vyřízení reklamacce. Reklamacce jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách s přihlédnutím ke složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamacce, nejpozději však do dvou (2) měsíců od jejího doručení.

8.5 Detailní informace o postupu při uplatnění reklamacce, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v Reklamačním řádu, který je k dispozici v Zákaznickém centru Poskytovatele a na webu Poskytovatele.

9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

9.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Účastníka, 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 Účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Účastníkovi 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.

9.2 V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

10. Informace, evidence údajů, důvěrnost informací

10.1 Účastník 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, a pro obchodní účely Poskytovatele. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu tří let po jejím ukončení. Účastník potvrzuje, že všechny údaje jsou pravdivé a přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmítného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. Účastník 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).

10.2 Účastník 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.

10.3 Účastník 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.

10.4 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

11. Závěrečná ustanovení

11.1 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 písemnosti, potvrzená doručenkou nebo potvrzení poštovního serveru adresáta s odkazem na zprávu, kterou odesílatel poslal adresátovi elektronicky.

11.2 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.

11.3 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 (pobytí), 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.

11.4 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.

11.5 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:

11.5.1 Číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;

11.5.2 Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

11.5.3 Technická specifikace poskytovaných služeb (pokud je součástí Smlouvy);

11.5.4 Všeobecné obchodní podmínky;

11.5.5 Ceník služeb;

11.5.6 Reklamační řád;

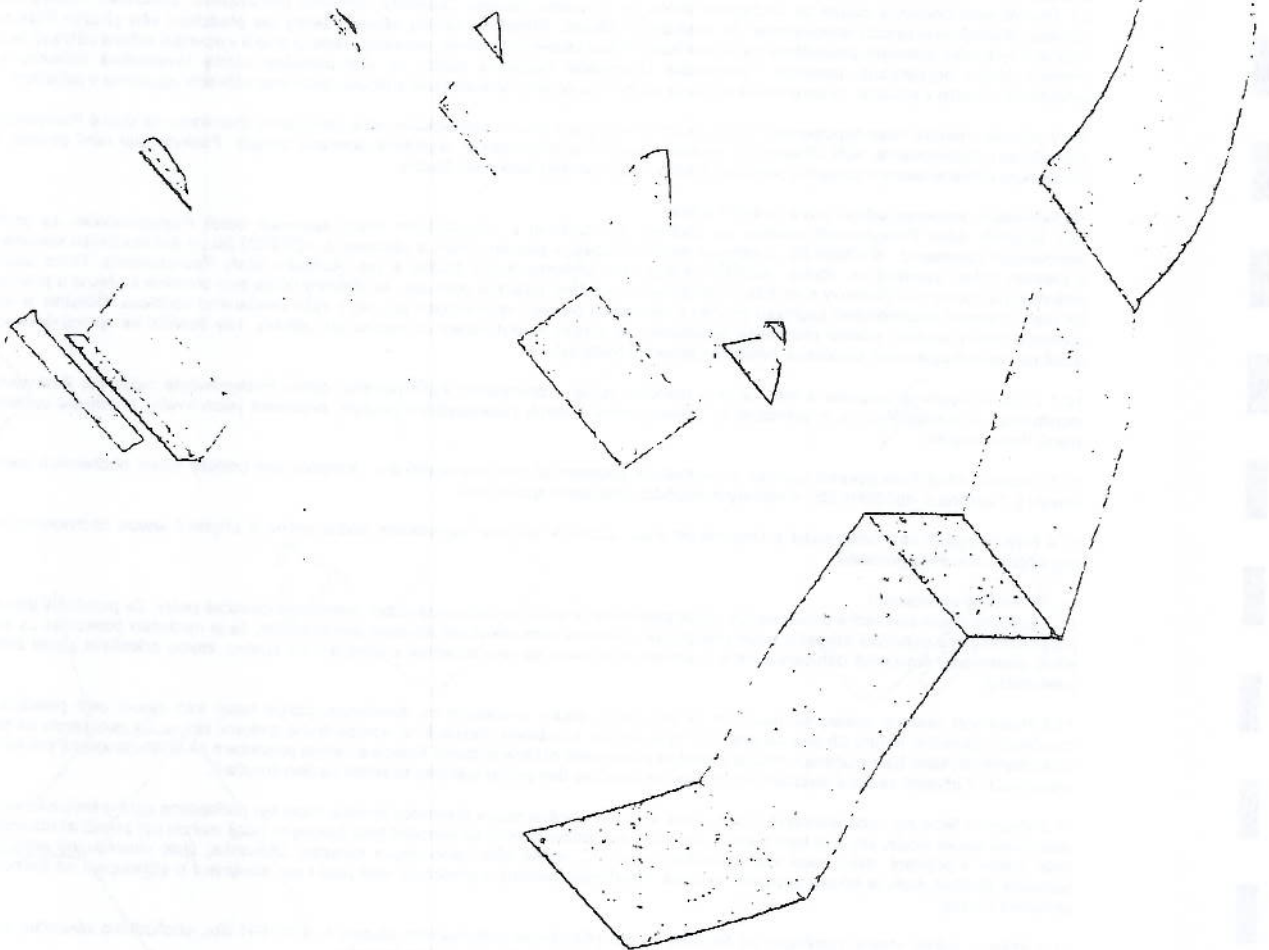
11.5.7 Popis Služby (je-li pro danou Službu k dispozici);

11.6 Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jeho příloh, daná 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.

11.7 V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

11.8 Podpisem Smlouvy Účastník 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.

11.9 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 01.03.2006.



Reklamační řád společnosti CERBEROS s. r. o.

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád stanovuje postup a způsob uplatňování a vyřizování reklamací telekomunikačních služeb poskytovaných společností CERBEROS s. r. o., se sídlem Mladá Boleslav, S. K. Neumanna 526, PSČ 293 01, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze ve vložce C, v oddílu 94102 (dále jen „Poskytovatel“) a s nimi souvisejících činností. Současně stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady poskytnutých telekomunikačních služeb a dalších souvisejících činností.

2. Definice pojmů

Vedle pojmů uvedených v čl. 2 Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele, mají níže uvedené pojmy tento význam:

- **Nesprávně vyúčtovaná cena za Službu** = stav, kdy vyúčtování ceny za Službu je v rozporu se způsobem stanovením ceny sjednaným ve Smlouvě a jejich přílohách.
- **Oprávněný zástupce k podání reklamace** = je osoba písemně zmocněná Účastníkem k uplatnění reklamace, ve zvláštních případech právní nástupce nebo dědic po Účastníkovi, či osoba zmocněná jednat za Účastníka zákonem (Správce konkurzní podstaty, likvidátor), oprávněná uplatnit reklamaci dle tohoto reklamačního řádu.
- **Vadně poskytnutá Služba** = je stav, kdy Služba poskytnutá Poskytovatelem neodpovídá svým rozsahem, kvalitou nebo cenou smluvními podmínkám sjednaným mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

3. Zákaznické centrum Poskytovatele:

3.1 Zákaznické centrum Poskytovatele je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu, přijímá jeho stížnosti a přijímá a řeší reklamace vadně poskytnutých služeb a vyúčtování cen za Službu.

3.2 Adresa a telefonní spojení Zákaznického centra Poskytovatele:

CERBEROS s. r. o., Blahoslavova 184, 293 01 Mladá Boleslav, tel. č. (+420) 326 100 001 mobil: (+420) 777 326 736;

4. Způsob uplatnění reklamace Účastníkem

4.1 Účastník je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a vyšší účtované ceny.

4.2 Účastník nebo jím pověřená osoba musí reklamaci uplatnit písemně v Zákaznickém centru Poskytovatele.

4.3 Reklamace musí být podána Účastníkem 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.

4.4 Reklamace musí obsahovat kromě popisu závady nebo označení sporného vyúčtování i číslo Smlouvy, obchodní firmu nebo jméno a příjmení Účastníka, jeho sídlo nebo trvalé bydliště nebo adresu na které se účastník zdržuje (pobyt), identifikační číslo Účastníka, datum narození Účastníka, jinak je taková reklamace neplatná.

4.5 Reklamaci má právo uplatnit Účastník, v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí (Zmocněnec), oprávněný dědic či právní nástupce Účastníka, či osoba zmocněná jednat za Účastníka zákonem (Zákonný zástupce).

5. Způsob vyřízení reklamace Poskytovatelem

5.1 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.

5.2 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 Účastníka. 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.

5.3 Reklamace 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.

5.4 Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti vyúčtování a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

5.5 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.

5.6 V případě, že je reklamace Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen:

- lokalizovat a odstranit závady, případně po dohodě s Účastníkem 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).

6. Náhrady poskytované Poskytovatelem

6.1 V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování má Účastník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Účastníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím vyúčtování nebo převodním příkazem na Účastníkem 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.

6.2 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. Cílkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy Účastník oznámil poskytovateli závadu. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru navštívené Poskytovatele, za kterou Účastník popř. jiný Uživatel neodpovídá, Poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekvalitně poskytnutou službu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Doba, po kterou Účastník nebude poskytovat potřebnou součinnost (např. několik dní nebude přítomen, aby s technikem problém řešil), nebude započítávána do kompenzace.

7. Způsob vyřízení reklamace Poskytovatelem

7.1 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které Účastníkovi 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 újmy, které vzniknou tím, že Účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za Službu nebo vadně poskytnutou Službu, pokud Účastník 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.

7.2 Poskytovatel ani Účastník 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.

7.3 Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných důvodů než z důvodů uvedených v čl. 7.1 a 7.2, budou Účastníkovi nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 10.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí telekomunikačních Služeb sjednaných ve Smlouvě.

7.4 Poskytovatel neodpovídá za činnost Poskytovatele přístupu či jiného operátora připojujícího Účastníka k síti Poskytovatele.

7.5 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.

7.6 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší moci nebo Poskytovatelem.

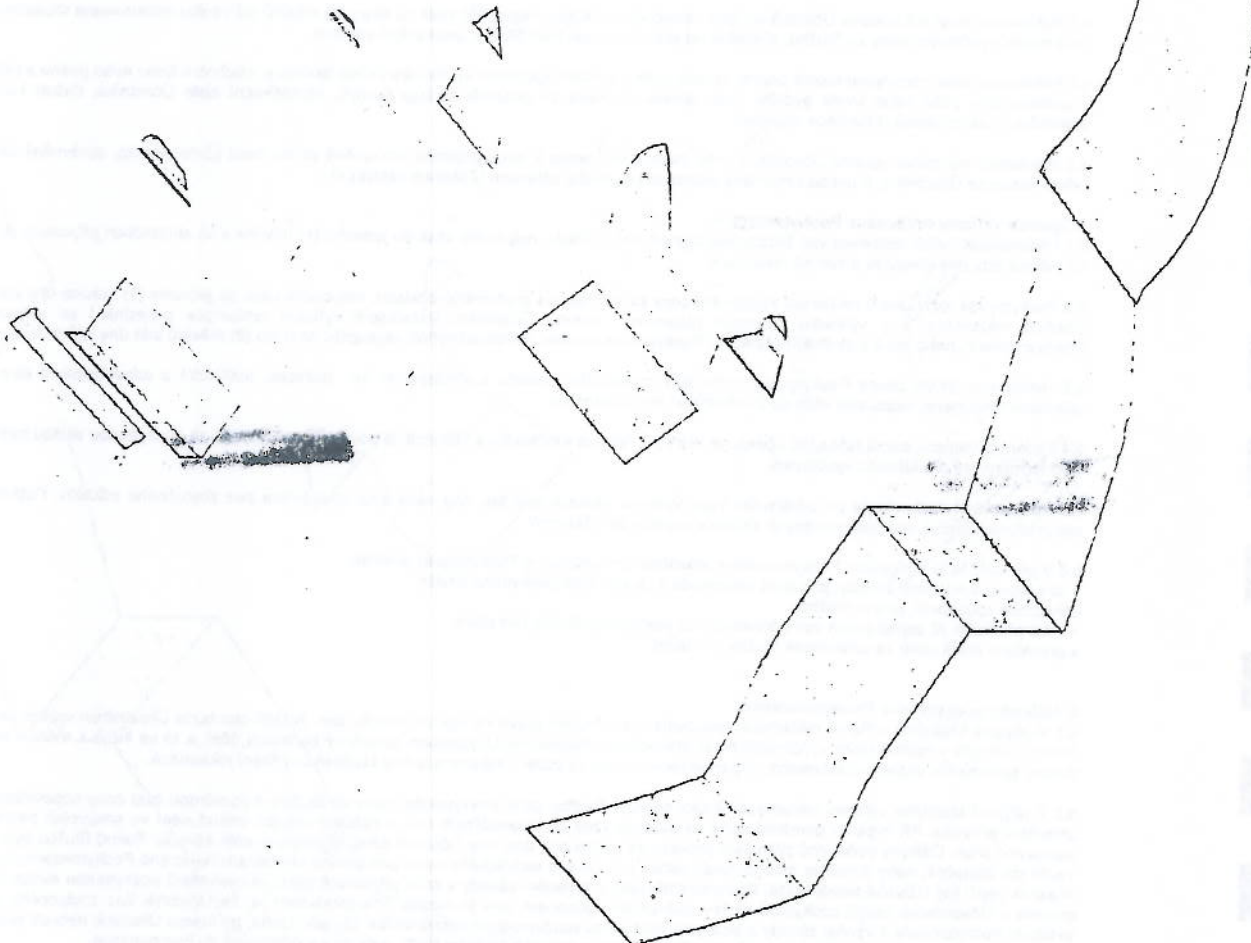
7.7 Účastník je povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.

7.8 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

8. Závěrečné ustanovení

8.1 Tento Reklamační řád je zveřejněn na www stránkách Poskytovatele www.cerberos.cz a je rovněž k nahlédnutí v Zákaznickém centru Poskytovatele.

8.2 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 01.03.2006.



✂



Číslo smlouvy: 031232

Příloha č. 1 Smlouvy o připojení k síti Tartarnet a internetu – prodloužení smlouvy

Časově a datově neomezené nevyhrančné připojení:


Tarif Standard S 1428 Kč včetně DPH (platba na 3 měsíce)

Smlouva se sjednává na dobu určitou - 24 měsíců s tím, že jestliže jedna ze smluvních stran nejpozději šedesát (60) dní před skončením dohodnuté doby písemně nepotvrdí, že na ukončení smluvního vztahu trvá, je smlouva o poskytování služby uzavřena na dobu neurčitou s tří měsíční výpovědní lhůtou.

V Mladé Boleslavi..... *30.11.2007*

Uživatel:..... *[Signature]*

Poskytovatel:..... *[Signature]*


CERBEROS s.r.o.
S. K. Neumannova 626
Mladá Boleslav
293 01
http://www.cerberos.cz
e-mail: info@cerberos.cz
IČ: 270 712 81 DIČ: CZ27071281 Tel: 326 100 000-9



Číslo smlouvy: 071058

Příloha č.2 Smlouvy o připojení k síti Tartarnet a internetu – změna technologie

Výměna technologie 2,4 GHz za 5 GHz se uskuteční na adrese:

Pí. [redacted]
[redacted]
[redacted]

Instalační poplatek0 Kč včetně DPH –sleva 100% (zahrnuje zapůjčení antény, zapůjčení AP, práci do 5 m svodu kabeláže od antény k zařízení)

Bude hrazena práce a drobný materiál.

Práce298 Kč včetně DPH/30 min

Časově a datově neomezené nevyhraněné připojení:

Tarif Individual S (536 Kč vč. DPH/1 měsíc)

V Mladé Boleslavi dne *7.11.2009*

Uživatel: [redacted]

[redacted]
Poskytovatel: CERBEROS <http://www.cerberos.cz>
e-mail: info@cerberos.cz
(Č. 370 713 94 DIČ: CZ37071394 Tel.: 396 100 000-2)
CERBEROS s. r. o.
Jaroslav Polívka – jednatel
v z. Pavla Beláková

J.P.

Dodatek č. 5 Smlouvy o připojení k síti Tartarnet a internetu

č. smlouvy 071058

Změna tarifu a ceny



č. J: 069031/15-C

Od 1. 8. 2015 se následovně mění tarify:

Z tarifu Rodina 10/10 Mbps na tarif Rodina+ byt 100/100 Mbps:

- 1) [redacted] Tarif Rodina+ byt 100/100 Mbps,
agregace 1:10

Původní měsíční cena: 480 vč. DPH
Nová měsíční cena: 490 Kč vč. DPH

Z tarifu Rodina 10/5 Mbps na tarif Rodina+ dům 20/20 Mbps:

- 2) [redacted] Tarif Rodina+ dům
20/20 Mbps, agregace 1:10
- 3) [redacted] Tarif Rodina+ dům 20/20
Mbps, agregace 1:10
- 4) [redacted] Tarif Rodina+ dům 20/20 Mbps,
agregace 1:10
- 5) [redacted] Tarif Rodina+ dům 20/20 Mbps,
agregace 1:10

Původní měsíční cena: 480 vč. DPH
Nová měsíční cena: 490 Kč vč. DPH

Beze změny zůstávají tarify:

- 6) [redacted] Tarif Rodina 8 Mbps, agregace 1:10,
480Kč/měsíc
- 7) [redacted] Tarif Podnikatel 10/5 Mbps, agregace 1:10,
600Kč/měsíc

Účastník se zavazuje, že za připojení k síti INTERNET zaplatí za každý měsíc Poskytovateli cenu ve výši 3.530 Kč (slovy: Třítisícepětsettřicetkorunčeských) včetně DPH. Účastník je povinen tuto cenu včetně DPH hradit i za dobu jím zaviněného odpojení přístupu k síti INTERNET. V případě připojení v průběhu kalendářního měsíce bude účtována pouze poměrná část paušálního poplatku.

Cena za připojení k síti INTERNET bude placena pravidelně, **měsíčně**, vždy nejpozději do 15. dne prvního měsíce každého příslušného kalendářního čtvrtletí v částce **3.530 Kč** (slovy: Třítisícepěstřicetkorunčeských) včetně DPH.

Smlouva se sjednává na minimální dobu užívání v délce 24 měsíců s tím, že jestliže jedna ze smluvních stran nejpozději šedesát (60) dní před skončením dohodnuté doby písemně nepotvrdí, že na ukončení smluvního vztahu trvá, je smlouva o poskytování služby uzavřena na dobu neurčitou.

Poskytovatel i Uživatel může smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba byla ujednána v délce 3 měsíců a počítá se od prvního dne kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

V Mladé Boleslavi, dne 1.7.2015

[Redacted signature]

CERBEROS s. r. o.

Jaroslav Polívka – jednatel společnosti

[Redacted text block]

[Redacted text block]