

Obchodní podmínky společnosti OVANET a.s.

- 1. Úvodní ustanovení.**
- 1.1 Obchodní podmínky společnosti OVANET a.s. (dále jen Obchodní podmínky, nebo "OP") vymezují základní obchodní podmínky, za kterých společnost OVANET a.s. poskytuje služby elektronických komunikací nebo plnění související s poskytováním služeb elektronických komunikací na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, případně smlouvy o nákupu a prodeji souvisejícího zboží (dále jen Smlouva).
- 1.2 Obchodní podmínky jsou Obchodními podmínkami pro zajišťování veřejných komunikačních sítí a služeb elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Současně obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást každé Smlouvy uzavřené se společností OVANET a.s. o poskytování služeb elektronických komunikací, nebo o plnění souvisejícím s poskytováním služeb elektronických komunikací.
- 2. Definice pojmů.**
- 2.1 „Operátor“ je společnost OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSC 702 00, IČ: 258 57 568, která poskytuje Služby elektronických komunikací na základě všeobecných oprávnění vydaných Českým telekomunikačním úřadem.
- 2.2 „Účastník“ je každý, kdo uzavřel s Operátorem poskytujícím veřejně dostupné Služby elektronických komunikací Smlouvu na poskytování Služeb.
- 2.3 „Návštěvník“ je každý, kdo navštíví prostory Operátora současně s Účastníkem, nebo ten, komu Účastník umožní přístup do prostor Operátora.
- 2.4 „Prodávající“ je společnost OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSC 702 00, IČ: 258 57 568.
- 2.5 „Kupující“ je fyzická nebo právnická osoba, která učinila nebo má v úmyslu učinit nabídku Prodávajícímu směřující k uzavření Smlouvy, jejímž předmětem je koupě a prodej Zboží z nabídky Prodávajícího.
- 2.6 „Smluvní strany“ jsou Operátor a Účastník, v případě prodeje a nákupu Zboží pak Prodávající a Kupující.
- 2.7 „Spotřebitelem“ je spotřebitelem každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.
- 2.8 „Zákon“ je zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. „Občanský zákoník“ je zákon č. 89/2012 Sb.
- 2.9 „Zboží“ jsou movité věci nabyté za účelem prodeje. Po splnění daných podmínek změni Zboží svého majitele z Prodávajícího na Kupujícího. Podmínkou pro přechod vlastnictví je zaplacení kupní ceny.
- 2.10 „Služba“ je služba poskytnutá Operátorem tak, že co do rozsahu, ceny a kvality odpovídá Obchodním podmínkám nebo smluvně dohodnutým podmínkám pro poskytování Služby elektronických komunikací nebo smluvním podmínkám jiných smluv.
- 2.11 „Služba elektronických komunikací“ je zejména dodávka Služeb internetu, hlasových Služeb, pronájmu okruhů apod., zahrnutých do produktové nabídky dle aktuálního Ceníku Služeb Operátora.
- 2.12 „Specifikace služeb“ je dokument obsahující vymezení poskytovaných Služeb elektronických komunikací včetně jejich rozsahu a vymezení území, na němž se Služba elektronických komunikací poskytuje, postupy při zavádění a organizaci zajišťování Služeb elektronických komunikací, jakož i zvláštní podmínky pro zavádění a poskytování Služeb elektronických komunikací.
- 2.13 „Veřejně dostupná služba“ je Služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.
- 2.14 „Veřejně dostupná telefonní služba“ je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tishového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číselového plánu dle určené geografické polohy telefonní stanice.
- 2.15 „Ceník“ je seznam cen, za které Operátor poskytuje Služby elektronických komunikací. Ceník je k dispozici v písemné podobě v sídle Operátora a v elektronické podobě na Internetových stránkách Operátora www.ovanet.cz. Cena Služby může být jednorázová nebo periodická, jak je sjednáno Objednávkou nebo Smlouvou.
- 2.16 „Kredit“ je předplacený, kladný zůstatek finančních prostředků Účastníka Služby elektronických komunikací.
- 2.17 „Expirační datum“ je doba vypršení platnosti Kreditu u předplacené Služby.
- 2.18 „Internetové stránky Operátora“ jsou veřejně webové stránky Operátora s internetovou adresou www.ovanet.cz dostupné pomocí přenosového protokolu HTTP. Internetovými stránkami se rozumí také veškeré Internetové stránky provozované Operátorem, zejména www.ovatel.cz a jakékoliv další (i budoucí) stránky, které provozuje nebo bude provozovat Operátor vlastním jménem a na vlastní internetové adrese (internetově doménově jménem).
- 2.19 „Žádava“ je zhoršení vlastností Služby mimo stanovené meze, která nebrání jejímu využívání.
- 2.20 „Porucha“ je úplné nebo částečné přerušení poskytování Služby, které zabraňuje jejímu využívání.
- 2.21 „Vadné poskytnutá služba“ je Služba poskytnutá Operátorem tak, že co do rozsahu, ceny či kvality neodpovídá Obchodním podmínkám nebo smluvně dohodnutým podmínkám pro poskytování Služby.
- 2.22 „Reklamací“ je úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky Účastníků plynoucí z právní odpovědnosti Operátora za vady vzniklé při poskytování Služeb, které jsou jeho podnikatelskou činností a které bezprostředně souvisejí se Službami nebo plněními poskytovanými Operátorem, uplatnění práv na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby nebo Zboží.
- 2.23 „Vyřízení reklamací“ je sdělení Operátora o provedeném či zamýšleném odstranění Závad a Poruch na základě písemné, ústní či telefonicky podané Reklamací, nejvhodnějším způsobem, zpravidla shodným se způsobem uplatnění Reklamací.
- 2.24 „Soustavné opoždění placení“ je zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti.
- 2.25 „Soustavné neplacení“ je existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny.
- 2.26 „Dohledové centrum“ je centrum dohledu veřejné komunikační sítě Operátora, kontaktovaný Dohledového centra je možné emailem helpdesk@ovanet.cz, pomocí webové aplikace na adrese <http://helpdesk.ovanet.cz> nebo <https://klient.ovanet.cz> a nebo telefonicky v pracovní dny od 7:30 do 16:00 na telefonním čísle +420 555 135 190 a +420 731 621 081, mimo tuto dobu je k dispozici záznamové zařízení. Tyto časy se netýkají Služeb, u kterých má Účastník přidělené číslo telefonní číslo Dohledového centra Operátora.
- 2.27 „Telehouse“ je vyhrazený prostor v sídle Operátora, ve kterém platí zvláštní bezpečnostní opatření. Do těchto prostor je povolen přístup pouze určeným osobám. Platí zde zvláštní požární předpisy pro prostory s automatickým hasicím systémem. Prostory jsou pod neustálým dohledem kamerového systému se záznamem.
- 2.28 „Technické zařízení“ je soubor elektronických komunikačních zařízení, přifazděných prostředků a přístrojů včetně ostatních technických prvků podporujících funkčnost elektronického komunikačního systému.
- 2.29 „Směrovací zařízení“ automaticky směřuje hovory nebo datové toky a zajišťuje autorizaci do komunikační sítě Operátora. Směrovací zařízení zůstává ve vlastnictví Operátora po celou dobu poskytování příslušné Služby.
- 2.30 „Koncové zařízení“ je zařízení Účastníka, které je připojeno ke koncovému bodu Služby. Koncové zařízení je ve správě Účastníka a Operátor za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.31 „Koncový bod sítě“ je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti. V případě sítě zahrnující komutaci nebo směrování je tento bod určen specifikací síťové adresy, která může být spojena s číslem nebo jménem Účastníka.
- 2.32 „SET-TOP-BOX“ je zařízení sloužící k převodu digitálního televizního signálu šířeného datovou sítí na signál, který je schopen zpracovat běžný televizní přijímač.
- 2.33 „Sdílené prostředky“ jsou zařízení Operátora umístěné na pojiždomém stole, monitor, klávesnice a myš, určené pro Účastníky a Návštěvníky Telehouse Operátora.
- 2.34 „IPTV“ (Internet Protocol TV) je typ šířeného televizního vysílání pomocí datové sítě. Vysílání je tvořeno převzatým TV a rozhlášeným vysíláním, šířeným prostřednictvím IP technických prostředků Operátora.
- 2.35 „VoIP“ (Voice over Internet Protocol) je technologie, umožňující přenos digitalizovaného hlasu pomocí protokolů UDP/TCP/IP prostřednictvím datové sítě.
- 2.36 „IS Profil Zadavatele“ je poskytování Služby elektronických komunikací – zřízení IS – Profilu zadavatele a domény třetího řádu.
- 2.37 „Informační deska“ je poskytování Služby elektronických komunikací – zřízení IS – Informační desky a domény třetího řádu.
- 2.38 „Dostupnost“ udává dobu, po kterou musí být Služba spolehlivě poskytována. Je udávána v procentech za určité časové období.
- 2.39 „Průstnost“ udává minimální hodnotu pro přenesení dohodnutého objemu dat za časovou jednotku, tedy minimální garantovaný přenosovou rychlost.
- 2.40 „SLA“ (Service Level Agreement) je dohoda o úrovni poskytovaných Služeb. Umožňuje definovat kvalitu a garance poskytovaných Služeb.
- 3. Smluvní vztah.**
- 3.1 Smlouva může být uzavřena:
- v písemné formě a je platná dnem podpisu té Smluvní strany, která ji podepsala jako poslední a označila datem podpisu. V případě chybného data podpisu Účastníka je bráno datum doručení nebo převzetí Smlouvy Operátorem. Ustanovení § 1729 odst.1) a 2) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, se v souladu s ustanovením § 1 odst. 2 uvedeného zákona neaplikuje.
 - v elektronické formě a je platná potvrzením Smlouvy Operátorem.
- 3.2 Datum účinnosti Smlouvy může být upraveno v předávacím protokolu Služby.
- 4. Doba trvání smlouvy a zánik smlouvy.**
- 4.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou o délce minimálně 6 měsíců, nestanoví-li Smlouva jinak, nebo na dobu neurčitou. Pokud účastník, který je spotřebitelem, neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.
- 4.2 Pokud účastník, který není spotřebitelem, nevyjádří ve lhůtě do 30 dnů přede dnem uplynutí doby trvání smlouvy písemně svou vůli smlouvu k tomuto dni ukončit, smlouva se stává okamžikem uplynutí doby trvání této smlouvy, smlouva uzavřenou na dobu neurčitou, s možností vypovědět smlouvu s Výpovědní dobou, která činí 30 dnů.
- Smlouva zaniká:**
- písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran;
 - uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou i smlouvu uzavřenou na dobu určitou, může Účastník, který je Spotřebitelem, vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání, podáním písemné výpovědi. Ustanovení odstavce 4.1 tímto není dotčeno. Účastník, který není Spotřebitelem, může vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou podáním písemné výpovědi. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nemůže účastník, který není Spotřebitelem, vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání
 - uplynutím výpovědní doby. Výpověď lze podat bez udání důvodu a jen písemně. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícího po dni, kdy byla výpověď druhé Smluvní straně doručena. V případě ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou se Spotřebitelem před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí Účastníka, nebo dohodou smluvních stran, je účastník, který je Spotřebitelem, povinen zaplatit Operátorovi úhradu (finanční vypořádání), které činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH), zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který je Spotřebitelem, poskytnuto za zvýhodněných podmínek, podle ceníku Operátora. Účastník, který není spotřebitelem, nemůže před uplynutím sjednané doby trvání, vypovědět smlouvu na dobu určitou, pokud by výpovědí lhůta měla skončit ke dni, který předchází poslednímu dni trvání smlouvy na dobu určitou. Výpověď podaná účastníkem, který není Spotřebitelem v rozporu s předchozí větou, je neplatná. Pokud na žádost Účastníka, který není Spotřebitelem, dojde k písemné dohodě stran o ukončení smlouvy na dobu určitou, před uplynutím sjednané doby trvání, je podmínkou platnosti takové dohody smluvních stran, uhrazení všech dosavadních závazků účastníka a zaplacení úhrady Operátorovi (finanční vypořádání) ve výši, která činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a úhrada nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem poskytnuto za zvýhodněných podmínek podle ceníku Operátora.
 - odstoupením Operátora od Smlouvy z důvodů podstatného porušení smluvních podmínek Účastníkem.
 - odstoupením Účastníka od Smlouvy z důvodů podstatného porušení smluvních podmínek Operátorem.
 - odstoupením účastníka pro změnu náležitosti smlouvy. Pokud se jedná o změnu náležitosti smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) ar), zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je Operátor povinen informovat Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat, a to písemným odstoupením účastníka od smlouvy s operátorem, případně Prodávajícím. V takovém případě smlouva končí ke dni účinnosti navrhovaných změn. Právo Účastníka ukončit Smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy, nebo v případě změny Smlouvy, uložené Českým telekomunikačním úřadem. Pokud je Smlouva uzavřena prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání, má účastník, který je Spotřebitelem, právo odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do čtrnácti dnů, o čemž musí Operátor v této lhůtě písemně informovat, dopisem na adresu jeho sídla. Operátor je povinen bezodkladně po uzavření smlouvy, nebo její změny poskytnout spotřebiteli informace podle § 63 odstavce 1 zákona písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení spotřebitele od smlouvy, nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání, nebo při použití prostředků komunikace na dálku, začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací. Začne-li poskytovatel dle Smlouvy poskytovat zákazníkovi služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozího odstavce, činí tak na základě výslovné žádosti zákazníka a zákazník s tímto vyslovuje souhlas. Odstoupí-li spotřebitel od Smlouvy a Operátor již začal poskytovat na jeho výslovnou žádost Služby, je spotřebitel povinen Operátorovi uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. V případě, že podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti uzavírá se spotřebitelem smlouvu na dobu určitou, nesmí tato doba při prvním uzavření smlouvy pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen umožnit uživateli uzavření smlouvy i na dobu

- nejvýše 12 měsíců; tím není vyloučena možnost uzavření smlouvy na delší dobu v případě, že o to uživatel požádá.
- 4.3 Za **podstatné porušení smluvních podmínek Účastníkem** se považuje:
- uvedení nepravdivých nebo neúplných osobních nebo identifikačních údajů Účastníkem v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
 - Soustavné opožděné placení nebo Soustavné neplacení;
 - pokračující používání poskytované Služby nebo umístěných Technických zařízení v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, přestože byl Účastník na tuto skutečnost Operátorem upozorněn;
 - odepření přístupu Účastníkem Operátorovi k umístěným Technickým zařízením;
 - opakované poškození, ztráta nebo zničení umístěných Technických zařízení Operátora, a to i když k těmto událostem došlo neúmyslně, tímto není dotčeno právo Operátora vymáhat škodu;
 - ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva, Zákon nebo jiný právní předpis;
- 4.4 Za **podstatné porušení smluvních podmínek Operátorem** se považuje:
- uvedení nepravdivých nebo neúplných identifikačních údajů Operátora v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
 - neposkytnutí možnosti Účastníkovi využívat Službu do patnácti dnů od sjednané doby zahájení poskytování Služby, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
 - opakované nedodržení garantovaných parametrů funkčnosti Služby, jsou-li vymezeny ve Smlouvě nebo ve Specifikaci služby;
 - ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva, Zákon nebo jiný právní předpis.
- 4.5 Ukončení poskytované Služby je dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem účinnosti odstoupení, dnem uplynutí doby v případě Smlouvy na dobu určitou nebo uplynutím maximální doby bez využití Služby. Účtování poplatků za poskytovanou Službu končí okamžikem skutečného ukončení poskytování Služby. Po ukončení poskytování Služby je každá ze Smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé Smluvní strany, což obě strany potvrdí podpisem Protokolu o převzetí majetku.
- 4.6 Veškeré pohledávky a závazky plynoucí ze zaniklé Smlouvy vyrovnavají Smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku.
- 4.7 Účastník se zavazuje umožnit přístup pracovníkům Operátora ke Koncovému zařízení v průběhu trvání Smlouvy a v případě jejího ukončení z důvodu demontáže zapůjčeného nebo pronajatého Technického zařízení Operátora.
- 4.8 O změnu nebo ukončení Služby je Účastník oprávněn požádat prostřednictvím Dohledového centra Operátora nebo pomocí Internetových stránek Operátora.
- 5. Účastník je povinen:**
- 5.1 včas a řádně platit cenu za poskytnuté Služby;
- 5.2 využívat Službu pouze v rámci platných právních předpisů, nezatěžovat systém nefunkčními aplikacemi nebo nevyžádanou reklamou a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti provozních systémů Operátora;
- 5.3 zajistit na své náklady energetické napájení těch umístěných Technických zařízení, která to vyžadují ke svému provozu. Účastník je odpovědný za vhodné umístění a vyhovění podmínky pro provoz umístěných Technických zařízení, včetně všech potřebných elektroinstalací a jiných instalací. Účastník je povinen zajistit písemný souhlas vlastníka nemovitosti (je-li tento vlastník jinou osobou než Účastník) s instalací Technického zařízení Operátora v objektu této nemovitosti, včetně elektronických komunikačních zařízení;
- 5.4 zajistit, aby Technická zařízení, která nejsou dodána Operátorem, připojovaná na umístěná zařízení, odpovídala technickým a provozním standardům a podmínkám stanovených obecně závaznými právními předpisy a byla připojována vždy jen odborně způsobilou osobou;
- 5.5 před zamýšlenou změnou umístění umístěného Technického zařízení, byť jen v rámci budovy, si vyžádat písemný souhlas Operátora. Bez předchozího písemného souhlasu Operátora nelze změnu umístění provést, ledaže by se tak odvracela hrozící škoda na umístěném Technickém zařízení;
- 5.6 zajistit, aby nebylo s umístěnými Technickými zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry a zajistit na své náklady taková opatření, která zabrání poškození umístěných Technických zařízení. Škodu způsobenou na umístěných Technických zařízeních nahradí Účastník Operátorovi v plném rozsahu;
- 5.7 neumožnit třetí osobám, bez předchozího písemného souhlasu Operátora, využívat umístěná Technická zařízení nebo využívat Služeb jemu poskytovaných;
- 5.8 učit taková opatření, která zabrání zneužití umístěných Technických zařízení nebo poskytování Služeb neoprávněnými osobami. Účastník odpovídá za škodu a jiné následky způsobené zneužitím umístěných Technických zařízení nebo poskytování Služeb;
- 5.9 při používání Služby chránit své prostředky výpočetní techniky, které používá pro přístup ke Službě, data na nich uložená a datovou komunikaci před zneužitím třetími osobami;
- 5.10 v případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užitím přístupových údajů je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Operátorovi, přičemž je odpovědný za každé užití Služby do okamžiku potvrzení přijetí oznámení o této skutečnosti;
- 5.11 poskytnout Operátorovi veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené Smlouvy; je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem Technického zařízení Účastníka, pak jí Účastník na požádání Operátora a na své náklady zajistí;
- 5.12 umožnit Operátorovi přístup k umístěným Technickým zařízením;
- 5.13 oznámit bez zbytečného odkladu Operátorovi veškeré Závady a Poruchy, které se vyskytly při využívání Služby nebo na umístěných Technických zařízeních, a při jejich odstraňování poskytnout Operátorovi potřebnou součinnost;
- 5.14 oznámit Operátorovi veškeré změny osobních nebo identifikačních údajů, případně změny lokality Koncových bodů sítě, a to do sedmi dnů od okamžiku, kdy změna nastala. Účastník je odpovědný za škodu způsobenou porušením této povinnosti;
- 5.15 zdržet se využívání Služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky nebo dobrými mravy, mj. také informací obsahujících vulgárně sexuální tematiku nebo násilí;
- 5.16 dbát, aby při využívání Služeb nedocházelo k obtěžování třetích osob, zejména zasíláním nevyžádaných informací, nebo k neoprávněnému narušování práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví;
- 5.17 plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Obchodních podmínek, Zákona a jiných právních předpisů;
- 5.18 Účastník smí převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na jinou osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Operátora;
- 5.19 pokud je Účastník fyzickou osobou, je povinen Operátorovi při uzavírání Smlouvy předložit průkaz totožnosti.
- 5.20 Účastník je oprávněn Operátorovi předložit písemnou formou návrh změny smlouvy. Bude-li to technicky možné a Operátor bude s návrhem změny souhlasit, uzavřou smluvní strany o navrhované změně písemný dodatek smlouvy. Nebudou-li splněny shora uvedené podmínky, Operátor návrh změny Účastníka smlouvy odmítne, o čemž bude Účastníka písemně informovat.
- 6. Operátor je povinen:**
- 6.1 poskytovat Účastníkovi Službu nepřetržitě po všechny dny v roce, nestanoví-li zákon jinak, a v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě, těchto Obchodních podmínkách anebo ve Specifikaci služeb. Poskytování Služby Operátorem přitom zahrnuje zřízení Služby, změnu parametrů Služby, provoz Služby, provozní dohled, servis a ukončení poskytování Služby;
- 6.2 udržovat síť a používaná Technická zařízení ve stavu, který odpovídá technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;
- 6.3 odstraňovat vzniklé Závady a Poruchy, přičemž je oprávněn využívat plnění subdodavatelů;
- 6.4 provádět údržbu a opravy Závad a Poruch umístěných Technických zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou Službu ve Smlouvě, těchto Obchodních podmínkách anebo ve Specifikaci služby. Pokud je k údržbě nebo opravě nezbytná součinnost subdodavatelů, zajišťuje Operátor údržbu nebo opravy v termínech a za podmínek vyplývajících ze smluvního vztahu se subdodavatelí;
- 6.5 plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Obchodních podmínek, Zákona a jiných právních předpisů.
- 6.6 **informovat spotřebitele** způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a **to nejdlíže 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc** před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník, který je spotřebitelem neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.
- 7. Operátor je oprávněn omezit, dočasně přerušit nebo ukončit poskytování Služeb v případech, kdy:**
- 7.1 poskytování Služeb brání okolnost vylučující odpovědnost, kterou Operátor nemohl předvídat nebo ji zabránit (vyšší moc);
- 7.2 Operátor vykonává svá oprávnění podle odstavce 6.3 a 6.4 těchto Obchodních podmínek;
- 7.3 Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo Soustavně opožděně platí nebo Soustavně neplatí cenu za Služby;
- 7.4 Účastník distribuoval Službu třetí straně;
- 7.5 dnem vypršení Expiračního data, pokud Účastník do třiceti dnů od jeho vypršení neprovede úhradu Kreditu na účet Operátora;
- 7.6 tak stanoví Smlouva, Obchodní podmínky, Zákon nebo jiný právní předpis;
- 7.7 při nezbytných přestavbách Technického zařízení, při běžné údržbě sítě nebo při odstraňování Závad a Poruch. Toto přerušeni nebo omezení se nepovažuje za vadu či porušení povinností a nezakládá právo Účastníkovi domáhat se nároků z odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu;
- 7.8 v případě neoprávněného přerušeni nebo omezení poskytování Služeb má Účastník právo na slevu z ceny za užívané Služby podle odstavce 8.9 těchto Obchodních podmínek;
- 7.9 omezení, přerušeni, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování Služeb, které budou Operátorem předmět známy, oznámí Operátor vhodným způsobem předmět Účastníkovi;
- 7.10 Operátor je povinen si vyžádat souhlas Účastníka před zamýšleným technologickým zásahem Operátora do Technického zařízení Účastníka. Do doby udělení tohoto souhlasu neběží Operátorovi dohodnuté lhůty pro zahájení poskytování Služeb nebo pro odstranění vad.
- 7.11 Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Operátor může z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě Operátora, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti), nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.
- 7.12 Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Operátor může také v případě, že:
- a) účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
 - b) Operátor má důvodné podezření, že účastník jiná osoba zneužívá účastníkovi poskytované Služby;
 - c) Účastník užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR);
 - d) zanikl účastník právnické osoby, zemřel účastník fyzická osoba.
- 7.13 Omezení při užívání koncových zařízení Operátora.
- Při užívání koncových zařízení Operátora není Účastník oprávněn:**
- a) užívat Služby prostřednictvím zařízení, které nespěšuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.
 - b) zasahovat do instalovaných zařízení, měnit jejich nastavení, ani měnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
 - c) užívat Službu v rozporu její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
 - d) užívat Služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům,
 - e) uskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání,
 - f) používat nebo šířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu síť Operátora nebo dalších osob.
- 7.14 **Operátor je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu,** zejména tyto obchodní podmínky a ceník, a to v celém rozsahu smluvních podmínek týkajících se zejména smluvních ujednání o ceně služeb, vyúčtování a platbách, způsobu a podmínkách poskytování služeb, rozsahu práv a povinností poskytovatele a zákazníka, době trvání Smlouvy a způsobu a podmínkách jejího ukončení, smluvních pokutách, technicko-provozních náležitostech a zpracování osobních údajů zákazníka. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů. Nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy je operátor povinen uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup na webových stránkách www.ovanet.cz. Zároveň je operátor povinen informovat účastníka o uveřejnění. Operátor je povinen oznámit Účastníkovi způsobem, který si Účastník, případně Kupující zvolil pro zaslání vyúčtování, návrh jakýchkoli jednostranných změn uzavřené smlouvy, a to nejméně jeden měsíc před účinností této změny. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo zákazníka na ukončení Smlouvy (změna náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r), zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích) Operátor informuje zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny odstoupením, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude zákazník akceptovat. Pokud Účastník z tohoto důvodu od smlouvy odstoupí, smlouva končí ke dni účinnosti navrhovaných změn. Pokud oprávněné odstoupení od smlouvy ke dni účinnosti navrhovaných změn Účastník operátorovi nedoručí, se změnami tím projevil souhlas. Právo ukončit smlouvu z tohoto důvodu odstoupením však Účastník nemá, dojde-li ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy, nebo v případě změny smlouvy, uložené Českým telekomunikačním úřadem.
- 8. Vyúčtování ceny, úrok z prodlení, smluvní pokuta.**
- 8.1 Účastník veřejně dostupné Služby elektronických komunikací je povinen uhradit za poskytnutou Službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této Služby.
- 8.2 Operátor poskytující Veřejně dostupnou Službu prostřednictvím veřejné telefonní sítě je povinen elektronicky nebo v tištěné formě poskytovat bezplatně Účastníkovi vyúčtování ceny podle druhu Služby. U souhrnného vyúčtování ceny jednou položkou neobsahuje vyúčtování ceny položky za volání, která Účastník neplatí, včetně pozdějších předpisů), pokud se s Účastníkem nedohodne jinak.
- 8.3 Operátor poskytující veřejně dostupnou Službu elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě je povinen ve vyúčtování ceny vyznačit zúčtovací období, které nesmí být delší než 90 kalendářních dnů, nedohodne-li s Účastníkem jiné období, a zajistit podání vyúčtování ceny tak, aby bylo Účastníkovi dodáno do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, a to způsobem stanoveným zvláštním právním předpisem (zákon č. 29/2000 Sb. o postovních službách a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), pokud se s Účastníkem nedohodne jinak.
- 8.4 Platný Ceník je k nahlédnutí u Operátora nebo prostřednictvím dálkového přístupu. Zvýšení ceny za poskytované Služby musí být opodstatněno zvýšením průměrné ceny na trhu srovnatelných Služeb. Každá změna Ceníku je uveřejněna v sídle Operátora nebo způsobem

- umožňujícím dálkový přístup a oznámena Účastníkovi elektronickou poštou. Změnu ceny Služeb zveřejní Operátor vždy nejméně 30 dní předem účinnosti této změny.
- 8.5 Ceny za Služby opakující se nebo trvající jsou vyúčtovány za zúčtovací období, ve kterém je Služba poskytnuta. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc, pokud není ve Smlouvě, Specifikaci služeb nebo Ceníku stanoveno jinak.
- 8.6 Ceny za jednotlivé Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony jsou vyúčtovány ihned po poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti.
- 8.7 Ceny za Služby, jejichž poskytování je zahájeno na základě zprovoznění (aktivace), jsou vyúčtovány ode dne jejich zprovoznění do dne ukončení poskytování Služby. Jestliže Služba takto není poskytována po celé zúčtovací období, vyúčtuje se cena za Službu v poměrné výši za každý započatý kalendářní den zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována.
- 8.8 Cena za Služby účtované podle měřených veličin (např. podle počtu minut připojení, podle objemu přenesených dat, odběru elektrické energie apod.) je vyúčtována za zúčtovací období, kterým je jeden kalendářní měsíc. Pro stanovení výše ceny jsou rozhodné hodnoty měřených veličin naměřené Operátorem. Pokud pro Poruchy nebo Žávady při poskytování těchto Služeb nemůže Účastník těchto Služeb využívat, nepoužije se ustanovení odstavce 8.9 těchto Obchodních podmínek a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, ani na náhradu škody způsobené těmito Poruchami nebo Žavadami.
- 8.9 Nemůže-li Účastník využívat Služeb pro Poruchy nebo Žávady, za které odpovídá Operátor, má právo na slevu z ceny za každý kalendářní den, ve kterém trvala Porucha nebo Žávaná nepřetržitě v jednom kalendářním dni alespoň osm hodin od přerušení nebo omezení poskytování Služby, a to ve výši poměrně částí ceny za zúčtovací období odpovídající jednomu kalendářnímu dni. Právo na slevu z ceny je Účastník povinen bezodkladně uplatnit písemně, nejpozději však do dvou měsíců ode dne Vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Toto ustanovení se nepoužije a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, pokud Poruchy nebo Žávady Operátorovi včas neoznámil nebo neposkytl Operátorovi potřebnou součinnost při odstraňování těchto Poruch nebo Žavad.
- 8.10 **Vyúčtování ceny** se provede vystavením a odesláním tištěné faktury na adresu sídla nebo bydliště účastníka, nebo elektronické faktury na e-mailovou adresu účastníka uvedenou ve smlouvě (není-li ve smlouvě dohodnuto jinak), s určenou cenou k zaplacení Operátorem Účastníkovi. Faktura je vystavena a zaslána Účastníkovi do patnácti dnů od konce zúčtovacího období nebo v případě vyúčtování ceny za jednorázové Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony, do patnácti dnů od poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti. Faktura je vystavena v českém jazyce a obsahuje náležitosti daňového dokladu. Cenu za Služby vyúčtované fakturou je Účastník povinen zaplatit do čtrnácti dnů od jejího vystavení, není-li na faktúře uvedeno jinak. V případě pochybností o doručení faktury se má za to, že faktura byla doručena třetí den po jejím odeslání.
- 8.11 Vyúčtována cena za Službu se platí převodem na bankovní účet Operátora určený Operátorem a za zaplacenou se považuje připsáním příslušné částky na tento účet.
- 8.12 Účastník má možnost uhradit požadovanou částku za Služby přímo na pokladně Operátora, a to v pracovní dny mezi 7:30-11:00 a 12:00-16:00 hodin (pokud se jedná o pracovní den).
- 8.13 Je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, vzniká Operátorovi právo požadovat za každý den prodlení **úrok z prodlení** ve výši 0,05 % z dlužné částky až do zaplacení. Účastník nese veškeré náklady, které Operátorovi vzniknou v důsledku vymáhání jeho splatných pohledávek za Účastníkem. Toto ustanovení platí i pro Kupujícího a Prodejce.
- 8.14 Je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, Operátor doručí Účastníkovi na jeho náklady upozornění s uvedením náhradního termínu plnění v délce 1 týden ode dne dodání upozornění. Stanovení náhradního termínu plnění nemá vliv na povinnost Účastníka platit úroky z prodlení od původního termínu plnění podle odstavce 8.5 až 8.8 těchto Obchodních podmínek. Pokud Účastník nezplatí dlužnou částku ani v poskytnutém náhradním termínu, má Operátor právo pozastavit nebo omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě. Výjimku tvoří pouze uskutečňování hlasového volání na čísla tísňového volání.
- 8.15 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou, nebo na dobu neurčitou předčasně, z důvodů spočívajících na straně Účastníka, tj. zejména pokud nezplatí řádně a včas dvě po sobě jdoucí vyúčtování, nebo bude-li v prodlení s úhradou nejméně 3 nezaplacených vyúčtování, faktickým zánikem Smlouvy nebo Služby či odstoupením Operátora od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Účastníkem, je Účastník, který je Spotřebitelem, povinen zaplatit Operátorovi **smluvní pokutu**, ve výši která činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH), zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo do konce sjednané minimální doby užívání služeb a ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek a Účastník, který není Spotřebitelem, smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálů zbyvajících do konce sjednané určité doby trvání smlouvy, nebo do konce sjednané minimální doby užívání služeb a ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Ustanovení odstavce 4.1 tímto není dotčeno.
- 8.16 Pokud účastník nevrátí Operátorovi pronajaté Přijímací zařízení včas a v pořádku bez poškození, uhradí Operátorovi smluvní pokutu ve výši 100% ceny tohoto zařízení, dle ceníku Operátora, platného ke dni uzavření smlouvy.
- 8.17 Je-li Účastník v prodlení se zaplacením kupní ceny za dodané Technické zařízení nebo jinou věc, u které dosud nepřešlo vlastnické právo na Účastníka, má Operátor právo toto Technické zařízení nebo tuto věc odebrat až do úplného zaplacení kupní ceny. Účastník je povinen umožnit Operátorovi přístup k tomuto zařízení nebo k této věci a nebránit jeho odebrání.
- 8.18 V případě pohledávek za Účastníkem může Operátor obdržené finanční plnění použít na úhradu jakékoli dlužné částky Účastníka z titulu poskytování Služeb nebo Služeb třetích stran dle volby Operátora.
- 8.19 **Provozní a lokalizační údaje**
Operátor vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem Smlouvy bere účastník na vědomí, že Operátor zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona povinně Operátor zpracovává v sítech elektronických komunikací, a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.
- 8.20 **Doručování**
Účastník doručuje Operátorovi své písemnosti a sdělení dopisem zasláním prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo elektronicky na e-mailovou adresu Operátora, uvedenou ve smlouvě. Operátor doručuje účastníkovi své písemnosti a sdělení, dopisem zasláním prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo elektronicky na e-mailovou adresu Operátora, uvedenou ve smlouvě, nebo způsobem uvedeným ve smlouvě. Pokud smluvní strana písemnost nepřevezme, převzetí odmítne, či doručení jinak znemožní, považuje se písemnost, nebo sdělení za doručené dodáním na určenou adresu sídla, bydliště, nebo adresu elektronické pošty Účastníka, nebo marným uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, případně dnem vrácení nepřevzaté písemnosti podle toho, co nastane dříve.
9. **Reklamacie, uplatnění práv z odpovědnosti za vady.**
- 9.1 Operátor odpovídá za rozsah (množství), cenu a kvalitu Služeb, popř. dodaného Zboží, v rozsahu stanoveném konkrétní Smlouvou nebo příslušnými právními předpisy. Dále Operátor odpovídá za to, že poskytované Služby mají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
- 9.2 V případě, že Účastník má za to, že poskytnutá Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluvněm podmínkám, a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u Operátora Reklamacie na poskytovanou Službu.
- 9.3 Právo k uplatnění Reklamacie přísluší pouze Účastníkovi či jemu písemně pověřené osobě.
- 9.4 Reklamacie Účastník uplatní za podmínek stanovených právními předpisy písemně u Operátora bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od Vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Účastník uplatní Reklamacie na adrese Operátora. Reklamacie lze uplatnit i faxem nebo emailem, a to nepřetržitě po dobu 24 hodin denně. Pokud je Reklamacie podána telefonicky a Operátor k tomu přivolil, je Účastník povinen spolupracovat se zaměstnancem Operátora při telefonickém vyplnění základních vstupních údajů. Pokud Účastník odmítne sdělit některý požadovaný údaj potřebný k Vyřízení reklamacie, není Operátor povinen telefonické Reklamacie vyhovět.
- 9.5 Účastník má právo uplatnit u Operátora Reklamacie na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Účastník je oprávněn uplatnit Reklamacie vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Podání Reklamacie nemá odkladný účinek. Částka, na jejíž vrácení má Účastník nárok, který Operátor uznal, bude uhrazena formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování, nebo zaplácena Účastníkovi na účet v peněžním ústavu určený Účastníkem ve lhůtě třiceti dnů od uznání nároku.
- 9.6 Při nahlášení Žávady nebo Poruchy je nutné sdělit pracovníku Dohledového centra jméno Účastníka, případné číslo Smlouvy, jméno ohlašovatele, jméno a telefon osoby, která bude za stranu Účastníka zajišťovat součinnost s pracovníky Operátora, identifikační místa neposkytnutí Služby, orientační rozsah požití.
- 9.7 V případě jakýchkoliv nesrovnalostí týkajících se nahlášení Účastníkem je rozhodující znění elektronické zprávy na emailové adrese Operátora nebo v aplikaci Helpdesk.
- 9.8 Reklamacie se nahlašuje v Dohledovém centru Operátora způsoby uvedenými v odstavci 9.4 těchto Obchodních podmínek.
- 9.9 Reklamacie za poskytnutou Službu se vyzývají ve lhůtách odpovídajících zákonu, složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamacie.
- 9.10 Jednoduché případy Reklamacie nevyžadující technické šetření se vyzývají do 15 kalendářních dnů.
- 9.11 Jednoduché případy Reklamacie vyžadující technické šetření a Reklamacie týkající se ceny se vyzývají do 30 kalendářních dnů.
- 9.12 Vyznačuje-li Vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je Operátor povinen Reklamacie vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího podání.
- 9.13 Je-li Reklamacie vyřízena tak, že je Účastníkovi **přiznan přeplatek na ceně Služby** či je mu poskytnuta sleva, je Operátor povinen tento přeplatek či slevu uhradit Účastníkovi nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie, a to ve formě zvolené vzájemnou dohodou s Účastníkem. Nedohodnou-li se strany na jiném způsobu, provede Operátor zápočet takových částek na další Služby Účastníkovi, a to zpravidla na následující období, nebo na jiné splatné závazky účastníka vůči Operátorovi. Není-li to možné např. pro ukončení smlouvy, nebo služby zašle Operátor přiznaný přeplatek na bankovní účet, písemně určený Účastníkem. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv uživatele není Operátor povinen uhrazovat uživateli Služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služeb.
- 9.14 Zmeškal-li Účastník lhůtu pro uplatnění Reklamacie, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů. Zmeškaná lhůta nelze prominout, pokud jde o lhůtu dohodnutou smluvně nebo dané zákonnou lhůtou anebo uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy mohla být Reklamacie poprvé uplatněna.
- 9.15 Neuplatní-li Účastník Reklamacie ve lhůtách uvedených v tomto článku Obchodních podmínek nebo v lhůtách dané zákonem, jeho právo zanikne a Operátor není povinen Reklamacie vyhovět.
- 9.16 V případě Reklamacie vady dodaného Zboží a zařízení je třeba uplatnit Reklamacie okamžitě po jejím zjištění, nejpozději do konce záruční doby stanovené v příslušné Smlouvě. Při zjišťování nebo odstraňování Žavad nebo Poruch, zejména umístěného Technického zařízení, je Účastník povinen poskytnout Operátorovi nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit Operátorovi přístup do prostor, v nichž se nachází umístěná Technická zařízení, dále pak poskytnout k nahlédnutí nezbytnou dokumentaci, týkající se umístěných Technických zařízení a sdělit veškeré informace důležité pro zjištění a odstranění Žavad nebo Poruch. Pokud Účastník neposkytne náležitou součinnost podle tohoto ustanovení, pak lhůtu pro odstranění Žavad nebo Poruch neběží, dokud nebude náležitá součinnost Operátorovi poskytnuta. V takovém případě není Účastník na Operátorovi oprávněn požadovat jakoukoli slevu z ceny za poskytované Služby, smluvní pokuty či náhradu škody a Operátor není povinen požadovanou částku hradit.
- 9.17 Povinnosti Účastníka před oznámením Žavady nebo Poruchy na Dohledové centrum Operátora je nejprve prověřit, zda Žávaná nebo Porucha není na jeho straně.
- 9.18 Operátor se zavazuje odstranit na své náklady Žávanou či Poruchu Služby, pouze pokud ji Účastník oznámí Operátorovi bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, anebo pokud Žávaná či Porucha nebyla zapříčiněna Účastníkem. V opačném případě je Účastník povinen uhradit náklady na odstranění Žavady nebo Poruchy vzniklé Operátorovi podle aktuálního platného Ceníku Služeb Operátora, popř. podle podmínek stanovených konkrétní Smlouvou.
- 9.19 V případě servisního zásahu technika Operátora v místě Účastníka, kterým se prokáže, že neposkytnutí služby dle této smlouvy nebylo způsobeno Operátorem, uhradí na místě Účastník jednorázový poplatek ve výši 750 Kč za každou započatou hodinu zásahu pracovníka Operátora. K tomuto poplatku bude připočteno cestovné ve výši 10 Kč/km a 150 Kč za každou započatou hodinu strávenou na cestě. K uvedeným částkám bude připočtena daň z přidané hodnoty.
- 9.20 Pokud bude Žávaná nebo Porucha takového charakteru, že způsobí přerušení Služby po dobu delší, než stanovuje Smlouva od ohlášení Žavady nebo Poruchy Účastníkem, bude Účastník na základě jeho písemné žádosti (Operátor však může, pokud to typ Reklamacie dovolí, přijmout Reklamacie také v jiné formě, např. telefonicky) odečtena poměrná část měsíčního poplatku po dobu přerušení dodávky Služby ode dne ohlášení Žavady nebo Poruchy, a to zpravidla v následujícím vyúčtování. Pokud by toto přerušení Služby bylo způsobeno okolnostmi, za které Operátor neodpovídá (zejm. vyšší moc, zavinění třetí osoby apod.), Účastník nemá nárok na slevu z platby za Službu.
- 9.21 Slevu nelze poskytnout za období, v němž byla Účastníkovi omezena nebo přerušena dodávka Služeb z důvodu prodlení s platbou nebo porušení smluvních povinností Účastníkem.
- 9.22 V případě omezení nebo neposkytnutí Služby dle Smlouvy je odpovědnost Operátora vůči Účastníkovi určena jako odpovědnost urychleně nastoupit na odstranění Žavady či Poruchy dle jejich závažnosti, nejpozději však do 24 hodin od jejich nahlášení, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.
- 9.23 Operátor neodpovídá za neposkytnutí Služby vzniklé v důsledku užívání softwarového či technického vybavení Účastníka, které neodpovídá smluvněm požadovaným parametrům na zařízení, či způsobené změnou konfigurace a nastavení softwarového a hardwarového zařízení Účastníka zajišťující poskytování Služby.
- 9.24 Operátor není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody vzniklou v důsledku neposkytnutí Služby, přerušení služby nebo Vadného poskytnutí služby.
- 9.25 Účastník odpovídá za způsob instalace Technického zařízení, jehož instalace je vždy navržena dle platné legislativy. V případě, že Účastník trvá na jiném způsobu provedení instalace, Operátor neodpovídá za případné škody vzniklé na majetku Účastníka, případně dalších osob. Instalace Technického zařízení je provedena vždy pouze se souhlasem Účastníka, případně majitele objektu.
- 9.26 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Operátorovi nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke Službě.
- 9.27 Prodávající odpovídá za veškeré právní i faktické vady dodávaného Zboží, kterými Zboží trpí v době dodání Kupujícímu, i když se vada stane zjevnou až po převzetí Zboží Kupující.
- 9.28 Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku na jakost dodávaného Zboží v délce uvedené na dodacím/záručním listu.
- 9.29 Kupující je povinen při převzetí Zboží prohlédnout způsobem přiměřeným charakteru, množství a způsobu jeho balení. Vady zjištěné při převzetí Zboží, zejména zjevná poškození Zboží nebo obalu, nesrovnalosti v množství či druhu Zboží v porovnání

- s objednávkou či dodacím listem, uplatní Kupující ihned při dodání Zboží. V takovém případě je Kupující povinen provést Reklamací zápisem do dodácho nebo přepravního listu, jinak nároky z takových vad zanikají.
- 9.30 Informace kupujícím, který je spotřebitelem o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamací“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamací uplatnit. Operátor je ve vztahu ke kupujícímu zodpovědný za nesoulad zboží se smlouvou.
- V případě nesouladu zboží se smlouvou má kupující, který je spotřebitelem, podle jeho výběru, následující práva:
- právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - právo na odstranění vady opravou věci,
 - právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - právo odstoupit od smlouvy,
- přičemž konkrétní podmínky realizace výše uvedených práv zákazníka, jsou uvedeny v jednotlivých obecně závazných právních předpisech platných v České republice, zejména v ustanoveních § 1914 až § 1925, § 2087 až § 2117 a § 2158 až § 2174 občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb.) a v ustanoveních zákona o ochraně spotřebitele (zákon číslo 634/1992 Sb.). Kupující, který je Spotřebitelem má právo uplatnit u prodávajícího právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží. Vadné zboží spolu s reklamací je třeba zaslat na adresu OVANET a.s. Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00 a připojit popis vady a údaje umožňující identifikaci zákazníka.
10. **Poskytování Služeb v hostingovém centru Operátora – Telehouse.**
- 10.1 Telehouse Operátora přístupný Účastníkům se skládá z místnosti Telehouse (bezpečnostní zóna A2 – 1 nadzemní podlaží), z přístupové chodby (bezpečnostní zóna A6 - 1 nadzemní podlaží) a uzavřeného parkoviště ve vnější části areálu sídla Operátora.
- 10.2 Účastník se smí zdržovat v Telehouse jen po dobu nezbytně nutnou k vykonání prací, k jejichž provedení je oprávněn Smlouvou.
- 10.3 V Telehouse, kde je umístěno zařízení Účastníka, může Účastník vykonávat pouze činnosti, ke kterým je oprávněn Smlouvou. Pohyb Návštěvníka v Telehouse je monitorován kamerami, které sledují zaměstnanci Operátora. Kamerový záznam je ukládán.
- 10.4 Telehouse Operátora je Účastníkům přístupný 24 hodin denně. Do Telehouse mají přístup pouze Účastníci s identifikačním prvkem (klíčenkou-přívěskem), jakékoliv porušení těchto pravidel může být považováno za hrubé porušení Smlouvy s možným následkem odstoupení od Smlouvy ze strany Operátora. Ostatní návštěvě Telehouse Operátora jsou možné jen v doprovodu technické podpory Operátora (neplatí pro Účastníky s non-stop přístupem). Návštěva se ohlašuje na Dohledové centrum a je zpoplatněna dle Ceníku.
- 10.5 Každý Účastník s nonstop přístupem obdrží, proti podpisu zápisného protokolu, identifikační prvky (klíčenky-přívěsky) v Účastníkem požadovaném počtu a kód brány parkoviště.
- 10.6 Poškození, ztrátu nebo odcizení identifikačního prvku (klíčenky) je Účastník povinen neprodleně nahlásit Operátorovi. Při poškození, ztrátě nebo odcizení identifikačního prvku (klíčenky) je Účastníkovi účtován manipulační poplatek ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý identifikační prvek. Nový identifikační prvek je následně vydan bezplatně.
- 10.7 Povinnosti každého Účastníka je při ukončení Smlouvy vrácení všech identifikačních prvků, dle jím obdrženého počtu. V případě nenavrácení všech identifikačních prvků je Účastníkovi účtován manipulační poplatek ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý identifikační prvek.
- 10.8 Účastníci jsou povinni před vstupem do Telehouse zkontrolovat, zda nejsou prostory zajištěny pomocí elektronického zabezpečovacího systému a v případě zajištění jej odjistit.
- 10.9 Při vstupu i odchodu z místnosti Telehouse je nutné se identifikovat na snímacích jednotkách umístěných u dveří Telehouse. Identifikací se rozumí přiložení identifikačního prvku ke snímací jednotce, po kterém se dveře odlokují. Stejná pravidla platí i při vstupu a odchodu do z budovy Operátora. Pokud při příchodu Účastník provedl odjisti elektronického zabezpečovacího systému, uvede při odchodu zpět zóny do původního stavu.
- 10.10 V případě vyvolání falešného poplachu je povinností Účastníka informovat neprodleně o tomto Operátora na přiděleném telefonním čísle. Cely objekt je připojen na pult centrální ochrany s okamžitým zásahem.
- 10.11 V Telehouse mají Účastníci k dispozici Sdílené prostředky Operátora. Další zařízení potřebná k servisu je možno zapojovat pouze do vyhrazených elektrických zásuvek mimo hlavní zálohované energetické okruhy.
- 10.12 Sdílené prostředky mají právo využívat všichni Účastníci Telehouse.
- 10.13 V případě, že Sdílené prostředky potřebuje další Účastník Operátora a Účastník využívá tyto Sdílené prostředky déle než 60 minut, má na něj nárok Účastník, který přišel jako první po Účastníkovi, který Sdílené prostředky právě využívá.
- 10.14 V případě, že Účastník potřebuje na svém zařízení provádět časově náročné úpravy přímo v místnosti Telehouse, je nutné, aby je nahlásil Operátorovi nejméně jeden pracovní den předem. V takovém případě mu Operátor zajistí Sdílené prostředky pro jeho potřebu.
- 10.15 Mezi Sdílené prostředky rovněž patří způsob vzdáleného přístupu k hostovanému serveru nebo Technickému zařízení (které je běžně ovládáno klávesnicí a myší) s označením „Last Help“. Jde o Technické zařízení Operátora KVM IP prepínač, pomocí kterého je umožněn přímý přístup k serveru prostřednictvím síti Internet, nahrazující nutnost být připojen skrze Sdílené prostředky přímo v Telehouse Operátora se zachováním stejné funkčnosti ovládní serveru. Při použití této Služby je Účastník povinen zabezpečit si přístup k serveru heslem a používat odhlašování od serveru v případě své nečinnosti.
- 10.16 V případě zjištění Závady nebo Poruchy na Sdílených prostředcích je povinností Účastníka neoddkladně o tomto informovat Operátora.
- 10.17 Účastník má povinnost oznamovat Operátorovi nedostatky a Závady na pracovišti nebo provádění takové činnosti nebo práce, které by mohly ohrozit bezpečnost nebo zdraví při práci, a podle svých možností se účastnit na jejich odstraňování. Jsou také povinni bezodkladně oznámit Operátorovi svůj úraz, pokud jim to jejich zdravotní stav dovolí, a úraz jiné osoby, jehož byli svědkem a spolupracovat při vyšetření jeho příčin.
- 10.18 Účastník je povinen se seznámit s těmito Obchodními podmínkami, požárními a bezpečnostními předpisy Operátora. Účastník je povinen s těmito předpisy seznámit všechny osoby, kterým umožnil vstup do Telehouse. Za jejich činnost a chování, popř. za škody jimi způsobené, plně odpovídá Účastník. Účastník je povinen vždy dodržovat pokyny v požárních a bezpečnostních předpisech stanovených Operátorem.
- 10.19 Je zakázáno vstupovat do Telehouse s potravinami, nápoji, tekavými látkami, zbraněmi všeho druhu a jinými nebezpečnými předměty, zvířaty nebo rozměrnými zavazadly. V celém objektu Operátora je zakázáno konzumovat alkohol, potraviny, užívat omamné látky apod.
- 10.20 Účastníci, o kterých se Operátor domnívá, že jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebudou do Telehouse vpущeni. Operátor si vyhražuje u těchto Účastníků právo provést orientační dechové zkoušky na alkohol a jiné omamné látky.
- 10.21 V celém objektu Operátora je přísný zákaz kouření a manipulace s ohněm. V prostorách Telehouse je instalován protipožární bezpečnostní systém, za jeho bezdůvodnou aktivaci účtuje Operátor Účastníkovi pokutu ve výši 10.000 Kč, v případě aktivace automatického hasičského systému pak částku 500.000 Kč.
- 10.22 Operátor není odpovědný za jakékoliv ublížení na zdraví Účastníka, které vznikne následkem nedodržení obecně platných zásad bezpečného chování, porušení právních nebo ostatních předpisů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), podmínek zmíněných v tomto článku nebo požárních a bezpečnostních předpisů, s nimiž byli seznámeni. Operátor není odpovědný za ublížení si na zdraví, vzniklé v souvislosti s požitím alkoholických nápojů nebo jiných omamných a návykových látek.
- 10.23 Je zakázáno zanechávat ve všech prostorách Operátora jakákoliv zařízení či jiný materiál. Pokud se tak přesto stane, bude Účastník poprvé upozorněn a v každém dalším případě mu bude účtován manipulační poplatek 1.000 Kč.
- 10.24 Účastník smí instalovat nové zařízení pouze po předchozím souhlasu odpovědného pracovníka Operátora.
- 10.25 Každé nově instalované zařízení Účastníka musí Účastník viditelně označit svými kontaktními údaji, a to jménem, e-mailem a telefonním číslem.
- 10.26 V případě, že si Účastník chce odnést své zařízení, musí tuto skutečnost s předstihem nahlásit Operátorovi na Dohledové centrum Operátora, který zajistí, že bude sepsán protokol o vnosu zařízení. Účastník smí odnést z Telehouse své zařízení pouze v případě, že má uhrazeny všechny závazky vůči Operátorovi.
- 10.27 Instalovat kabeláž a zařízení mimo Smlouvou vyhrazený technologický prostor je přísně zakázáno.
- 10.28 Není dovoleno spouštění DHCP serveru či IPv6 ve sdílených segmentech.
- 10.29 Operátor je oprávněn okamžitě odpojit zařízení ohrožující svým chováním infrastrukturu Operátora (především platí nulová tolerance k DOS útokům), rozesílající spam, či server snažící se o kompromitaci ostatních.
- 10.30 Další práva a povinnosti Účastníka jsou definovány ve Smlouvě a všech jejích přílohách.
- 10.31 Ustanovení odstavců 10.1 až 10.30 platí i pro Návštěvníky.
11. **Poskytování Veřejně dostupné telefonní služby – VoIP.**
- 11.1 Operátor provozní Službu po aktivaci Služby instalací Technických zařízení, případně Koncového zařízení.
- 11.2 Po zprovoznění Služby prověří Účastník a Operátor funkčnost Služby a podepíše Předávací protokol Služby (pokud se nejedná o automaticky zřizovanou Službu). Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu Služby nebo dnem písemného oznámení Operátora o zřízení Služby (aktivace Služby) nebo dnem prvního využití Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve. Pokud je požadováno, Operátor je povinen po zřízení Služby učinit příslušné kroky k provedení aktivace Služby CPS (výběru poskytovatele telefonních Služeb) u příslušného provozovatele komunikační sítě, jak je stanoveno v Zákoně. Preprogramování PBX-pobočkové telefonní ústředny si zajišťuje Účastník na své náklady.
- 11.3 Operátor zřizuje koncové body Služby na základě údajů uvedených ve Smlouvě. Zřízení koncových bodů Služby, aktivace Služby, výběr provozovatele komunikační sítě (předvolba Operátora), instalace Směrovacího zařízení nebo Koncového zařízení v termínech uvedených ve Smlouvě je podmíněno tím, že Účastník:
- ve Smlouvě přesně a definitivně určil jejich umístění;
 - zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je vyžadován;
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je vyžadován;
 - zajistil písemně prohlášení subjektu, který má být zřízeno příslušnou účastnickou stanicí, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné Služby;
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou vyžadována;
 - schválil projekt, pokud byl zpracován;
 - zajistil prostředí pro instalaci koncových bodů nebo Směrovacího zařízení podle podmínek uvedených v článku 16 těchto Obchodních podmínek;
 - umožnil oprávněným osobám Operátora přístup do prostor, kde budou Technická zařízení umístěna;
 - aktivoval si Službu uhrazením Kreditu v minimální požadované výši, pokud se jedná o předplacenou Službu dle článku 14 těchto Obchodních podmínek, případně podepsal smluvní vztah v případě fakturované Služby.
- 11.4 Služba je poskytována nepřetržitě dle článku 18 těchto Obchodních podmínek.
- 11.5 Dostupnost Služby je počítána dle vztahu uvedeného v odstavci 18.2 těchto Obchodních podmínek.
- 11.6 Změnu parametrů Služby odsouhlasí obě strany novou Specifikací služeb, zpracovanou na základě požadavku Účastníka, případně Dodatkem ke Smlouvě, není-li stanoveno jinak. Na základě nové Specifikace služeb, Dodatku ke Smlouvě nebo jiné formy změny provede Operátor změnu Služby. Při změně umístění koncového bodu Služby platí podmínky jako při zřízení Služby. Po změně Služby prověří Účastník a Operátor funkčnost Služby a podepíše Předávací protokol Služby (pokud není stanoveno jinak). Změna Služby je provedena ke dni uvedenému v podepsaném Předávacím protokolu Služby nebo dnem písemného oznámení Operátora (aktivace Služby) o zřízení Služby nebo dnem prvního využití změněné Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 11.7 Účastník je povinen využívat přidělené telefonní číslo (radu telefonních čísel) výhradně v souladu s charakterem předmetného čísla dle příslušného oprávnění - geografická, negeografická telefonní čísla.
- 11.8 Při registraci geograficky vázaného telefonního čísla je nezbytnou podmínkou vyplnění pravidlivých údajů o umístění koncového bodu Služby. Účastník je oprávněn používat toto zapůjičené geografické telefonní číslo pouze pro telekomunikační zařízení umístěné v místě sděleném při registraci jako umístění koncového bodu Služby. Účastník nesmí uskutečnit volání z geografického telefonního čísla z koncového bodu Služby umístěného v jiném místě než v místě uvedeném při registraci. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře Účastník.
- 11.9 Pokud nebude telefonní číslo využíváno pro příchozí nebo odchozí hovory po dobu 180 dnů jdoucích po sobě, může být uplynutím této lhůty Smlouva automaticky ukončena a telefonní číslo uvolněno k další registraci.
- 11.10 Služba neumožňuje volání na přístupová čísla pro dial-up připojení k síti Internet, modemová spojení, Službu CSCPS a faxová spojení.
- 11.11 Tarifické poskytování Veřejně dostupné telefonní služby pomocí VoIP je 1+1 (po sekundách), pokud není smluvně uvedeno jinak.
- 11.12 Při zajišťování Veřejně dostupné telefonní služby umožní Operátor všem koncovým Účastníkům Veřejně dostupné telefonní služby přístup ke Službám jiných operátorů a nejméně k jedné informační Službě o telefonních číslech Účastníků všech operátorů poskytujících Veřejně dostupné telefonní služby.
- 11.13 V rámci poskytování Veřejně dostupné telefonní služby Operátor bezplatně Účastníkovi umožní hlášení Závad a Poruch prostřednictvím jeho sítě, volání na čísla tísňového volání. Operátor je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání. Operátor zajistí v souladu s § 67 zákona o elektronických komunikacích žádost účastníka a na jeho náklady službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání.
- 11.14 Účastník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle Zákona. Údaje účastníka tzn. jméno a příjmení, obchodní firma, telefonní číslo a případně adresa elektronické pošty mohou být zveřejněny v telefonním seznamu (tištěném i elektronickém). Pokud o to má Účastník zájem, je potřeba, aby to uvedl přímo ve Smlouvě. Udělený souhlas se zveřejněním v telefonním seznamu může Účastník kdykoliv odvolat. V tom případě zajistí Operátor odstranění údajů ze seznamu při jejich nejbližší úpravě. Údaje účastníka Operátor poskytne na základě zákona i dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů. Pokud si účastník nepřeje, aby jeho údaje uvedené v telefonním seznamu byly využívány pro kontaktování za účelem marketingu třetích stran, je potřeba, aby to uvedl přímo ve Smlouvě. Účelem tištěného nebo elektronického seznamu účastníků je pouze vyhledávání kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně dalších identifikačních údajů. V elektronické verzi seznamu je možné vyhledávání kontaktu o osobě, pouze podle jména.
- Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno. Souhlas s uveřejněním v telefonním seznamu Účastník uvede zvolením příslušné možnosti v nastavení předplacené Služby nebo v Specifikaci služeb, která je přílohou Smlouvy.

- Operátor zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje všech Účastníků Služby pro zajištění informační Služby o telefonních číslech Účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem.
- 11.15 Operátor, na žádost Účastníka, zajišťuje přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) dle opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel. Více zde: https://www.ctu.cz/cs/download/oop/rok_2012/ooop_10_10_2012-12_.pdf. V případě telefonní služby je možno přejít od jiného poskytovatele služeb k OVANET a.s. i se svým telefonním číslem. Také je možno ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. OVANET provede přenos uvolněného telefonního čísla účastníka ze sítě jiného operátora do své sítě ve lhůtě dle požadavku zákazníka, nejdříve však ve lhůtě 4 pracovních dnů s počátkem od prvního pracovního dne následujícího po dni podání žádosti o přenos uvolněného telefonního čísla, ne však dříve než je ukončena smlouva u opouštěného poskytovatele. Operátor provede přenos telefonního čísla zákazníka ze své sítě do sítě jiného operátora, na základě požadavku účastníka ke dni ukončení této smlouvy. Od 1.2.2018 dojde k zániku smlouvy nejdříve ve lhůtě 10 dnů, která začne běžet, jakmile účastník podá opouštěnému Poskytovateli výpověď smlouvy o poskytování veřejné 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 dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník se po učinění požadavku na přenesení telefonního čísla může s opouštěným poskytovatelem dohodnout na pozdějším datu zániku smlouvy. Výše ceny za přenesení telefonního čísla je uvedena v Ceníku služeb Operátora, který je uveden na jeho webových stránkách www.ovanet.cz.
- 11.16 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury komunikační sítě Operátora, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly - servisní okna, která jsou definována v odstavci 16.9 těchto Obchodních podmínek.
- 11.17 Účastník je povinen na své náklady si zajistit parametry a kvalitu přenosové trasy k SIP ústředně Operátora tak, aby byla vyhovující pro provozování Služby (Operátor garantuje kvalitu pouze na SIP ústředně).
- 11.18 Účastník si sám navrhne text označení účastnické stanice. Operátor je oprávněn text upravit, pokud by odporoval právním předpisům. Operátor je povinen Účastníka s úpravou textu seznámit. V textu se neuvěřují reklamní a inzertní údaje.
- 11.19 V případě, že Účastník použije vlastní - netestované Koncové zařízení, Operátor negarantuje plnou funkčnost Služby. Zařízení musí splňovat předepsané technické parametry.
- 11.20 Operátor neposkytne podporu při instalaci a konfiguraci Služby do prostředků výpočetní techniky Účastníka. Služba nezahrnuje zabezpečení zařízení výpočetní techniky Účastníka, dat na nich uložených ani elektronické komunikace při používání Služby.
- 11.21 Operátor neodpovídá Účastníkovi za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem Služby dle podmínek stanovených Smlouvou. Předmětem poskytování Služby není ani správa a údržba sítě LAN u Účastníka, správa poštovních a internetových serverů Účastníka, firewall Účastníka a dalších zařízení Účastníka určených pro přístup do sítě Internet.
- 12. Poskytování televizního vysílání prostřednictvím Služby elektronických komunikací – IPTV.**
- 12.1 Šíření IPTV je možné pouze k Účastníkům připojeným přímo na optickou síť Operátora.
- 12.2 Operátor poskytně IPTV a Služby IPTV pouze oprávněným Účastníkům vybaveným SET-TOP-BOXem dodaným Operátorem. Každý SET-TOP-BOX je registrován v systému Operátora a je mu umožněn přístup k programové nabídce odpovídající uzavřené Smlouvě mezi Operátorem a Účastníkem.
- 12.3 Síť Operátora a připojení Účastníka musí splňovat standard ethernet (IEEE 802.3). Předávacím bodem pro připojení SET-TOP-BOXu je metalický port 10/100Mbps nebo 10/100/1000 Mbps, RJ45. Schválený typ SET-TOP-BOXu je uveden na Internetových stránkách Operátora.
- 12.4 Minimální přenosová kapacita pro SET-TOP-BOX (download) je pro SD kanály cca 6Mbps, pro HD kanály 19Mbps, pro rádia 256 Kbps, pro VoD - poskytnutí pořadu na základě objednávky Účastníka 6Mbps.
- 12.5 Na straně Účastníka je pro příjem IPTV vyžadován minimálně běžný, plazma nebo LCD televizor, Operátorem dodaný SET-TOP-BOX, připojení do sítě Operátora v odpovídající kvalitě a datové rozvody do místnosti, kde je umístěn televizor.
- 12.6 Pokud je u Účastníka instalováno více SET-TOP-BOXů, je nutné zajistit dostatečnou datovou kapacitu pro každý tento SET-TOP-BOX, dle odstavce 12.4 těchto Obchodních podmínek.
- 12.7 Operátor nenese odpovědnost za kvalitu a druh převzatého vysílání, za změny v programovém schématu a za Dostupnost programové nabídky, pokud její nedostupnost sám nezavinil.
- 12.8 IPTV je poskytována ve formě programové nabídky, která je dělena na programové balíčky. Balíčky obsahují základní a rozšířenou programovou skladbu. Rozšířená programová skladba je členěna do tzv. tematicky zaměřených balíčků.
- 12.9 Operátor je oprávněn jednostranně měnit poskytovanou programovou nabídku. Aktuální přehled programové nabídky je Účastníkovi k dispozici na Internetových stránkách Operátora.
- 12.10 Při využívání služby IPTV je Účastník povinen platit koncesionářské poplatky za příjem televizního a rozhlasového vysílání dle platných právních předpisů.
- 13. Poskytování Služeb Internet Free Zone.**
- 13.1 Internet Free Zone je služba umožňující bezdrátové připojení k síti Internet poskytované Operátorem v bezlicenčním – volném rádiovém pásmu 2,4 GHz podle standardu 802.11 b/g.
- 13.2 Služba je určena pro širokou veřejnost a nekomerční využití. Využívání Služby není dále přímo zpoplatněno.
- 13.3 Po připojení a využívání sítě Internet Free Zone je v intervalu 20 – 30 minut pozastaveno načítání webových stránek a je nutné potvrdit další činnost kliknutím na definované místo, většinou na nově zobrazenou webovou stránku.
- 13.4 Službu Internet Free Zone mohou jednotliví Účastníci využívat pouze stanovenou dobu denně, a to maximálně 4 hodiny pro každou MAC adresu, případně IP adresu, pokud není dohodnuto jinak.
- 14. Poskytování Služeb IS Profil zadavatele**
- 14.1 IS Profil zadavatele je Informační systém určený pro zadavatele veřejných zakázek, který splňuje veškeré formální i věcné náležitosti uveřejňování pro účely zákona o veřejných zakázkách.
- 14.2 **IS Profil zadavatele umožňuje:**
- zadávat a upravovat veřejné zakázky;
 - publikovat dokumenty k jednotlivým veřejným zakázkám (soubory, zadávací dokumentace, přílohy, smlouvy, atd.);
 - spravovat kontakty k veřejné zakázce a informační banner;
 - získávat informace o uchazečích v okamžiku stažení souborů k veřejné zakázce.
- 14.3 Rozsah zveřejňovaných informací o veřejné zakázce na profilu zadavatele naplňuje veškeré povinné položky dle platné legislativy.
- 14.4 Všechny dokumenty k veřejné zakázce jsou umístěny v logickém celku, označeném jednoznačným identifikátorem veřejné zakázky na profilu zadavatele.
- 14.5 Veškeré informace o veřejné zakázce publikované na profilu zadavatele jsou čitelné prostřednictvím všech existujících internetových prohlížečů.
- 15. Poskytování Služeb Informační deska**
- 15.1 Informační systém Informační deska je určený zejména pro družstva a naplňuje veškeré formální i věcné náležitosti zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích.
- 15.2 IS Informační deska umožňuje:
- zadávat a upravovat kontaktní údaje;
 - publikovat dokumenty (soubory, zadávací dokumentace, přílohy, smlouvy, atd.);
- 15.3 Rozsah zveřejňovaných informací na Informační desce naplňuje veškeré povinné položky dle platné legislativy.
- 15.4 Informace publikované na Informační desce jsou čitelné prostřednictvím všech existujících internetových prohlížečů.
- 16. Poskytování předplacených Služeb formou Kreditu.**
- 16.1 Nezbytnou podmínkou využívání předplacených Služeb je registrace, při níž Účastník rádně a pravdivě vyplní registrační formulář včetně informací o umístění koncového bodu Služby. Účastník je povinen se při registraci Služby seznámit se specifickými parametry Služby a Obchodními podmínkami Operátora, ke kterým Účastník autorizací registrace přistupuje bez výhrad.
- 16.2 Po provedení řádné registrace Služby prostřednictvím Internetových stránek Operátora získá Účastník možnost zřízení registrované Služby dle jejich specifických podmínek. Dále je nutné se řídit pokyny Operátora pro danou Službu.
- 16.3 Smlouva o poskytování předplacených Služeb je uzavřena dnem připsání Kreditu na účet Operátora. Aktivace Služby je potvrzena autorizačním emailem obsahujícím všechny nezbytné nutné informace pro provoz Služby.
- 16.4 Užívání Služeb je podmíněno kladným kreditním zůstatkem na účtu Účastníka.
- 16.5 Připsáním Kreditu na účet Operátora dojde k navýšení Kreditu o tuto částku. Pokud Účastník uhradí nižší částku Kreditu, než činí její nutná výše včetně příslušné sazby DPH, nelze platbu považovat za řádnou úhradu Kreditu a dojde k automatickému přerušení poskytování Služby, a to až do vyrovnání předepsané výše Kreditu. Každou další úhradu Kreditu pro plynulou aktivaci následujícího období je nutné zaplatit tak, aby odpovídající finanční částka byla na účet Operátora připsána nejdříve v den vypršení speciifických podmínek. V případě opožděné platby bude přístup k předmetné Službě pozastaven. K obnově poskytování Služby dojde po připsání příslušné platby ve prospěch účtu Operátora.
- 16.6 Operátor průběžně odečítá z Kreditu cenu za čerpané Služby a vždy první den v měsíci provede odečet pevných poplatků za tyto Služby, pokud jsou účtovány.
- 16.7 V případě nedostatku dostupného Kreditu u předplacené Služby bude poskytování Služby pozastaveno do doby, než Účastník doplní Kredit na potřebnou částku podle článku 14 těchto Obchodních podmínek.
- 16.8 Při využívání Služby OVATEL Home není platnost Kreditu omezena. Provoz a nakládání s Kreditem se řídí podle článku 16 těchto Obchodních podmínek.
- 16.9 V případě ukončení Služby u předplacené Služby OVATEL Home bude dobýt a neprovozaný Kredit převeden zpět na hlavní účet Účastníka dle odstavce 14.10 těchto Obchodních podmínek.
- 16.10 Při ukončení Smlouvy jedné nebo více předplacených Služeb nevypálí Operátor za nevyčerpaný Kredit jakoukoliv náhradu ani nepřevádí tento Kredit na jiného Účastníka. Zbývající Kredit bude převeden na hlavní účet Účastníka, kde jej Účastník může využít pro čerpání dalších Služeb Operátora.
- 16.11 Účastník nese odpovědnost za výši předplaceného Kreditu a správnost zadaných údajů při úhradě předplacených Služeb.
- 16.12 Při platbě musí být vždy uveden správný variabilní symbol, jinak nelze platbu řádně identifikovat a Účastníkovi nebude Služba aktivována nebo mu nebude přístup ke Službě obnoven. Variabilním symbolem je identifikační číslo přidělené Operátorem.
- 16.13 První i každá další platba musí být alespoň v minimální výši Kreditu dle odstavce 16.14 těchto Obchodních podmínek a současně musí pokrýt finanční náročnost odebíraných Služeb Účastníkem za předplacené období.
- 16.14 Minimální výše jednorázové nebo pravidelné dobíjeného Kreditu je pro předplacené Služby 200 Kč a maximální výše pak 9999 Kč.
- 16.15 Na žádost Účastníka vystaví Operátor daňový doklad na částku uhrazeného Kreditu za služby. Vystavení a případně zaslání daňového dokladu je zpoplatněno dle aktuálního platného Ceníku Operátora.
- 16.16 Informace o cenách Služeb jsou uvedeny v aktuálním platném znění Ceníku, který je veřejně dostupný na Internetových stránkách Operátora.
- 16.17 Přístup ke kontaktním údajům za účelem jejich změny má Účastník kdykoliv zadáním přihlašovacích údajů (jméno, heslo) na Internetových stránkách Operátora <http://helpdesk.ovanet.cz> nebo <http://klient.ovanet.cz>.
- 16.18 Účastník je povinen na své náklady zajistit si parametry a kvalitu přenosové trasy k Technickému zařízení Operátora, které je hranicím zařízením tak, aby bylo vyhovující pro provozování Služby. Operátor garantuje kvalitu Služby pouze ve své síti.
- 17. Uzavření smlouvy prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání**
- 17.1 Sjednává-li se smlouva prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, sdělí Operátor spotřebiteli v písemné podobě údaje uvedené v § 1811 odst.2 a §1820 odst.1 občanského zákoníku.
- 17.2 Kupující, který je spotřebitelem, má právo na odstoupení od smlouvy a tím i vrácení objednaného zboží bez udání důvodu. Odstoupit od smlouvy lze do 14 dnů ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy. Odstoupí-li Spotřebitel od smlouvy, vrátí mu OVANET a.s. všechny peněžní prostředky, včetně nákladů na dodání. Náklady spojené s navrácením zboží nese Spotřebitel. Pro dodržení 14denní lhůty na podání prohlášení o odstoupení od smlouvy stačí podání prohlášení před jejím uplynutím na adresu OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00. Vrácení vzájemného plnění stran má být provedeno bezodkladně, přičemž ne později, než ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy OVANET a.s. obdržel prohlášení Kupujícího o odstoupení od kupní smlouvy. OVANET a.s. může pozdržet vrácení platby přijaté od Kupujícího do doby, než převezme vrácenou věc nebo než obdrží od Kupujícího potvrzení o zaslání věci, podle toho, ke které události dojde dřív. Zboží je třeba odeslat na vlastní náklady Českou poštou na adresu OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00 (ne na dobírku), pokud nebude převzato pracovníky Operátora v místě bydliště spotřebitele. Zboží nabízené jako sada, je třeba vrátit vcelku, včetně všech příslušenství a předaných listů. Vrácené zboží nesmí být poškozeno a nesmí mít na sobě stopy opotřebení mimo opotřebení v rámci obvyklé manipulace se zakoupeným zbožím. V případě vrácení poškozeného zboží nebo zboží se stopami opotřebení překračujícího rámec obvyklé manipulace může OVANET a.s. uplatnit vůči kupujícímu odškodnění ve výši hodnoty poškození nebo opotřebení, při čemž částka tohoto odškodnění může být stržena z částky prodejní ceny, která má být vrácena Kupujícímu. Pohledávka za vrácené zboží bude uhrazena poštovním poukazem, bankovním převodem na určený bankovní účet nebo na účet, ze kterého byla provedena platba.
- 17.3 Informace kupujícímu, který je spotřebitelem o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde je reklamaci uplatnit. Operátor je ve vztahu ke kupujícímu zodpovědný za nesoulad zboží se smlouvou. V případě nesouladu zboží se smlouvou má kupující, který je spotřebitelem, podle jeho výběru, následující práva:
- a) právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - b) právo na odstranění vady opravou věci,
 - c) právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d) právo odstoupit od smlouvy,
- přičemž konkrétní podmínky realizace výše uvedených práv zákazníka, jsou uvedeny v jednotlivých obecně závazných právních předpisech platných v České republice, zejména v ustanoveních § 1914 až § 1925, § 2087 až § 2117 a § 2158 až § 2174 občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb.) a v ustanoveních zákona o ochraně spotřebitele (zákon číslo

- 634/1992 Sb.) Kupující, který je Spotřebitelem má právo uplatnit u prodávajícího právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží. Vadné zboží spolu s reklamací je třeba zaslat na adresu OVANET a.s. Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSC 702 00 a připojit popis vady a údaje umožňující identifikaci zákazníka.
- 18. Kvalita poskytovaných Služeb.**
- 18.1 U Služeb poskytovaných Operátorem je možné smluvně dohodnout Dostupnost a Propustnost (SLA).
- 18.2 Dostupnost Služby se počítá z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu Služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu Služby, a vypočte se dle vzorce:
- $$\text{Dostupnost Služby} = \frac{(\text{TS} - \text{TN})}{\text{TS}} \times 100$$
- kde: TS = doba trvání Služby v měsíci, TN = doba nedostupnosti Služby. Doby se počítají na celé minuty, Dostupnost Služby se vyjádří v procentech zaokrouhlené na dvě desetinná místa. Doba trvání Služby v měsíci (TS) je období, po které má být Služba podle Smlouvy v daném měsíci poskytována. Doba nedostupnosti Služby (TN) je období v rámci doby trvání Služby v měsíci, ve kterém Účastník nemohl Službu řádně užívat z příčin, které byly na straně Operátora.
- 18.3 Za základ měsíční Dostupnosti je považován součin 24 hodin a dnů v příslušném kalendářním měsíci.
- 18.4 Do doby nedostupnosti Služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že Účastník neumožnil Operátorovi bezodkladně po požádání provést servisní zásah na Technickém zařízení Operátora, umístěném v lokalitě Účastníka.
- 18.5 Dále se do doby nedostupnosti Služby nezapočítávají Závady a Poruchy, které jsou mimo komunikační síť Operátora, U Služby s nepřímým přístupem neodpovídá Operátor za Závady a Poruchy vzniklé mezi koncovým bodem Služby a koncovým zařízením Účastníka.
- 18.6 Závada nebo Porucha, o níž Operátor objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Operátora nebo že ji zavinit Účastník, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby ani do celkového počtu Závad a Poruch.
- 18.7 Závada nebo Porucha způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku Účastník nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu Služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za Závadu nebo Poruchu na straně Účastníka.
- 18.8 V případě sporu o existenci nebo umístění Závady či Poruchy je Operátor povinen na žádost Účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že Závada nebo Porucha není na straně Operátora nebo že byla zavinita Účastníkem, případně že vůbec nenastala, bude tento výjezd technika Operátora účtován podle odstavce 9.19 těchto Obchodních podmínek.
- 18.9 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem sítě elektronických komunikací, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly - servisní okna, a to v následujících dnech a hodinách:
- „Servisní okno A“, které je každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin;
 - „Servisní okno B“, které je každou sobotu v sudém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin;
 - „Servisní okno C“, které je každou neděli v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin.
- Operátor může využít v daném kalendářním měsíci pouze servisní okno A nebo kombinaci oken B a C, pokud není dohodnuto jinak.
- 18.10 Operátor se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití přiměřeného úsilí zajistit bez přerušení Služby. Operátor je povinen oznámit Účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna s předstihem, a to nejméně 5 dnů před plánovaným zásahem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit Účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, Účastník písemně požádá Operátora o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinnosti Operátora je k takové žádosti Účastníka přihlídnout, a je-li to za použití přiměřeného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.
- 18.11 Přerušení Služby v době servisního okna se nepovažuje za Poruchu ve smyslu Smlouvy a neprojeví se snížením parametru Dostupnosti Služby. V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání Služby v měsíci „TS“ podle vzorce v odstavci 18.2.
- 18.12 Kvalitu a dostupnost poskytovaných služeb je Operátor schopen zajistit pouze ve své síti. Operátor neodpovídá za nefungování, výpadek nebo omezení fungování sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Služby.
- 19. Provoz Technických zařízení.**
- 19.1 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Technických zařízení Operátora, souvisejících s poskytovanou Službou. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Operátora a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.
- 19.2 Velikost prostoru pro instalaci Technického zařízení Služby s přímým přístupem musí být dostatečná pro umístění skříně o půdorysných rozměrech 600 x 600 mm a výšce 1000 mm (není-li dohodnuto jinak) a pro manipulaci spojenou s připojením kabelů z přední a zadní strany skříně. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.
- 19.3 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.
- 19.4 Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 až 80 %, nekondenzující. Technické zařízení Operátora nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných či kapalných chemikálií.
- 19.5 Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.
- 19.6 Pro provoz Technických zařízení Operátora Účastník na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně stejnosměrné napájení 48V/40A nebo střídavé 230V/10A na okruhu chráněném jističem nebo napájení podle jiných požadavků uvedených v projektu, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak.
- 19.7 Pro připojení měřicích a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí Účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu Služby nebo Směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu.
- 19.8 Veškeré elektrické rozvody, z nichž Účastník napájí zařízení koncového bodu Služby nebo Směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu, musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení.
- 19.9 Účastník definuje v místnosti, kde je zařízení instalováno, uzemňovací bod společný pro zařízení Operátora a bezprostředně spolupracujícího zařízení Účastníka.
- 19.10 Pokud je instalováno vnější Technické zařízení, musí být Účastník schopen předložit doklad o provedení revize bleskosvodu v předchozích třech letech.
- 19.11 Účastník je povinen zajistit Operátorovi součinnost při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci Technických zařízení Operátora, souvisejících s poskytovanou Službou. Tato součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita Účastníka, případně v dalších objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace.
- 19.12 V případě požadavku Účastníka na větší množství veřejných IP adres je Účastníkovi předán formulář žádosti pro RIPE o přidělení požadovaného počtu veřejných IP adres. Účastník tento formulář vyplní a Operátor jeho jménem požádá o přidělení požadovaného počtu veřejných IP
- adres. Za schválení nebo zamítnutí žádosti Operátor nenese odpovědnost a nemůže výsledkem garantovat.
- 19.13 Operátor si vyhrazuje právo na změnu technických parametrů z důvodu technických problémů nebo zkvalitnění Služby. O těchto změnách bude informovat na Internetových stránkách Operátora www.ovanet.cz nebo www.ovatel.cz.
- 20. Autorský zákon a reklamní omezení.**
- 20.1 Operátor neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci poskytované Služby.
- 20.2 Operátor neodpovídá za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci těchto Služeb, za porušení vlastnických práv Účastníkem k ochranným známkám, či za porušení jiných práv a zákonů Účastníkem v souvislosti s poskytovanými Službami.
- 20.3 V případě uveřejnění reklamních materiálů Účastníka v objektech nebo Službách Operátora, je nutné dodržovat tato základní pravidla:
- obsah reklamních spotů a materiálů nesmí být v rozporu s platnými předpisy ČR, zejména se zákonem č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů;
 - reklamní materiály nebudou obsahovat náboženské, sexuální nebo politický obsah, pokud není smluvně dohodnuto jinak.
- 20.4 Účastník je oprávněn použít logo (značku) Operátora nebo jeho produktů při propagaci daného Zboží nebo Služeb, jakož i prezentaci svého podnikání, a to za těchto podmínek:
- bude dodržena podoba registrovaného loga;
 - nebude k deformaci loga nebo vyobrazení produktů s tím spojených;
 - bude dodržena správná barevnost loga a jeho podoba bude v odpovídající kvalitě.
- 20.5 Vyobrazení produktů nebo Služeb Operátora může být použito pro propagaci Účastníka za předpokladu, že z výsledného vyobrazení bude zřejmé, o jaké produkty nebo značky se jedná. Pokud touto není možné z technických důvodů dodržet, Účastník je povinen zajistit odpovídající komentář přímo u produktu nebo Služby. V případě nedodržení těchto podmínek se Účastník zavazuje uhradit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý další započítávaný neoprávněný používání loga nebo jeho materiálu Operátora. Účastník bere na vědomí, že logo Operátora je chráněno v souladu s ustanovením autorského zákona číslo 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 20.6 Odstavec 20.4 se vztahuje i na případy, kdy Účastník bude materiály nabízet jinou formou, než je obrazová podoba.
- 20.7 Účastník bere na vědomí, že Operátor může kdykoliv zakázat používat své logo nebo jiná vyobrazení, a to s účinností ode dne doručení v písemné nebo elektronické formě Účastníkovi.
- 21. Řešení sporů.**
- 21.1 Všechny spory, vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, řeší Smluvní strany především vzájemnou dohodou. V případě nemožnosti dohody mohou obě Smluvní strany možnost mimosoudního řešení sporů na základě podání návrhu u Českého telekomunikačního úřadu, který je subjektem, oprávněným řešit mimosoudní řešení sporů (ADR) v oblasti elektronických komunikací - adresa webových stránek www.ctu.cz. Spory týkající se poskytovaných finančních služeb řeší Finanční arbit (www.finarbitr.cz). Účastník, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb u České obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 21.2 Před podáním návrhu na vyřešení sporu u příslušného orgánu (Český telekomunikační úřad, soudní cestou) uplatní statutární zástupce Operátora poslední pokus o smír s cílem vyřešit spor s Účastníkem v rámci navrženého jednání ve lhůtě nepřesahující 30 kalendářních dnů.
- 21.3 Marně uplynutí lhůty dle odstavce 21.2 těchto Obchodních podmínek opravňuje Operátora podat návrh na řešení sporu u příslušného orgánu (Český telekomunikační úřad, soudní cestou).
- 21.4 Pokud jsou Smlouva, Ceník, Specifikace služeb nebo Obchodní podmínky vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 21.5 V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy, Ceníku, Specifikací služeb a Obchodních podmínek, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Ceníku, Specifikací služeb a Obchodních podmínek, ustanovení Ceníku mají přednost před ustanoveními Specifikace služeb a Obchodních podmínek a ustanovení Specifikace služeb před ustanoveními Obchodních podmínek.
- 21.6 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Obchodních podmínek bude považováno za neplatné nebo nevynutitelné, taková neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Obchodních podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Operátor a Účastník souhlasí s tím, že veškerá neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními platnými a vnutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Obchodních podmínek.
- 21.7 V případě pochybnosti o okamžiku doručení poštovní zásilky se má za to, že poštovní zásilka byla doručena třetí den po jejím odeslání.
- 21.8 Smluvní vztahy mezi operátorem, případně prodávajícím a účastníkem, případně kupujícím, který je právnickou nebo fyzickou osobou se sídlem, nebo bydlištěm na území České republiky, vyplývající z uzavřené smlouvy a z těchto obchodních podmínek, se řídí českým právem (hmotným a procesním, tj. příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. (v textu jako občanský zákoník) a zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. Případné soudní spory vzniklé z těchto smluvních vztahů budou projednávány u věcně příslušného soudu. Smluvní strany se dle § 89a o.s.ř. dohodly na místní příslušnosti soudu v Ostravě, v jehož obvodu je sídlo operátora, případně prodávajícího a který je věcně příslušný k projednávání věcí.
- Smluvní vztahy mezi operátorem, případně prodávajícím a účastníkem, případně kupujícím, se sídlem, či bydlištěm mimo území České republiky (zahraniční osoba), vyplývající z uzavřené smlouvy a těchto obchodních podmínek a tyto OP samotné, se po dohodě stran řídí právem (hmotným a procesním) a právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. Smluvní strany tímto zakládají dohodou pravomoc soudu České republiky řešit veškeré spory vzniklé z uzavřené smlouvy a z těchto OP, jakož i veškeré spory týkající se jejich platnosti, či následků jejich neplatnosti. Smluvní strany se dohodly dle § 89a) občanského soudního řádu, zák. č. 99/1963 Sb, České republiky, na místní příslušnosti soudu v Ostravě tak, že všechny spory z této smlouvy budou rozhodovány věcně příslušným soudem v Ostravě, v jehož obvodu je sídlo operátora, případně prodávajícího. Smluvní strany se dále dohodly, že případné soudní spory budou soudy České republiky rozhodovány podle hmotného a procesního práva České republiky, s vyloučením použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží („CISG“).
- 22. Nakládání s osobními údaji.**
- 22.1 Účastník, případně Kupující, souhlasí s tím, že osobní údaje, které Operátorovi, případně Prodávajícímu, poskytl v souvislosti s uzavřenou Smlouvou a jejím plněním budou shromažďovány a zpracovávány po dobu neurčitou.
- 22.2 Účastník, případně Kupující, dále výslovně souhlasí s tím, že Operátor, případně Prodávající, je oprávněn předávat osobní údaje ke zpracování třetím osobám pro účely plnění Smlouvy. Zejména jejich poskytnutí přepravci a dále spřízněným osobám pro účely vedení a zpracování obchodních a marketingových kampaní.
- 22.3 Účastník, případně Kupující, prohlašuje, že je oprávněn poskytnout tyto osobní údaje Operátorovi, případně Prodávajícímu, a že k tomu získal souhlas příslušných subjektů těchto údajů.

- 22.4 Účastník, případně Kupující, vyjadřuje svůj výslovný souhlas s využitím adres elektronické pošty poskytnutých Operátorovi, případně Prodávajícím, v souvislosti s plněním Smlouvy pro opakované zaslání obchodních sdělení Operátora, případně Prodávajícího, či jeho spřízněných osob, zejména pro nabízení obchodu a Služeb či účasti na marketingových akcích Operátora, případně Prodávajícího, nebo jeho spřízněných osob. Účastník, případně Kupující, je kdykoliv oprávněn souhlas podle tohoto odstavce odvolat, a to písemně anebo prostřednictvím elektronické pošty.
- 22.5 Osobní údaje budou bezpečně uchovávány v elektronické nebo listinné podobě tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití. Na základě zákona číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, má Účastník, případně Kupující, právo přístupu k osobním údajům, právo na jejich opravu a právo na poskytnutí informace o zpracování osobních údajů za přiměřenou úhradu.
- 22.6 Veškeré informace, které si Smluvní strany navzájem sdělí nebo se jinak dozvědí v souvislosti s uzavíráním a prováděním Smlouvy a které nejsou běžně veřejně dostupné, jsou považovány za důvěrné. Smluvní strana, které byly tyto informace poskytnuty, je nesmí sdělit třetí osobě ani je použít v rozporu s jejich účelem. Tato povinnost trvá i po skončení Smlouvy. Tyto informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen na základě zákonného oprávnění nebo povinnosti, nebo na základě písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 22.7 Účastník, případně Kupující, souhlasí s tím, aby Operátor, v souladu se zákonem číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, shromažďoval, zpracovával a uchovával jeho osobní a identifikační údaje včetně rodného čísla související s poskytováním Služeb elektronických komunikací.
23. **Závěrečná ustanovení.**
- 23.1 Účastník není oprávněn své případné závazky vůči Operátorovi uhradit zápočtem proti svým závazkům vůči Operátorovi bez výslovného předchozího písemného souhlasu Operátora. Účastník není oprávněn své případné pohledávky vůči Operátorovi postoupit třetí osobě bez výslovného předchozího písemného souhlasu Operátora.
- 23.2 **Operátor má právo jednostranným úkonem měnit tyto Obchodní podmínky** v plném rozsahu, je však povinen oznámit změny Účastníkovi nejméně jeden měsíc před účinností této změny. Oznámení o změně Obchodních podmínek se děje způsobem, který si Účastník, případně Kupující zvolil pro zaslání vyúčtování a zveřejněním změny na webových stránkách Operátora www.ovanet.cz. Pokud se jedná o změny, které má ze zákona Účastník, případně Kupující právo odmítnout (změna náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r), zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích) může účastník písemně odstoupit od smlouvy s operátorem, případně Prodávajícím, a to bez sankce. V takovém případě smlouva končí ke dni účinnosti navrhovaných změn. Pokud takové odstoupení od smlouvy ke dni účinnosti navrhovaných změn Účastník operátorovi nedoručí, se změnami souhlasí. Právo ukončit smlouvu z tohoto důvodu však Účastník nemá, dojde-li ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy, nebo v případě změny smlouvy, uložené Českým telekomunikačním úřadem. Aktuální znění obchodních podmínek je k dispozici na webových stránkách Operátora www.ovanet.cz.
- 23.3 **Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.12.2017 a nahrazují Obchodní podmínky OVANET, a.s. platné a účinné ode dne 1.7.2016.**
- 23.4 Účastníkům se smlouvami uzavřenými před datem 1.12.2017, bude změna Obchodních podmínek vyvolaná novelou zákona o elektronických komunikacích č. 252/2017 Sb., oznámena v souladu se zákonem.