

Číslo smlouvy: _____

ID objednávky: _____

jCJd

Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku
mezi:

FORTECH, spol. s r.o., se sídlem Litomyšl, Ropkova 51, okres Svitavy, PSČ 570 01,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové v oddíle C., vložce 3751,
jednatel Ing. Michalem Fialou
IČ: 48155811, DIČ: CZ48155811, Tel: 461 613 161, email: fortech@fortech.cz
(dále jen **Poskytovatel**)

a

Uživatel

Obchodní firma/název: Město Litomyšl, Bří Štastných 1000, 57001 Litomyšl

Jednatel: Radomil Kašpar, Nedošín 147, 57001 Litomyšl **IČ:** 00276944 **DIČ:** CZ00276944 **Telefon:** 775 653 312 **Email:** pavel.sodomka@litomysl.cz

Odběrné místo

Shoduje se s uživatelem.

Služba

Připojení k internetu

Ostatní údaje

Majitel nemovitosti: Shoduje se s uživatelem.

Korespondenční adresa: Shoduje se s uživatelem.

Počáteční tarif: Individuální sjednaný tarif

Termín instalace: Co nejdříve

Poznámka: individuální dohoda, viz dodatek smlouvy

I.

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

Poskytovatel poskytuje uživateli datové služby spočívající v umožnění přístupu do sítě Poskytovatele s připojením k Internetu a další doplňkové služby, např. veřejnou pevnou IP adresu, přístup k e-mailu odkudkoliv, avízo o došlém e-mailu na mobilní telefon atd.

Poskytovatel může dále poskytovat uživateli hlasové služby jako veřejně dostupnou telefonní službu. Ta může být poskytována v pevné nebo mobilní síti. Zde je poskytován přístup k číslům tísňového volání včetně údajů o lokalizaci volajícího.

Poskytovatel může dále poskytovat uživateli službu televizního vysílání. Podrobné informace o vysílání jsou dostupné na www.bezdrat.net.

Přístup uživatele je umožněn 24 hodin denně. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušení přístupu po nezbytně nutnou dobu za účelem oprav výpočetního systému sítě Poskytovatele.

Poskytování služeb uživateli bude zahájeno bez zbytečného odkladu po montáži technického zařízení a po podpisu předávacího protokolu služby.

Kvalita služby a případná možná omezení služby jsou specifikována v příslušném ceníku služeb. Poskytovatel nepřetržitě měří provoz ve své síti a základě měření plánuje změny tak aby nedošlo k naplnění kapacity připojení.

Uživatel svým podpisem potvrzuje, že se před podpisem této smlouvy seznámil s obsahem Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti FORTECH, spol. s r.o. účinných ode dne 2. 2. 2018 (dále jen Všeobecné podmínky) a souhlasí s jejich obsahem. Smluvní vztahy založené touto smlouvou se řídí touto smlouvou a dále Všeobecnými podmínkami, přičemž odchylná ujednání ve smlouvě mají před zněním Všeobecných podmínek přednost. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s významem Všeobecných podmínek, jejich význam mu byl dostatečně vysvětlen a účastník tento význam zná.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou platné Všeobecné podmínky účinné ode dne 2. 2. 2018 a platný Ceník.

II.

Servisní služby a služby zákaznické podpory

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 technika 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-maily 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 zasláno elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě, pokud se Poskytovatel a účastník nedohodli jinak (např. prostřednictvím držitele poštovní licence). V případě zaslání 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 zaslání 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 Všeobecných podmínkách v neprospěch účastníka, nebo pokud jsou ceny, uvedené ve změně Ceníku služeb zvýšeny v neprospěch účastníka; účastník je při splnění shora uvedených podmínek oprávněn ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Toto právo nenáleží účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu.

Výpověď Smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit (nebo od jednotlivé služby) s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi:

– v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.

– v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka.

– v případě, že při zřízení služby, provádění změny služby nebo odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se smlouvou.

– v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

– v případě, že nelze službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovení) služby od jiného Poskytovatele.

Výpověď smlouvy nebo oznámení o odstoupení se považují za doručené okamžikem, kdy adresát zásilky převezme, odmítne převzít, zásilka se vrátí jako nevyzvednutá či nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu uvedenou ve smlouvě. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.

Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.

Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

Poskytovatel nebo účastník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana bude omezena na své svéprávnosti, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbude platnosti, bude vůči ní zahájeno insolvenční řízení nebo vstoupí do likvidace, nebo bude na účastníka uvalena nucená správa.

Poskytovatel uzavírá s uživatelem na doplňkové služby, mimo jiné na telefonní služby, smlouvu za použití prostředků komunikace na dálku. Účastník je v případě uzavření smlouvy na poskytování telefonních služeb povinen uvést, zda souhlasí či nesouhlasí s uvedením jeho osobních nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu v souladu s § 41 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních,

obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na internetových stránkách. Zároveň je Poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách smluvních podmínek. Rozsah možných změn smluvních ujednání :

- Ceny služeb
- Způsob a podmínky vyúčtování
- Způsob, rozsah parametry a podmínky poskytování služeb
- Způsob a podmínky plateb za služby
- Rozsah práv a povinností Poskytovatele a účastníka
- Způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb
- Změny služeb
- Odpovědnost za škodu
- Doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy
- Způsob doručování účastníkovi
- Výhrady ve vztahu k právním předpisům
- Platební transakce
- Ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu
- Zpracování údajů
- Rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany Poskytovatele a způsob jejich oznámení účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

Podle § 63 písm. r) a § 63 odst. 6 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je Poskytovatel nejméně jeden 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 změn u náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) 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 změny smlouvy dle § 63 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb.

VI.

Reklamace na poskytované služby a reklamace vyúčtovaných cen za služby

Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na rozsah, cenu a kvalitu služeb v souladu s Reklamačním řádem. Reklamace se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb. a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu anebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. V případě písemné reklamace bude reklamace zaslána na adresu sídla Poskytovatele, FORTECH, spol. s r. o., Ropkova 51, 570 01 Litomyšl, v případě reklamace zasílané elektronickou poštou bude reklamace zaslána na adresu: reklamacie@fortech.cz. Reklamaci je možné učinit i jinou než písemnou formou. Reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci účastníka, číslo Smlouvy příslušné služby, ke které je uplatněna reklamace, předmět reklamace, přesný popis, podpis účastníka nebo jeho oprávněného zástupce, pokud má reklamace písemnou formu.

Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.

Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb vyrozumět písemně účastníka o uznání nebo neuznání reklamace.

V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace, může účastník podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu.

Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací, a tyto závady nejsou předmětem reklamací.

VII.

Smluvní pokuty

Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,22% z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je účastník povinen zaplatit bez zbytečného odkladu. Právo Poskytovatele, domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek, není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů. Za jakoukoliv písemnost Poskytovatele nebo advokáta zplnomocněného Poskytovatelem odeslanou účastníkovi v souvislosti s upomínáním o úhradu dlužné částky a vymáháním této částky, je účastník povinen uhradit Poskytovateli náklady ve výši poštovného účtovaného Poskytovateli nebo advokátovi zplnomocněnému Poskytovatelem držitelé licence. Za sestavení a odeslání upomínky o zaplacení dlužné částky se zavazuje účastník uhradit Poskytovateli mimo poštovného paušální náklady ve výši 100,- Kč. Pokud sestaví upomínku o zaplacení dlužné částky advokát zplnomocněný Poskytovatelem, zavazuje se účastník uhradit Poskytovateli mimo poštovného i paušální náklady ve výši 300,- Kč.

Jestliže účastník přes písemnou žádost Poskytovatele, odeslanou Poskytovatelem na adresu účastníka uvedenou v záhlaví této smlouvy, nevrátí veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá účastníkovi ve lhůtě do 14-ti dnů ode dne odeslání takové žádosti, zavazuje se za každý započatý měsíc prodlení s vrácením zařízení uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (nejvýše však celkem 5.000,- Kč) až do data vrácení zařízení.

VIII.

Náhrada újm

1) Poskytovatel odpovídá pouze za předvídatelnou újmu vzniklou prokazatelně účastníkovi zaviněním Poskytovatele, nejvýše však ve výši dvacet tisíc korun českých (20.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona a případů uvedených v bodu 3), kdy Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi (uživateli) vzniklou újmu. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti Poskytovatele, je poskytovatel povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.

2) Příslušnou částku dle předchozího bodu 1) použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za újmu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada újm poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

3) V případě neposkytnutí nebo vadného poskytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněné účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu). Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům, resp. uživatelům služby, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

4) Účastník odpovídá pouze za předvídatelnou újmu prokazatelně vzniklou Poskytovateli zaviněním účastníka, nebo za újmu způsobenou Poskytovateli třetí osobou, které účastník umožnil tuto újmu způsobit, nejvýše však ve výši dvacet tisíc korun českých (20.000,- Kč),

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti FORTECH, spol. s r.o. (dále jen Všeobecné podmínky)

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti FORTECH, spol. s r.o. dále jen Všeobecné podmínky

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti FORTECH, spol. s r.o. (dále též Všeobecné podmínky) upravují poskytování jejich veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Společnost FORTECH, spol. s r. o. je oprávněna poskytovat veřejně dostupnou službu zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet a dále veřejně dostupnou telefonní službu.

1.2. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi společnostmi FORTECH, spol. s r.o. jako Poskytovatelem a účastníkem.

2. Definice pojmů

2.1 Ceník služeb je dokument určující výši ceny za veřejně dostupné služby elektronických komunikací uvedené v bodu 1.1 těchto Všeobecných podmínek. Tyto služby dodává Poskytovatel na základě Smlouvy.

2.2 Koncový bod služby je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které účastník připojuje svá koncová zařízení.

2.3 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 technika 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-maily 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.

2.4 Kontaktní osoba smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud je smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby, které jsou oprávněny jednat za smluvní stranu podle zákona. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednající operátor Zákaznického centra ve službě.

2.5 Lokalita účastníka je prostor účastníkem ve Smlouvě určený pro instalaci elektronického zařízení Poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.

2.6 Oprávněný zástupce je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úředně ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost Poskytovatele.

2.7 Poskytovatel je společnost FORTECH, spol. s r.o., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s účastníkem v rozsahu oprávnění vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (dále též Úřad).

2.8 Smlouva je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a účastníkem včetně dodatků. Poskytovatel a účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

2.9 Služba je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací uvedená v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek a služba spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry služby jsou uvedeny ve Smlouvě.

2.10 Žadatel je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení, zrušení služby nebo technickou změnu služby.

2.11 Všeobecné podmínky jsou Všeobecné podmínky, vydané Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb..

2.12 Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směrování informací po sítích elektronických komunikací třetím osobám, a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.

2.13 Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.14 Účastník je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací Smlouvu a splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.

2.15 Síť elektronických komunikací je síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

2.16 Veřejná komunikační síť je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

3. Platnost a účinnost Smlouvy

3.1 Smluvní vztahy mezi účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem

č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník) pro účastníky, kteří mají smlouvu platnou před 1. 1. 2014 (nedohodne-li se Poskytovatel s účastníkem výslovně jinak) nebo zákonem č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) pro ostatní účastníky, v jejich platném znění.

3.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a účastníka, popř. oprávněného zástupce účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

3.3 Smlouva musí být uzavřena písemně.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1 Poskytovatel je oprávněn:

4.1.1 požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy.

4.1.2 jednostranně měnit Všeobecné podmínky a Ceník služeb.

4.1.3 omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů.

4.2 Poskytovatel je povinen:

4.2.1 zřídit a poskytovat požadovanou službu v souladu se Smlouvou každému, kdo o tuto službu požádá, je-li to technicky možné a lze – li to po Poskytovateli spravedlivě požadovat.

4.2.2 umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a Ceníkem služeb,

4.2.3 písemně oznámit podstatné změny smluvních nebo Všeobecných podmínek, které pro účastníka představuje jejich zhoršení, předem účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před účinností těchto změn.

4.2.4 informovat účastníka o závažných omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

4.2.5 udržovat své zařízení a infrastrukturu své sítě elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě.

4.2.6 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení nebo své síti elektronických komunikací v souladu s článkem 6. těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své zařízení nebo svojí síť elektronických komunikací.

4.3 Účastník je oprávněn:

4.3.1 užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy.

4.3.2 požádat o změnu Smlouvy.

4.3.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum.

4.3.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.

4.4 Účastník je povinen:

4.4.1 užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, případnými písemnými návody a pokyny Poskytovatele.

4.4.2 řádně a včas hradit ceny za poskytnuté služby dle Smlouvy ve výši ceny platné v době poskytnutí služby.

4.4.3 nezneužívat připojení k síti elektronických komunikací, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi koncovými body služby proti stavu při zřízení,

4.4.4 zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje účastník do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak.

4.4.5 zajistit souhlas vlastníka nemovitosti s instalací zařízení (dále jen Souhlas). Pokud je účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva i Souhlasem. Pokud je přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí osoby, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí osobou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů (jestliže je podle zákona vyžadován) s umístěním anténního systému v nebo na nemovitosti a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava nemovitosti musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud vlastník nemovitosti požaduje za umístění zařízení Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady je tato úhrada povinností účastníka.

4.4.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítě elektronických komunikací, pokud je to ve prospěch účastníka nebo sítě elektronických komunikací Poskytovatele.

4.4.7 písemně informovat Poskytovatele (Zákaznické centrum) po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy. Je-li účastník právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit Poskytovateli veškeré změny v údajích, jež jsou předmětem zápisu do Obchodního rejstříku nebo do jiné zákonem upravené evidence. Je-li účastník fyzickou osobou, je povinen oznámit Poskytovateli změnu jména a adresy trvalého bydliště (pobytu). Dále je účastník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je účastník povinen písemně oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

4.4.8 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy sítě elektronických komunikací a závady v poskytování služby.

4.4.9 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá-li předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem.

4.4.10 zajistit v lokalitě účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování služby, zejména:

- dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to po celou dobu trvání Smlouvy

- umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách účastníka za účelem oprav či údržby,

- předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost,

- zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou,

- zajistit, aby po celou dobu poskytování služby bylo zařízení Poskytovatele umístěné u účastníka napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit účastník,

- učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do nemovitosti pro servisní skupinu a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou účastníkem k zajištění nutné součinnosti,

- učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele, přičemž účastník odpovídá za zařízení Poskytovatele umístěná v místě účastníka nebo v jiných prostorách určených účastníkem,

4.4.11 vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá účastníkovi Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost Poskytovatele, např. podle 8.2. těchto Všeobecných podmínek.

4.4.12 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou služby, které musel Poskytovatel vynaložit, protože účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či služby.

4.4.13 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost.

4.4.14 neumožnit využívání poskytnutých služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

4.4.15 Pokud je předmětem sjeďnané služby zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), musí účastník respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany tohoto počítačového systému (sítě).

4.4.16 Účastník a uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě elektronických komunikací Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.

4.4.17 Poskytovatel umožní účastníkovi přístup do své počítačové sítě, a jejím prostřednictvím i do sítě Internet.

4.4.18 Účastník, kterému jsou služby poskytovány, si obstará nezbytné hardwarové a softwarové vybavení nutné k přístupu do sítě Poskytovatele na své náklady. Případná dodávka hardware a software za tímto účelem může být mezi účastníkem a Poskytovatelem sjeďnaná zvláštní smlouvou za zvláštní úhradu.

4.4.19 Uživatel nesmí využít služby k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České republice.

4.4.20 Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických,

provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na internetových stránkách. Zároveň je Poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách smluvních podmínek. Rozsah možných změn smluvních ujednání :

- Ceny služeb
- Způsob a podmínky vyúčtování
- Způsob, rozsah parametry a podmínky poskytování služeb
- Způsob a podmínky plateb za služby
- Rozsah práv a povinností Poskytovatele a účastníka
- Způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb
- Změny služeb
- Odpovědnost za škodu
- Doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy
- Způsob doručování účastníkovi
- Výhrady ve vztahu k právním předpisům
- Platební transakce
- Ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu
- Zpracování údajů
- Rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany Poskytovatele a způsob jejich oznámení účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

Podle § 63 písm. r) a § 63 odst. 6 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je Poskytovatel nejméně jeden 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 u náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) 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 změny smlouvy dle § 63 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb.

5. Cena služeb a platební podmínky

Cenové podmínky a ceny za poskytnuté služby jsou stanoveny v souladu se zák. č. 127/2005 Sb. a jsou uvedeny v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je účastníkovi k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách www.bezdrat.net. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytovanou službu.

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 poskytovanými třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

Pokud si účastník požádal na webových stránkách Poskytovatele o zasílání vyúčtování na papíře nebo účastník nesdělil Poskytovateli svoji emailovou adresu pro zasílání vyúčtování elektronicky, nebo sdělená emailová adresa účastníka není funkční, hradí účastník náklady spojené se zasláním vyúčtování účastníkovi dle platného ceníku.

Dojde-li ke zvýšení nákladů spojených s poskytováním služby, má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu služby. Žádost o podrobné vyúčtování služeb musí být účastníkem podána Poskytovateli písemně. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období nazpět.

Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu účastníka naposledy oznámenou Poskytovateli poštou, emailem 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. Dohodne-li se účastník s Poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných částek za poskytnuté služby budou prováděny Poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu účastníka (tzv. inkasem z účtu), je účastník povinen předložit Poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu účastníka poskytnuté Poskytovateli atd.), je účastník povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do data splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Poskytovatel umožní hradit účastníkům zálohové platby za služby též prostřednictvím SIPO. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje při úhradě vyúčtovaných služeb bankovním převodem uvádět vždy číslo vyúčtování-daňového dokladu jako variabilní symbol.

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 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 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.

Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů. Za jakoukoliv písemnost Poskytovatele nebo advokáta zplnomocněného Poskytovatelem odeslanou účastníkovi v souvislosti s upomínáním o úhradu dlužné částky a vymáháním této částky, je účastník povinen uhradit Poskytovateli náklady ve výši poštového účtovaného Poskytovateli nebo advokátovi zplnomocněnému Poskytovatelem držitelem poštovní licence. Za sestavení a odeslání upomínky o zaplacení dlužné částky se zavazuje účastník uhradit Poskytovateli mimo poštovní paušální náklady ve výši 100?Kč. Pokud sestaví upomínku o zaplacení dlužné částky advokát zplnomocněný Poskytovatelem, zavazuje se účastník uhradit Poskytovateli mimo poštovní a paušální náklady ve výši 300?Kč.

Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby a udržování této zálohy ve stanovené minimální výši dle Ceníku služeb, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu k uhrazení závazků účastníka vůči Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách vyrovnány. Zaplacená záloha nebo její část bude po odečtení veškerých závazků účastníka vůči Poskytovateli neprodleně vrácena účastníkovi.

Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,2?% z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je účastník povinen zaplatit bez zbytečného odkladu. Právo Poskytovatele, domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek, není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za poskytované služby jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením Poskytovatele.

6. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění

Zjistí-li účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné pracoviště hlášení poruch. Kontakt je specifikován ve Smlouvě. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve v souladu se Smlouvou. Nezachází-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.

Odpovídá-li za poruchu nebo vadu služby účastník, nebo pokud se oznámení účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.

Účastník se zavazuje neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné poruchy, vady nebo poškození účastnické linky.

7. Reklamační a kompenzační

7.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na rozsah, cenu a kvalitu služeb v souladu s Reklamačním řádem. Reklamační se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb. a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu anebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. V případě písemné reklamační bude reklamační zaslána na adresu sídla Poskytovatele, FORTECH spol. s r.o., Ropkova 51, 570 01 Litomyšl, v případě reklamační zasílané elektronickou poštou bude reklamační zaslána na adresu: reklamační@fortech.cz. Reklamační je možné učinit i jinou než písemnou formou.

7.2 Podání reklamační nemá odkladný účinek. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele, rozhodnout, že podání reklamační má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

7.3 Reklamační musí obsahovat minimálně tyto údaje:

7.3.1 identifikaci účastníka, číslo Smlouvy příslušné služby, ke které je uplatněna reklamační.

7.3.2 předmět reklamační, přesný popis.

7.3.3 podpis účastníka nebo jeho oprávněného zástupce, pokud má reklamační písemnou formu.

7.4 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamační.

7.5 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamační. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamační směřující proti vyúčtování cen, tak se Poskytovatel zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit účastníkovi do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamační. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k zaplacení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování následujícím po kladném vyřízení reklamační nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.

7.6 Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb, vyrozumět písemně účastníka o uznání nebo neuznání reklamační.

7.7 Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamační.

7.8 V případě, že je uznána reklamační rozsahu a kvality poskytované služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality částku účtovanou účastníkovi za nekvalitně poskytovanou službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.

7.9 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamační, může účastník podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu.

7.10 Poskytovatel nepřijme reklamační, pokud byla podána po lhůtě stanovené v bodě 7.1 těchto Všeobecných podmínek.

7.11 Pokud služba 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. Pokud je závadou na systému či síti Poskytovatele znemožněno účastníkovi užívání služeb v jednom dni po dobu delší než 6 hodin, má účastník právo na snížení měsíční ceny o jednu třetinu. Pokud by byla závadou na systému Poskytovatele služba nedostupná více než deset dní v jednom měsíci, vrací se měsíční poplatek účastníkovi v plné výši.

7.12 Poskytovatel poskytující služby elektronických komunikací není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

8. Omezení poskytování služeb

8.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služeb z důvodů:

8.1.1 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, provádění údržby nebo opravy výpočetního systému Poskytovatele

8.1.2 krizových situací (zejména § 99 zákona č. 127/2005 Sb.)

8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních důvodů, popř. pokud jednání či opomenutí účastníka či uživatele ovlivní nebo bude způsobit ovlivnit řádný provoz či bezpečnost sítě Poskytovatele

8.1.4 písemného oznámení účastníka o zneuzžití služby dle těchto Všeobecných podmínek.

8.2 V případě nezaplacení služeb v termínu splatnosti si Poskytovatel vyhrazuje právo přerušit nebo omezit poskytování služeb, případně dle své úvahy též demontovat a odvézt zařízení Poskytovatele poskytnutá účastníkovi Poskytovatelem, a to až do doby úhrady dlužné částky. I po přerušení nebo omezení poskytování služeb, stejně tak i v případě demontáže a odvozu zařízení Poskytovatele, je účastník povinen hradit Poskytovateli v plné výši Poskyvateli ceny za služby v plné sjednané výši, přičemž v případě sjednaného tarifu je účastník povinen hradit Poskytovateli po přerušení nebo omezení poskytování služeb, stejně tak i v případě demontáže a odvozu zařízení Poskytovatele, sjednaný tarif v plné výši až do data ukončení Smlouvy. Poskytování služeb bude obnoveno poté, kdy dojde k úhradě veškerých závazků účastníka vůči Poskytovateli, a to bez zbytečného odkladu, dle technických možností Poskytovatele. Nejsou stanoveny podmínky minimálního využívání služby, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních nabídek.

8.3 Jestliže účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo od smlouvy odstoupit. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny.

9. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy

9.1 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou.

9.2 Účastník je oprávněn podat žádost o změnu smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo Smlouvy, popis změny, kterou účastník požaduje, datum a podpis účastníka.

9.3 Žádost o změnu Smlouvy se podává písemně v Zákaznickém centru nebo kontaktní osobě Poskytovatele.

Žádost o změnu tarifu může účastník podat osobně, telefonicky, písemně, elektronickou poštou, nebo vyplněním příslušného formuláře na internetových stránkách Poskytovatele, přičemž tuto žádost o změnu Poskytovatel účastníkovi může odsouhlasit osobně, telefonicky, písemně nebo elektronickou poštou. Ke změně tarifu dochází sjednaným dnem, nebo v případě nesjednaní konkrétního dne prvním dnem měsíce následujícího po sjednání změny tarifu. Dokladem o uzavření dohody o změně tarifu může být při neexistenci záznamu komunikace mezi účastníkem a Poskytovatelem neuplatnění písemné Reklamační účastníkem ve lhůtě do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu zahrnující období po provedení změny tarifu a zohledňujícího změnu tarifu anebo zaplacení ceny

za poskytnutou službu zahrnující období po provedení změny tarifu a zohledňující změnu tarifu.

9.4 O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel účastníka dohodnutým způsobem nebo poštou. Při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy sdělí Poskytovatel účastníkovi důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s účastníkem najít alternativní řešení.

9.5 Žádost o změnu Smlouvy se okamžikem sdělení účastníkovi o přijetí jeho žádosti stává změnou Smlouvy, která se písemně potvrdí Dodatkem k příslušné Smlouvě.

9.6 Převod práv a závazků účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

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

9.7.1 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 odst. 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 zaslání 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.

9.7.2 Uzavírá-li se, nebo mění smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti za použití prostředku komunikace na dálku, je poskytovatel jako podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli informace podle § 63, odstavce 1 č. 127/2005 Sb. písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení spotřebitele od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostou obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

9.8

9.8.1 Poskytovatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť je povinen informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpозději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

9.8.2 Smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti uzavřenou se spotřebitelem na dobu určitou je možné vypovědět za podmínek uplatňovaných Poskytovatelem jako podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťujícím připojení k veřejné komunikační síti podle § 63 odst. 1 písm. g) a h) zákona č. 127/2005 Sb. pro smlouvy na dobu neurčitou a v souladu s § 63 odst. 1) písm. p) zákona č. 127/2005 Sb.

9.8.3

Účastník může písemně vypovědět Smlouvu na dobu určitou nebo jednotlivou službu z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi Poskytovateli.

Poskytovatel může písemně vypovědět Smlouvu na dobu určitou nebo jednotlivou službu z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi účastníkovi.

Pokud účastník vypoví Smlouvu tak, že výpovědní doba uplyne ještě před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, nebo Smlouva bude ukončena dohodou smluvních stran ještě před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, je účastník povinen uhradit Poskytovateli paušální odškodnění za neodebrané služby (tj. za předčasné ukončení závazku odebírat služby po sjednanou dobu). Účastník se zavazuje toto paušální odškodnění zaplatit. Výše úhrady této sankce pro účastníka, který je spotřebitelem, činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu vč. DPH) zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Výše úhrady této sankce pro účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu vč. DPH) zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Telekomunikační koncové zařízení se účastníkovi za zvýhodněných podmínek neposkytuje.

9.9 Výpověď Smlouvy není dotčena ani povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

9.10 Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit nebo od jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi:

9.10.1 v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy,

9.10.2 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka,

9.10.3 v případě, že při zřízení služby, provádění změny služby nebo odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se smlouvou,

9.10.4 v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů,

9.10.5 v případě, že nelze službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovení) služby od jiného Poskytovatele.

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

9.12 Výpověď smlouvy nebo oznámení o odstoupení se považují za doručené okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítne převzít, zásilka se vrátí jako nevyzvednutá či nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu uvedenou ve smlouvě. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.

9.13 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.

9.14 Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby odstoupením od smlouvy účastníkem je účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, připadající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby Poskytovatelem dle bodu 9.10 těchto Všeobecných podmínek.

9.15 Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele.

Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpозději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

9.16 V případech, kdy je ohroženo nebo přerušeno nepřetržité poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, je Úřad oprávněn rozhodnout o opatřeních nezbytných k udržení nebo obnovení tohoto poskytování.

9.17 Poskytovatel nebo účastník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana bude omezena na své svéprávnosti, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbude platnosti, bude proti ní zahájeno insolvenční řízení nebo vstoupí do likvidace, nebo bude na účastníka uvalena nucená správa.

9.18 Pokud byl s účastníkem před datem účinnosti těchto Všeobecných podmínek uzavřen dodatek ke Smlouvě, kterým bylo sjednáno Období slevy, přičemž lhůta ukončení tohoto Období slevy ještě neuplynula před datem účinnosti těchto Všeobecných podmínek, ustanovení čl. I., III. a definice Běžné výpovědní lhůty a Zvláštní výpovědní lhůty ve čl. IV. takového dodatku ke Smlouvě se zcela ruší

a nahrazuje se ustanovením tohoto článku 9.18 těchto Všeobecných podmínek takto :

Smlouva je sjednána na dobu určitou, a to na dobu do ukončení Období slevy.

Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi Poskytovateli.

Poskytovatel může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi účastníkovi.

Pokud účastník vypoví Smlouvu tak, že výpovědní doba uplyne ještě před ukončením Období slevy, nebo Smlouva bude ukončena dohodou smluvních stran ještě před ukončením Období slevy, je účastník povinen uhradit Poskytovateli paušální odškodnění za neodebrané služby (tj. za předčasné ukončení závazku odebrat služby po sjednanou dobu). Účastník se zavazuje toto paušální odškodnění zaplatit. Výše úhrady této sankce pro účastníka, který je spotřebitelem, činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu vč. DPH) zbývajících do konce Období slevy. Výše úhrady této sankce pro účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu vč. DPH) zbývajících do konce Období slevy.

10. Odpovědnost za újmu a náhrada způsobené újmy

10.1 Poskytovatel odpovídá pouze za předvídatelnou újmu vzniklou prokazatelně účastníkovi zaviněním Poskytovatele, nejvýše však ve výši dvacet tisíc korun českých (20.000 Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona a případů uvedených v bodu 10.1.3, kdy Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi (uživateli) vzniklou újmu. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti Poskytovatele, je poskytovatel povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.

10.1.2 Příslušnou částku dle předchozího bodu 10.1 použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za účastníkem.

Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za újmu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada újmy poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

10.1.3 V případě neposkytnutí nebo vadného poskytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu). Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům, resp. uživatelům služby, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

10.1.4 Účastník odpovídá pouze za předvídatelnou újmu prokazatelně zaviněním účastníka, nebo za újmu způsobenou Poskytovateli třetí osobou, které účastník umožnil tuto újmu způsobit, nejvýše však ve výši dvacet tisíc korun českých (20.000 Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti účastníka, je účastník povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.

10.1.5 Účastník odpovídá za újmu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.

10.1.6 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za újmu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby, pokud uživatel přes předchozí upozornění účastníka Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.

10.1.7 Jakmile účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže újmu dle 10.1.4, 10.1.5 nebo 10.1.6, zaplatí účastník náhradu újmy v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.

10.1.8 Pro účely zákona č. 513/1991 Sb. se újmou dle tohoto článku (popř. dle jiných článků tohoto dokumentu) rozumí škoda.

Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností pouze pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.

10.2 Poskytovatel neodpovídá za:

10.2.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě elektronických komunikací či její části

10.2.2 škodu, která vznikne zaviněním uživatele

10.2.3 škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona

10.2.4 ušlý zisk,

10.2.5 jakékoli škody způsobené účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.

10.3 V případě neposkytnutí služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům resp. uživatelům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

10.4 Škodu dle bodu 10.1 těchto Všeobecných podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 20 000? Kč. Částku vyčíslijící škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (event. sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

10.5 Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona.

10.6 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.

10.7 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby.

10.8 Jakmile účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle 10.5, 10.6 a 10.7 těchto Všeobecných podmínek, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.

11. Ochrana osobních dat o účastnících

11.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a § 87 zákona č. 127/2005 Sb. a předpisy EU. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se uživatelů, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle Zákona o elektronických komunikacích a patřičnou ochranu informací uživatele před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetí osobám bez písemného souhlasu uživatele s výjimkou případů stanovených zákonem.

Poskytovatel je oprávněn, v zájmu zkvalitňování svých služeb a v zájmu odstranění nejasností ohledně vzájemných práv účastníka a Poskytovatele zejména v souvislosti se změnami a ukončováním Smlouvy, nahrávat na záznamové zařízení veškerou telefonickou komunikaci mezi Poskytovatelem a účastníkem, a tuto telefonickou komunikaci spolu se všemi ostatními formami vzájemné komunikace je Poskytovatel oprávněn uchovávat pro potřeby další komunikace a pro potřeby řízení před Českým telekomunikačním úřadem a soudy. Veškerou komunikaci mezi Poskytovatelem a účastníkem je Poskytovatel oprávněn v řízení před Českým telekomunikačním úřadem

a soudy použít.

11.2 Uživatel souhlasí se zpracováním jeho osobních údajů (včetně rodného čísla) Poskytovatelem poskytnutých v rámci smlouvy Poskytovateli. Poskytovatel prohlašuje, že tyto osobní údaje uživatele bude zpracovávat za účelem poskytování služeb, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele. Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od uživatele získávány na základě smlouvy. Uživatel poskytuje své osobní údaje dobrovolně. Veškerá data jsou ukládána v písemné i digitální formě. Údaje poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do jednoho roku od skončení trvání smlouvy nebo do úplného vypořádání práv a povinností ze smlouvy nebo pod dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi. Období, pro které uživatel udělil svůj souhlas, končí písemným odvoláním ze strany uživatele na adrese sídla Poskytovatele. Svým podpisem uživatel stvrzuje pravdivost poskytnutých údajů, zejména pokud jde o specifikaci svých osobních a kontaktních údajů. Pokud se osobní údaje uživatele změní nebo jsou nepřesné, je uživatel povinen bez prodlení tyto údaje aktualizovat nebo Poskytovatele bez prodlení o této skutečnosti neprodleně informovat. Souhlasem podle § 5 zákona č. 101/2002 Sb o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění se pro účely tohoto oddílu rozumí souhlas učiněný pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním formuláře v obsahu stránky poskytované na síti internet.

11.3 Poskytovatel smí zpracovávat osobní údaje účastníka po dobu poskytování služby a pro potřeby jejího poskytnutí, vyúčtování či uplatnění práv. Poskytovatel pro tyto účely zpracovává následující údaje účastníka : jméno, příjmení, rodné číslo, datum narození, trvalé bydliště, instalační adresa, kontaktní telefon, kontaktní e-mail.

12. Územní vymezení poskytované služby

12.1 Služba je poskytována na části území České republiky, na kterou se vztahuje oprávnění k poskytování služby Poskytovatele.

13. Jiná odpovědnost

13.1 Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím služby.

13.2 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě z jiných sítí.

14. Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení

14.1 Nedojde-li k dohodě obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí Českému telekomunikačnímu úřadu.

14.2 Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v zákonu č. 127/2005 Sb.

15. Doručování písemností

15.1 Poskytovatel doručí písemnosti na adresu účastníka naposledy oznámenou Poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence, a nebyla účastníkem vyzvednuta ve lhůtě 7 (sedmi) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.

15.2 Odepře-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

15.3 Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsána účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka, 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 účastníka, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) účastníka, IČ, rodné číslo nebo datum narození účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka.

16. Poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatních hlasových služeb

16.1 Pro účely tohoto článku 16. Všeobecných podmínek se vymezují následující definice pojmů:

Smlouva je smlouva o poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatních hlasových služeb

Den zřízení Služby je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na Telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávkou, Smlouvou a dle Všeobecných podmínek, čímž se stala Služba Účastníkovi dostupná.

Individuální zóna jsou Internetové stránky chráněné Přihlašovacím jménem a Heslem. Individuální zóna zpřístupňuje Účastníkovi nástroje k nastavení a ovládání Služeb, informace o Službách a vyúčtování Služeb.

Internetové stránky jsou veřejné webové stránky poskytovatele s internetovou adresou <http://www.bezdrat.net> dostupné pomocí přenosového protokolu HTTP. Internetovými stránkami se rozumí také veškeré internetové stránky provozované Poskytovatelem a jakékoliv další (i budoucí) stránky, které provozuje nebo bude provozovat Poskytovatel vlastním jménem a na vlastní internetové adrese (internetovém doménovém jméně).

Jednotný telefonní seznam (shodně JTS) je veřejný jednotný telefonní seznam všech účastníků všech operátorů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby.

Objednávka je návrh na uzavření Smlouvy, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby. Součástí Objednávky je Ceník, pokud je sjednána cena Služby dle Ceníku. Součástí Objednávky je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud jsou ke zřízení služby nutné.

Poskytovatel univerzální služby je subjekt poskytující univerzální službu, jak je definována zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

Přihlašovací jméno a Heslo je v obou případech alfanumerická posloupnost znaků sloužící k ověření pravosti Účastníka při využívání Služeb, zprostředkování přístupu do Individuální zóny nebo i v jiných případech, kdy je to žádoucí (Poskytovatel ověřuje pravost Účastníka). Poskytovatel může Účastníkovi přidělit Přihlašovací jméno a/nebo heslo i bez možnosti změny těchto údajů Účastníkem. Odpovědnost za bezpečné uchování těchto údajů je v plné míře na Účastníkovi. Poskytovatel je povinen ověřit dostatečnými prostředky identitu a oprávnění subjektu, který žádá o zpřístupnění Služeb a nedopouje přitom svým osobním a funkčním Přihlašovacím jménem a Heslem. Za zneužití těchto údajů vč. možných následků je v plné míře odpovědný Účastník.

Přípojný bod (shodně též Koncový bod) Telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Účastníkovi předávány Služby.

Služby jsou veřejně dostupné telefonní služby a ostatní hlasové služby poskytované Poskytovatelem.

Veřejná telefonní služba je služba, umožňující přepravu nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi Přípojnými body telekomunikační sítě, která také umožňuje každému Účastníkovi používat telekomunikační zařízení připojené k Přípojnému bodu za účelem komunikace s jiným Účastníkem, jehož telekomunikační zařízení je připojeno k jinému Přípojnému bodu.

16.2 Podmínky k využívání Služeb

16.2.1 Služba neumožňuje volbu operátora pomocí CS/CPS kódu, volání na přístupová čísla sítě Internet ani modemová spojení.

16.2.2 Služba je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 128 kbps, lépe však 256 kbps a odezvě (ping) maximálně do 50 ms s roztečí v odezvě do 30 ms a ztrátovostí do 1% paketů. Přístup k veřejné počítačové síti Internet nesmí být realizován prostřednictvím Proxy. V případě výpadku chodu datové přípojky je Služba mimo provoz.

16.2.3 Koncové telekomunikační zařízení je schopno zprostředkovat přístup ke Službě při splnění jedné z těchto podmínek:

– je-li použito mezi koncovým telekomunikačním zařízením a Připojným bodem Network Address Translation (NAT) s průchozím portem 5060;

– je-li koncovému telekomunikačnímu zařízení přidělena veřejná IP adresa.

Při využití Služby (při volání) nesmí být datová linka zatížena jiným provozem na více než 50% její nominální kapacity a rychlosti. Při nedodržení výše uvedených podmínek může Služba vykazovat sníženou kvalitu přenosu (echo, výpadky v komunikaci apod.).

16.2.4 Služba neobsahuje záložní telefonní linku.

16.2.5 Služba je určena pro běžné použití Účastníkem. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržitě a/nebo převažující přesměrování hovorů, není-li mezi Poskytovatelem a Účastníkem individuálně dohodnuto jinak.

16.2.6 Poskytovatel zaručuje kvalitu Služby pouze na své telefonní ústředně, nikoliv na přenosové trase, jejímž není vlastníkem ani provozovatelem.

16.3 Telefonní čísla

16.3.1 Poskytovatel přidělí Účastníkovi telefonní číslo dle Objednávky Účastníka.

16.3.2 Účastník je oprávněn užívat přidělené telefonní číslo pouze pro telekomunikační zařízení umístěné v místě sděleném v Objednávce jako umístění koncového telekomunikačního zařízení. Účastník nesmí uskutečnit volání z telefonního čísla z koncového telekomunikačního zařízení umístěného v jiném místě než v místě uvedeném v Objednávce. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře Účastník.

16.4 Tísňová volání

16.4.1 Všechna tísňová volání jsou ZDARMA.

16.4.2 Tísňové volání je vždy směrováno na příslušný krajský dispečink integrovaného záchranného systému dle telefonního čísla, ze kterého je tísňové volání Účastníka uskutečněno.

16.5 Objednávka, vznik Smlouvy, zřízení Služby

16.5.1 Objednávka

16.5.1.1 Objednávka se podává prostřednictvím Internetových stránek Poskytovatele a pomocí prostředků komunikace na dálku (sítě Internet). Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k podání Objednávky v písemné podobě.

16.5.1.2 Objednávka musí obsahovat nezbytné údaje v tomto nejmenším rozsahu:

– jméno a příjmení, adresa trvalého pobytu u fyzické nepodnikající osoby; obchodní firma, identifikační číslo, adresa místa podnikání u fyzické podnikající osoby; obchodní firma, identifikační číslo, sídlo společnosti u právnické osoby

– specifikaci Služby;

– umístění koncového Telekomunikačního zařízení (v případě, že je se službou poskytováno geografické telefonní číslo).

– Oprávněný zástupce Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa);

– Kontaktní osoba Účastníka (jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa).

16.5.1.3 Poskytovatel má právo kdykoliv si ověřit všemi zákonnými a dostupnými prostředky úplnost, správnost a pravdivost údajů Účastníka uvedených v Objednávce, jakož i posoudit jeho důvěryhodnost, solventnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy, k jejímž uzavření s Poskytovatelem podává Objednávku návrh. Za úplnost, správnost a pravdivost údajů uvedených v Objednávce odpovídá v plném rozsahu Účastník, a to včetně možných právních důsledků plynoucích z takového jednání kdykoliv v budoucnu.

16.5.1.4 Objednávka vzniká potvrzením přijetí objednávky ze strany Poskytovatele Účastníkovi ve formě potvrzující e-mailové zprávy, zaslané Poskytovatelem po přijetí Objednávky na e-mailovou adresu Kontaktní osoby Účastníka. Je-li to účelné, může být přijetí Objednávky potvrzeno písemně.

16.5.2 Vznik Smlouvy

16.5.2.1 Podmínkou uzavření Smlouvy o poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatních hlasových služeb je předchozí uzavření písemné Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby a/nebo Doplnkové služby uvedené v další Objednávce.

16.5.2.2 Smlouva se uzavírá pomocí prostředků komunikace na dálku (sítě Internet), a to sdělením Poskytovatele o akceptaci objednávky ve formě e-mailové zprávy, zaslané Poskytovatelem po přijetí Objednávky na e-mailovou adresu Kontaktní osoby Účastníka. Sdělení uvedené v předchozí větě není totožné s potvrzením přijetí objednávky ve článku 16.5.1.3 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel má právo vyzvat subjekt k uzavření Smlouvy v písemné podobě.

16.5.3 Zřízení Služby

16.5.3.1 Po uzavření platné a účinné smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, má Poskytovatel právo od uzavření Smlouvy bez sankcí odstoupit.

16.5.3.2 Zřízení přípojky a kabeláže spolu s dodávkou telekomunikačního zařízení je věcí samostatné objednávky za individuálně sjednanou cenu. Podmínkou zřízení Služby je zaplacení prvního kreditu Účastníkem, přičemž výše kreditu není stanovena.

16.6 Práva a povinnosti Poskytovatele

16.6.1 Poskytovatel je povinen zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávkou a Smlouvou a Všeobecnými podmínkami v platném znění.

16.6.2 Poskytovatel je mimo jiné oprávněn:

– Přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě.

– Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.

– Měnit Ceník a Všeobecné podmínky.

– Nezřídit Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud Účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

– Bez dalšího zrušit službu Účastníkovi, který poruší Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele, Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti FORTECH, spol. s r.o. případně ostatní podmínky pro využívání služeb.

16.7 Práva a povinnosti Účastníka

16.7.1 Účastník je povinen:

– Řádně platit za poskytované Služby. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele.

– Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Objednávkou, Smlouvou, Všeobecnými podmínkami a oznámeními Poskytovatele zejména:

– úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu;

– úmyslně nebo z nedbalosti způsobit a/nebo způsobovat poruchu a/nebo poruchy nebo omezit a/nebo omezovat provoz

v telekomunikační síti Poskytovatele nebo v telekomunikačních sítích jiných Poskytovatelů;

– nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty **callbombing**, pokusy přetížit systém a jinými zásahy);

– zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se

prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu;

– Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména poruchy telekomunikační sítě, závady a poruchy v poskytování Služby.

– Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice. Účastník plně odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Připojny bod.

– Umožnit na požádání Poskytovatelem pověřeným osobám přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace technického zařízení Poskytovatele do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou, případně zajistit kvalifikovanou obsluhu pověřenou Účastníkem k zajištění nutné součinnosti.

16.8 Ceny služeb

16.8.1 Cena za poskytnuté Služby se sjednává jako smluvní cena sjednaná dohodou v Objednávce, ve Smlouvě či v jejím dodatku, přičemž pokud není cena takto sjednána, platí cena uvedená v Ceníku.

16.9 Platby

16.9.1 Není stanovena minimální částka pro dobítí kreditu. Účastník dobije svůj kredit úhradou částky, jejíž výši sám účastník zvolí, a to bankovním převodem či vkladem částky na bankovní účet Poskytovatele, a to pod variabilním symbolem, stanoveným Poskytovatelem na Internetových stránkách. Bankovní spojení Poskytovatele spolu s variabilním symbolem účastník zjistí na ve Smlouvě. K částce uhrazené Účastníkem na účet Poskytovatele pod nesprávným nebo neúplným variabilním symbolem Poskytovatel přihlížet nebude a úhradou takové částky nedojde k dobítí kreditu. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby v případě vyčerpání Kreditu nebo pokud Účastník neplní smluvní podmínky, a to okamžitě a bez předchozího upozornění. Poskytovatel je dále oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.

16.9.2 Poskytovatel vystaví Účastníkovi fakturu podle pravidel uvedených v ostatních ustanoveních těchto Všeobecných podmínek, přičemž na jedné faktuře bude vedle úhrady za Služby Poskytovatelem fakturována úhrada za veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

16.10 Seznamy účastníků

16.10.1 Poskytovatel je na základě zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění povinen předávat Poskytovateli univerzální služby osobní a identifikační údaje svých Účastníků, a to za účelem vydání JTS. Pokud Uživatel souhlasí se zveřejněním svých osobních údajů předaných Poskytovateli v rámci Smlouvy do telefonního seznamu, potom výslovně souhlasí s tím, aby Poskytovatel poskytl v souladu s platnými a účinnými právními předpisy informace včetně osobních údajů třetí osobě poskytující tuto službu nebo třetí osobě zajišťující poskytnutí této služby.

16.10.2 Poskytovatel předá Poskytovateli univerzální služby ke zveřejnění v JTS pouze ta čísla těch Účastníků, kteří k tomu Poskytovateli udělí svůj písemný souhlas ve formě Poskytovatelem předepsaného formuláře.

16.10.3 Účastník má právo odvolat udělený souhlas se zveřejněním svého čísla v JTS. Poskytovatel je oprávněn požadovat odvolání souhlasu písemně ve formě předepsaného formuláře. K odstranění čísla z JTS dojde v nejbližším možném termínu dle podmínek Poskytovatele univerzální služby.

16.10.4 Poskytovatel předá souhlas a identifikační údaje Účastníka nebo odvolání souhlasu Účastníka Poskytovateli univerzální služby nejpozději do 15 dní ode dne přijetí písemného a platného souhlasu nebo odvolání souhlasu od Účastníka.

16.10.5 Ceník zveřejnění čísla v JTS stanovuje Poskytovatel univerzální služby. Těž smluvní podmínky, ceny, fakturace apod. dohaduje Účastník přímo s Poskytovatelem univerzální služby.

16.10.6 Účastník je povinen odvolat svůj předchozí souhlas se zveřejněním svého čísla v JTS písemně ve formě předepsaného formuláře, pakliže dochází k zániku Smlouvy z jakéhokoliv důvodu dle článku 18 Všeobecných podmínek. Tato povinnost se nevztahuje na Účastníka, který vypovídá Smlouvu spolu s objednávkou přenesení čísla do sítě jiného poskytovatele.

16.11 Změny Ceníku, Všeobecných podmínek, Smlouvy

16.11.1 Ceník a/nebo Všeobecné podmínky lze měnit z rozhodnutí Poskytovatele.

16.11.2 Smlouvu lze měnit:

- přidáním nové Objednávky;
- nahrazením Objednávky novou Objednávkou (změnová Objednávka);
- písemnými číslovanými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky;
- nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníku.

16.12 Trvání a zánik Smlouvy

16.12.1 Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.

16.12.2 Účastník nebo Poskytovatel mohou vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba pak činí 30 (slovy: třicet) dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé straně.

Poskytovatel je oprávněn takovou výpověď doručit Účastníkovi také elektronicky prostřednictvím elektronické pošty sítě Internet. Taková výpověď se považuje za platnou a účinnou náhradu písemné výpovědi.

16.12.3 Účastník může od Objednávky a/nebo od Smlouvy odstoupit v případě, že Poskytovatel opakovaně nezřídil požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané Služby či změnu Služby v Objednávce.

16.12.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky v případě, že při zřízení Služby a/nebo provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

16.12.5 Objednávka a Smlouva dále automaticky zanikají, není-li kredit uhrazen do jednoho roku od data vyčerpání sumy všech dříve uhrazených kreditů nebo není-li kredit uhrazen do jednoho roku od data uzavření Smlouvy.

16.13 Mobilní služby

16.13.1 Za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností se službou v případě mobilních služeb rozumí veškeré SIM karty zahrnuté do jedné Specifikace služby a její přílohy Konfigurace SIM karet. Jednotlivé SIM karty jsou pouze jednotlivé části jedné mobilní služby definované příslušnou Specifikační službou (část mobilní služby).

16.13.2 Neprodleně po uzavření smlouvy na poskytování mobilních služeb prostřednictvím mobilní sítě nebo po objednání SIM karty prostřednictvím webového rozhraní (portálu) Poskytovatele vydá Poskytovatel, autorizovaný partner nebo obchodní zástupce Poskytovatele účastníkovi SIM kartu, případně ji zašle na kontaktní adresu účastníka uvedenou ve smlouvě.

Specifikační služby Konfigurace SIM karet může existovat v písemné podobě nebo může být nahrazena zadáním konfigurace SIM karet účastníkem prostřednictvím webového rozhraní (portálu) Poskytovatele a akceptované Poskytovatelem.

Změny týkající se SIM karet lze uskutečnit kromě uzavření změnové Specifikace služby a její přílohy Konfigurace SIM karet též na základě žádosti účastníka provedené prostřednictvím webového rozhraní (portálu) Poskytovatele a akceptované Poskytovatelem dle podmínek stanovených pro provedení takové změny ve smlouvě. Snižování/zvyšování počtu SIM karet je považováno za změnu mobilní služby (změna Specifikace služby a její přílohy Konfigurace SIM karet), nikoliv zřízení/zrušení mobilní služby (resp. nikoliv ukončení/uzavření nové Specifikace služby).

16.13.3 Účastník je povinen užívat mobilní služby prostřednictvím mobilní sítě pouze prostřednictvím SIM karty, kterou mu poskytl Poskytovatel.

16.13.4 Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi veškeré informace o bezpečnostních kódech nezbytných k užívání mobilních služeb, zejména o kódech PIN a PUK.

Poskytovatel je oprávněn Omezit poskytování mobilních služeb (části mobilní služby) na dobu nezbytně nutnou k realizaci opatření či pravomocných rozhodnutí vydaných správním či soudním orgánem.

Poskytovatel je oprávněn provést změnu nastavení mobilních služeb (části mobilní služby) poskytovaných účastníkovi včetně nastavení SIM karty i bez souhlasu účastníka za předpokladu, že toto opatření je ve prospěch účastníka, nebo je nutné k řádnému poskytování mobilních služeb. Tuto změnu lze provést i na dálku, bez fyzické přítomnosti pracovníka Poskytovatele.

SIM karta zůstává po celou dobu trvání smlouvy nebo Specifikace služby, provoz v roamingu), ačkoliv k takovým hovorům v minulosti účastníkem na SIM kartě však provozovatel mobilní sítě ani poskytovatel nenesou žádnou odpovědnost.

16.13.5 V případě, že na některé ze SIM karet nebo v rámci využívání některé ze služeb poskytovaných prostřednictvím mobilní sítě dojde k neobvykle vysokému provozu nebo k neobvyklému typu provozu (např. se objeví hovory do exotických destinací nebo na služby s přidanou hodnotou mimo jiné i audiotextová čísla nebo platební služby, provoz v roamingu), ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo, je Poskytovatel oprávněn účastníkovi přerušit poskytování mobilních služeb či jiných služeb.

Poskytovatel informuje účastníka o tom, že tohoto svého práva využil SMS zprávou, případně jiným vhodným způsobem. Omezení poskytování mobilních služeb či jiných služeb se může vztahovat i na jiné SIM karty či poskytované mobilní či jiné služby účastníka než ty, u nichž se objevil neobvykle vysoký provoz či neobvyklý typ provozu.

16.13.6 Účastník se zavazuje po zjištění ztráty, odcizení či zneužití SIM karty nebo služby (části mobilní služby) poskytované prostřednictvím mobilní sítě neprodleně o této skutečnosti informovat Poskytovatele, který nejpozději do čtyř hodin po přijetí oznámení učiní opatření k zamezení zneužití SIM karty nebo služby (části mobilní služby) poskytované prostřednictvím mobilní sítě. Totéž platí v případě podezření účastníka na zneužití hesel a bezpečnostních kódů.

Účastník se zavazuje přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu svých personalizovaných bezpečnostních prvků, zejména všech hesel, PIN a PUK, prostřednictvím kterých Poskytovatel poskytuje účastníkovi mobilní služby (část mobilní služby), či jakýchkoliv jiných bezpečnostních kódů. V případě důvodného podezření na jejich prozrazení se účastník zavazuje heslo či bezpečnostní kód neprodleně změnit.

V případě ztráty, odcizení, poškození SIM karty či prozrazení PUK kódu, vydá Poskytovatel účastníkovi novou SIM kartu za cenu a podmínek stanovených v Ceníku služeb.

Není-li ve smlouvě, nebo v Popisu služby stanoveno jinak, odpovídá za úhradu zneužitých mobilních služeb účastník, a to až do uplynutí 5 hodin od okamžiku, kdy toto oznámil Poskytovateli. Totéž platí v případě zneužití hesel a bezpečnostních kódů.

16.13.7 O změnu smlouvy nebo Specifikace služby, popř. její přílohy Konfigurace SIM karet, nebo o změnu parametrů mobilních služeb (části mobilní služby) může účastník požádat prostřednictvím kontaktního centra, webového rozhraní (portálu) Poskytovatele nebo jinými způsoby dle aktuálních podmínek Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn požadovanou změnu neprovést například z technických důvodů, z důvodu účastníkova dluhu, při omezení či přerušení poskytování mobilních služeb nebo v průběhu výpovědní lhůty apod.

Za změny smlouvy nebo Specifikace služby, popř. její přílohy Konfigurace SIM karet, nebo za změny parametrů mobilních služeb (části mobilní služby) prováděné prostřednictvím webového rozhraní (portálu) Poskytovatele, jakož i za jiné úkony prováděné po přihlášení do tohoto portálu, nese plnou odpovědnost účastník. Podrobné podmínky a pravidla týkající se přístupu a práce ve webovém rozhraní (portálu) Poskytovatele mohou být upraveny v příslušném dokumentu, se kterým bude účastník seznámen; Účastník se zavazuje dodržovat stanovené podmínky a pravidla pro přístup a práce ve webovém rozhraní (portálu) Poskytovatele.

Změna smlouvy nebo Specifikace služby, popř. změna její přílohy Konfigurace SIM karet, nebo změna parametrů mobilních služeb (části mobilní služby), bude potvrzena ze strany Poskytovatele provedením požadované změny, písemně nebo jakýmkoliv jiným vhodným způsobem, např. emailem nebo prostřednictvím webového rozhraní (portálu) Poskytovatele.

16.13.8 Poskytovatel nebo provozovatel mobilní sítě je oprávněn provádět technické úpravy a údržbu mobilní sítě, které se mohou výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti mobilních služeb (části mobilní služby). O tomto opatření bude Poskytovatel přiměřeným způsobem bez zbytečného odkladu informovat účastníky, kterých se tento následek může týkat, bude-li možné tyto účastníky předem zjistit.

Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Poskytovatele. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem nezakládá právo účastníka odstoupit (vypovědět) od smlouvy nebo Specifikace služby.

16.14 Přenositelnost telefonních čísel

16.14.1 Pro účely tohoto ustanovení se rozumí:

- a) přenositelností telefonního čísla povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, aby si mohl ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na podnikateli poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, realizovaná přenesením telefonního čísla,
- b) přeneseným telefonním číslem telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací,
- c) opouštěným poskytovatelem služby podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle ukončeno,
- d) přijímajícím poskytovatelem služby podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno,
- e) opouštěným operátorem podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, ze které bude telefonní číslo přeneseno,
- f) přijímajícím operátorem podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, do které bude telefonní číslo přeneseno, Přenositelnost telefonního čísla zajišťuje Poskytovatel. Podmínky přenesení telefonního čísla účastníka do veřejné komunikační sítě poskytovatele jsou uvedeny dále v tomto článku.

16.14.2 Účastník je oprávněn písemně u poskytovatele objednat k veřejně dostupné telefonní službě (popř. ke službě, jejíž součástí je rovněž veřejně dostupná telefonní služba) poskytovatele přenesení telefonního čísla, které bylo účastníkovi přiděleno původním provozovatelem veřejné komunikační sítě, z veřejné komunikační sítě původního (opouštěného) provozovatele této sítě do veřejné komunikační sítě poskytovatele.

16.14.3 Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby. Přenesení telefonního čísla není možné mezi mobilní sítí a veřejnou pevnou komunikační sítí.

16.14.4 Přijímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:

- a) nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby,
- b) cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla,
- c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla,
- d) časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.

16.14.5 Přijímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.

16.14.6 Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přijímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přijímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přijímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.

16.14.7 Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta podle odstavce 4 nezačala běžet. Opuštěný poskytovatel bezodkladně předá účastníkovi kód potvrzující ukončení smluvního vztahu s opuštěným poskytovatelem na přenášeném čísle, a to v případě, že se jedná o mobilní číslo.

16.14.8 Proces přenosu čísla probíhá pouze v pracovních dnech. K samotnému přenosu čísla dojde v pracovní den sjednaný s přejímajícím poskytovatelem mezi 00.00 – 06.00 hod. v případě mobilních čísel a mezi 06.00 – 19.00 hod. v případě pevných čísel. V této době nebo její části nemusí být přenášeno telefonní číslo aktivní a nemusí být také možné se dovolat na čísla tísňových linek. Poskytovatel průběžně informuje účastníka o průběhu procesu přenosu, a to prostřednictvím SMS nebo e-mailem nebo se účastník může dotázat na stav přenosu na zákaznické infolince.

Po úspěšném ověření průběhu přenosu zašle Poskytovatel jeden pracovní den před plánovaným datem přenosu účastníkovi informační SMS nebo e-mail s instrukcemi, jak postupovat v den přenosu.

Poskytovatel je oprávněn účtovat za přenos čísla poplatek stanovený v Ceníku, a to takto:

Za přenesení pevného čísla formou Jednoduché objednávky je účtována cena 1028,50?Kč s DPH ve výši 21%, v případě přenesení ISDN linky či série čísel formou Komplexní objednávky je účtována cena 2057?Kč s DPH ve výši 21%.

Za přenesení mobilního čísla formou Jednoduché objednávky je účtována cena 300?Kč s DPH ve výši 21%.

16.14.9 Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušeno poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Přejímající poskytovatel služby, opuštěný poskytovatel služby, přejímající operátor a opuštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení telefonního čísla tak, aby bylo přeneseno telefonní číslo v souladu s obecně závaznými předpisy.

Přejímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.

16.14.10 Přejímající poskytovatel služby, opuštěný poskytovatel služby, přejímající operátor a opuštěný operátor odmítnou žádost o změnu poskytovatele služby nebo objednávku v případě, že:

- a) nejsou splněny podmínky podle odstavce 16.14.7, pokud se nedohodnou jinak,
- b) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce,
- c) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,
- d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.

Přejímající operátor předá informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opuštěným operátorem přenesení telefonního čísla. Od předání této informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Účastníkovi musí být jeho telefonní číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel, přičemž přerušeno poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin.

16.14.11 Poskytovatel bude bezplatně informovat účastníka o výši nároku na vyrovnání v případě předčasného ukončení smluvního vztahu z důvodu přenesení telefonního čísla, pokud o tuto informaci účastník požádá, a to e-mailem uvedeným ve smlouvě.

16.14.12 Využije-li účastník právo podle § 34 odst. 1 (prenositelnost telefonních čísel), dojde k zániku smlouvy nejpozději ve lhůtě 10 (slovy: deseti) dnů, která začne běžet, jakmile účastník učiní vůči Poskytovateli poskytujícímu mu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací právní jednání k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a podá u něj žádost o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší než 10 (slovy: deset) dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník se po učinění požadavku na přenesení telefonního čísla může s Poskytovatelem doposud mu poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací dohodnout na pozdějším datu zániku smlouvy.

17. Poskytování vysílání

17.1 Poskytovatel poskytuje službu televizního vysílání. Toto převzaté televizní vysílání poskytuje společnost 4NET.TV services s.r.o., která je jako provozovatel převzatého R a TV vysílání registrována Radou pro rozhlasové a televizní vysílání pod Sp. zn.:

2015/281/SMU/4ne ze dne 14.4.2015. Společnost 4NET.TV services s.r.o. má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy. Podrobné informace o vysílání jsou dostupné na www.bezdrat.net.

17.2 Vysílání je poskytováno za cenu uvedenou v Ceníku služeb.

17.3 Programová nabídka vysílání zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů a jednotlivých programových balíčků. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, zejména z důvodu legislativních změn nebo technických podmínek, změn podmínek ze strany poskytovatelů obsahu, či dalších licenčních nebo autorskoprávních změn. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.

17.4 Ke službám vysílání mohou být nabízeny doplňkové služby uvedené na www.bezdrat.net.

17.5 Účastník objedná službu vysílání prostřednictvím webového rozhraní (portálu) na www.bezdrat.net.

17.6 Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání vysílání i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma Služby Připojení k Internetu při současném využívání těchto vysílání.

17.7 V případě využívání vysílání a doplňkových služeb nevzniká účastníkovi právo obsahu užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, ani mu nezakládá jakákoli majetková, osobnostní nebo jiná majetková práva.

Zpřístupňování obsahů získaných v rámci vysílání je výslovně zakázáno; Účastník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím vysílání, jakož i doplňkových služeb v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými nebo propojenými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů vysílání. V případě, že dojde ke zneužití Služby či jejího obsahu, nese účastník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností z tohoto odstavce má Poskytovatel právo od uzavřené Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit.

17.8 Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality vysílání ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně jiných provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které jsou účastníkům poskytovány.

17.9 V případě vysílání a doplňkových služeb k vysílání Poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje vysílání nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů obsahu, nebo jiných provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání.

18. Společná a závěrečná ustanovení

18.1 Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo smlouvy ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení, a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.

18.2 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto

pořadí:

- číslované Dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu
- Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
- Ceník služeb

– Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (součástí Smlouvy).

18.3 Podpisem Smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 18.2 těchto Všeobecných podmínek seznámil, že s nimi souhlasí, a bude dodržovat podmínky tam uvedené.

18.4 Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb vydané společnosti FORTECH, spol. s r.o..

18.5 Jakékoliv odchylky od těchto Všeobecných podmínek, pokud budou mezi účastníkem a Poskytovatelem sjednány, musí být sjednány písemnou formou. Dodatky a změny smlouvy mohou být provedeny písemnou formou, a to buď po vzájemné dohodě obou stran, nebo je Poskytovatel může provést jednostranně v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami. Podnikatel 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 jako podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel jako podnikatel povinen prokazatelně informovat účastníka, jehož smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez této úhrady, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel jako podnikatel 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 změny smlouvy podle § 63, odstavce 5 zákona č. 127/2005 Sb..

18.6 Ustanovení článku 16. těchto Všeobecných podmínek se vztahuje pouze na právní vztahy, založené na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatních hlasových služeb. Zbývající ustanovení těchto Všeobecných podmínek se vztahují na veškeré právní vztahy, založené na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. U právních vztahů, založených na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatních hlasových služeb, má v případě rozporu mezi zněním článku 16. těchto Všeobecných podmínek a zbývajícími ustanoveními těchto Všeobecných podmínek přednost znění článku 16. těchto Všeobecných podmínek. Ustanovení článku 17. těchto Všeobecných podmínek se vztahuje pouze na právní vztahy týkající se Poskytování vysílání. U právních vztahů, týkajících se Poskytování vysílání má v případě rozporu mezi zněním článku 17. těchto Všeobecných podmínek a zbývajícími ustanoveními těchto Všeobecných podmínek přednost znění článku 17. těchto Všeobecných podmínek.

18.7 Poskytovatel užívá technické prostředky pro monitorování své sítě elektronických komunikací, aby mohl zajistit její bezpečnost a reagovat na útoky na tuto síť, a to zejména tak, že aktivní prvky sítě elektronických komunikací Poskytovatele provádí detekci nestandardního chování na síti a pokud je toto chování vyhodnoceno jako síťový útok, popř. toto chování omezí ostatní uživatele (vč. zavirování a spamu apod.), pak může být síťové zařízení, které toto chování provedlo, dočasně odpojeno. Takto nejsou zaznamenávána ani ukládána konkrétní data uživatelů, pouze metainformace (k jakému spojení, mezi kterými uzly síťe dochází, popř. jaké množství dat je přenášeno). Poskytovatel dále monitoruje veškerá spojení a uchovává lokalizační údaje po dobu 6 měsíců ve smyslu ust. § 97 Zákona o elektronických komunikacích s tím, že tyto mohou být předány příslušným orgánům pouze v souladu se zákonem a na základě příslušného jednání tohoto orgánu.

Při přenášeni nepřiměřeně velkého objemu dat při využívání služby připojení k Internetu má Poskytovatel právo řídit datový tok v síti, zejména pokud dojde k přetížení v páteřních spojích. Poskytovatel je zejména oprávněn omezit selektivně provoz na páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití služby všemi uživateli. Toto opatření může mít za následek dočasné snížení úrovně služeb pod Poskytovatelem garantované parametry, toto snížení není porušení smlouvy ze strany Poskytovatele. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stanování nebo nahrávání a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva uživatelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.

U pevného připojení k internetu dojde po vyčerpání dat obsažených v konkrétním tarifu k zablokování internetového připojení (s výjimkou zákaznických stránek) a účastníkovi je nabídnuta možnost doobjednání dalšího objemu dat případně změny na neomezený limit přenesených dat. Tato funkcionality nerozlišuje typ obsahu, aplikací nebo služeb. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

U všech tarifů je běžně dostupná rychlost připojení k Internetu větší než 80% inzerované rychlosti a minimální garantovaná rychlost je 20 Kb/s.

Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup i informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo Poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu, a to v souladu s čl. 7 Všeobecných podmínek.

18.8 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 2. 2. 2018, pokud nestanoví konkrétní ujednání jinak a nahrazují všeobecné podmínky účinné do tohoto data. Účastníci se smlouvami uzavřenými před datem 2. 2. 2018 budou na změnu všeobecných podmínek upozorněni v souladu se zákonem.

.....
podpis uživatele