

14. XII. 2011 / 10

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB EL. KOMUNIKACÍ č. 1978 - dodatek č. 2

uzavřená podle ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb.
Obchodního zákoníku v platném znění mezi

Zákazník: Centrum sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace
Adresa: Slezská 164, 735 81 Bohumín
Jednající: Bc. Anna Oršulíková
Tech. kontakt: Jiri Rozsypal,
IČ/Narozen: 48806145

a

Poskytovatel: PODA a.s.
Adresa: 28. října 102, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava
Jednající: Adam Němec v plné moci ze dne 18.7.2011
IČ: 25816179
Bank. spojení: CSOB a.s., č. ú. 217239274/0300
DIC: CZ25816179
Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka č. 4020

Předmět smlouvy

Poskytování níže uvedených služeb elektronických komunikací prostřednictvím zařízení poskytovatele.

Služba	Poznámka	Cena	DPH	Cena vč. DPH	Platba
SLA	SLA 1	— Kč	— Kč	— Kč	
MINI 5000/800 kbps	ul. Na Chalupách 121	990.00 Kč	198.00 Kč	1188.00 Kč	měsíčně
MINI 5000/800 kbps	ul. Slezská 164	990.00 Kč	198.00 Kč	1188.00 Kč	měsíčně
MINI 5000/800 kbps	ul. Okružní 1069	990.00 Kč	198.00 Kč	1188.00 Kč	měsíčně
TV start	TV	233.00 Kč	47.00 Kč	280.00 Kč	měsíčně
Celkem		3203.00 Kč	641.00 Kč	3844.00 Kč	měsíčně

Zřizovací poplatky	Cena	DPH	Cena vč. DPH
Aktivační poplatek za STB	541.70 Kč	108.30 Kč	650.00 Kč
Celkem	541.70 Kč	108.30 Kč	650.00 Kč

Ostatní ujednání

Nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné smluvní podmínky PODA a.s. v platném znění. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že se s nimi seznámil a že s nimi souhlasí.

Zákazník:

Poskytovatel:

Datum

Podpis

Datum

Centrum sociálních služeb Bohumín
příspěvková organizace ①

Slezská 164 735 81 Bohumín-Starý Bohumín

IČO. 488 06 145

Tel. 596 013 736. Mobil: 731 130 725

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a dalších souvisejících služeb společností PODA a.s. vydané dne 20. 11. 2010

1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky upravují provozní a organizační podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „služby“) společností PODA a.s., se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, 28. října 1168/102, PSČ 70200, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4020, IČ 25816179 (dále jen „poskytovatel“). Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí „Smlouvy o připojení k síti Internet“, „Smlouvy o poskytování hlasových služeb“ případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, (dále tyto smlouvy jen jako „Smlouva“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu §273 odst. 1 Obchodního zákoníku. Součástí Smlouvy jsou rovněž technické specifikace služeb a ceník poskytovaných služeb (dále jen „ceník“) platné v okamžiku uzavření Smlouvy.
- 1.2. Zámce o uzavření Smlouvy je povinen předložit poskytovateli nezbytné doklady osvědčující zejména totožnost zájemce a právo užívat místo instalace. Zámce souhlasí, že poskytovatel je oprávněn pořídit kopii dokladu totožnosti a tuto kopii archivovat spolu s podepsanou Smlouvou.
- 1.3. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Není-li uvedeno jinak, mohou obě smluvní strany ukončit Smlouvu, uzavřenou na dobu neurčitou, výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď musí být učiněna písemně. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 1.4. Je-li ve Smlouvě uvedena doba trvání Smlouvy, je Smlouva uzavřena na dobu určitou. Pokud kterákoli ze stran neoznámí písemně druhé straně nejpozději 14 dní před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, že nemá zájem na dalším pokračování Smlouvy, má se za to, že se smluvní strany dohodly na tom, že se trvání Smlouvy mění na dobu neurčitou. Na takto změněnou Smlouvu se následně aplikují ustanovení těchto Všeobecných podmínek upravující Smlouvu na dobu neurčitou. Sjednaná doba trvání Smlouvy uzavřené na dobu určitou se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování služeb. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou je zákazník oprávněn vypovědět nejdříve k okamžiku uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy, nestanoví-li tyto Všeobecné podmínky dále jinak.
- 1.5. Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, vstoupí-li zákazník do likvidace, bylo-li se zákazníkem zahájeno insolvenční řízení, byl-li nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku zákazníka nebo byla-li na zákazníka uvalena nucená správa. Poskytovatel je rovněž oprávněn Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, uvedl-li zákazník při uzavírání Smlouvy nepravdivé údaje.
- 1.6. Vypovězením Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu, zejména právo poskytovatele na řádné uhrazení částek vyúčtovaných za poskytnuté služby, smluvních pokut, případného úroku z prodlení a nároku z náhrady škody způsobené poskytovateli zákazníkem a povinnost zákazníka dlužné částky řádně uhradit. Obnovení služeb po jejich ukončení je možné, a to po vzájemné dohodě zákazníka a poskytovatele.
- 1.7. Požádá-li o to zákazník, mohou se zákazník a poskytovatel dohodnout rovněž na předčasné ukončení smlouvy s tím, zákazník je v takovém případě (nedohodnou-li se strany jinak) vždy povinen zaplatit poskytovateli poplatek za předčasné ukončení smlouvy, stanovený dle aktuálního ceníku. Nedojde-li k takové dohodě, je zákazník povinen doplatit poplatky ze smlouvy do doby řádného ukončení smlouvy bez ohledu na to, zda služby užívá či ne.
- 1.8. Je-li ve Smlouvě ohledně některé ze služeb sjednána zkušební doba, je zákazník oprávněn ve lhůtě jednoho týdne před skončením zkušební lhůty od Smlouvy v části týkající se této služby odstoupit s tím, že odstoupení musí být poskytovateli oznámeno. Stejně právo na odstoupení od Smlouvy náleží i poskytovateli.
- 1.9. Cena za služby, k nimž byla sjednána zkušební doba, je v průběhu zkušební doby sjednána ve výši 1 Kč za měsíc poskytování služeb, nebyla-li Smlouvou nebo ceníkem výslovně pro zkušební dobu sjednaná cena vyšší; po uplynutí zkušební doby se ceny řídí ceníkem poskytovatele, platným k datu sjednání zkušební doby. V případě, že zákazník poskytovatele před uplynutím zkušební doby písemně neinformuje o tom, že nemá zájem na dalším poskytování předmětné služby, má se za to, že zákazník má zájem o další poskytování služeb a Smlouva se mění na smlouvu na dobu neurčitou. V případě, že zákazníkovi je poskytováno více služeb a zkušební doba byla sjednána pouze ohledně některé z nich, nemá odstoupení vliv na tu část Smlouvy, týkající se poskytování těchto dalších služeb. Odstoupením od Smlouvy či její části rovněž není nijak dotčena povinnost zákazníka hradit dohodnuté platby, a to i pokud jde o platby za období před odstoupením.
- 1.10. Zkušební doba musí být ve Smlouvě sjednaná výslovně s přesným uvedením služeb, kterých se zkušební doba týká. Není-li ve Smlouvě specifikováno, kterých služeb se zkušební doba týká, má se za to, že zkušební doba nebyla mezi poskytovatelem a zákazníkem sjednána. Nebyla-li uvedena doba, na kterou se zkušební doba sjednává, má se za to, že byla sjednaná zkušební doba v délce 2 měsíce ode dne podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami.
- 1.11. Smlouva může být měněna nebo doplňována písemnými dodatky, novou či další technickou specifikací a uzavřením smlouvy nové, či nahrazena uzavřením smlouvy nové. Poskytovatel je oprávněn změnit předmět Smlouvy jednostranným aktem, pokud touto změnou dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů dohodnutého předmětu Smlouvy a nedojde ke zvýšení cen a poplatků.
- 1.12. Smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Všechna vyhotovení mají platnost originálu. Není-li zřejmé, který den byla Smlouva uzavřena a toto datum je mezi poskytovatelem a zákazníkem sporné, má se za to, že Smlouva byla uzavřena ke dni zahájení poskytování služeb poskytovatelem. Rozhodující je přitom evidence vedená poskytovatelem.
- 1.13. Poskytovatel je oprávněn změnit (vydat nové) Všeobecné podmínky. Tuto změnu je povinen oznámit zákazníkovi na svých webových stránkách nebo odesláním e-mailu zákazníkovi ihned po novém vydání Všeobecných podmínek. Pro stávající zákazníky je změna Všeobecných podmínek účinná po uplynutí lhůty 1 měsíce ode dne oznámení změny Všeobecných podmínek zákazníkům. V případě,

že zákazník nesouhlasí s novým zněním Všeobecných podmínek, které pro zákazníka představují jejich zhoršení, je oprávněn vypovědět Smlouvu, a to bez sankce a s výpovědní lhůtou 1 měsíc ode dne doručení výpovědi poskytovateli. Tuto skutečnost je povinen oznámit poskytovateli písemně do 14 dní od data oznámení změny Všeobecných podmínek zákazníkům. Smluvní vztah se během výpovědní lhůty řídí Všeobecnými podmínkami v původním znění.

- 1.14. Znění Všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách poskytovatele www.poda.cz (dále jen „webové stránky poskytovatele“).

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1. Komunikační síť je síť používaná poskytovatelem pro poskytování komunikačních služeb v České republice a ve světě, provozovaná poskytovatelem či vybraným provozovatelem, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacím uzlům na jiné operátory.
- 2.2. Přístupová síť je síť provozovaná poskytovatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem.
- 2.3. Zařízení zákazníka zahrnuje jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví zákazníka nebo třetí strany, používaný zákazníkem, umístěný v prostoru zákazníka nebo třetí strany (např. switch, router, PC, pobočková ústředna, telefonní přístroj).
- 2.4. Den zahájení poskytování služby znamená první provozní den, kdy zákazník začne využívat službu nebo její část, nebo den, kdy byl úspěšně ukončen zkušební provoz a většinou zákazník potvrdí převzetí podpisem Předávacího protokolu, přičemž za rozhodný se bere první z termínů, který nastal.
- 2.5. Hlasová služba je pro účely Smlouvy definována jako různorodá kombinace hlasových služeb poskytovaných přes komunikační či přístupovou síť a spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určení na pevné nebo mobilní komunikační síti. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci.
- 2.6. Internetová služba je pro účely Smlouvy definována jako zprostředkování přístupu do sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci.
- 2.7. Osoba předem vyloučená je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb podle Smlouvy. Osoby předem vyloučené z odebrání hlasové služby jsou všichni zájemci, kteří nejsou připojeni k přístupové síti poskytovatele. Osoby předem vyloučené z odebrání internetové služby jsou všichni zájemci, kteří nemohou být připojeni k přístupové síti poskytovatele z libovolného důvodu. Osoby předem vyloučené nemají na uzavření Smlouvy právní nárok.
- 2.8. Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu a která tudíž nespadá mezi osoby předem vyloučené.
- 2.9. Domácí zákazník je zákazník-fyzická osoba nepodnikatel, který využívá některou ze služeb určených pro domácnosti.
- 2.10. Firemní zákazník je zákazník využívající jiné služby než služby určené pro domácnosti (viz bod 2.9.). Za firemní zákazníky jsou rovněž považováni zákazníci- právnické osoby a fyzické osoby podnikatelé. V případě, že je ve Smlouvě uvedeno IČ fyzické osoby, má se za to, že tato osoba využívá služeb pro podnikatelské účely.
- 2.11. Servisní rozhraní je bod přístupové sítě, kde dochází k předání služby zákazníkovi. V případě internetových služeb se jedná o síťovou zásuvku typu Ethernet RJ-45 Twist 10/100 Mb napojený na síťové rozhraní v zařízení poskytovatele. V případě hlasových služeb se jedná o konektor určený pro připojení hlasového zařízení zákazníka. Může se jednat o tentýž konektor jako v případě internetové služby. V případě služby zprostředkování TV je servisním rozhraním samostatná zásuvka typu Ethernet RJ-45 Twist 10/100 Mb z níž lze získat IPTV stream. Servisní rozhraní je umístěno v prostoru určeném zákazníkem.

3. SERVIS

- 3.1. Testem funkčnosti služeb je u internetových služeb ověření spojení přes protokol IP (doručením zprávy ICMP) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem dodržení garantované rychlosti je přenos dat ze serveru poskytovatele trvající alespoň 20 minut a následné ověření dosažené přenosové rychlosti výpisem z provozu poskytovatele. U hlasových služeb je testem funkčnosti služby uskutečnění hovoru ze zařízení zákazníka na jiné telefonní číslo mimo síť poskytovatele a totéž opačným směrem. Testem na funkčnost služby zprostředkování TV je funkčnost obrazu i zvuku všech TV stanic v tzv. „must carry“ pro ČR.
- 3.2. Centrum technické podpory poskytovatele je kontaktním místem poskytovatele pro případ přerušení služby, zhoršení kvality nebo z důvodů reklamace či získání jiných informací. Centrum technické podpory je v provozu v pracovní dny od 7.00 do 19.30 hod, mimo pracovní dny od 8.00 do 19.30 hod („úřední hodiny“). V případě, že poskytovatel dočasně změní úřední hodiny Centra technické podpory, je povinen o této skutečnosti informovat zákazníka nejpozději 1 pracovní den před počátkem platnosti změny, a to buď umístěním informace na webové stránky poskytovatele nebo odesláním e-mailu zákazníkovi.
- 3.3. Poskytovatel garantuje zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA), kde garantovanými úrovněmi jsou:
- SLA 3: započítí prací na odstranění závad do 2 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 0,3 %, odezva přístupové sítě nejvýše 20 ms, dostupnost služeb nejméně 99,5 %, jasná srozumitelnost hlasové komunikace
 - SLA 2: započítí prací na odstranění závad do 16 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 2 %, odezva přístupové sítě nejvýše 60 ms, srozumitelnost hlasové komunikace
 - SLA 1: započítí prací na odstranění závad do 1 pracovního dne, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 5 %
 - SLA 0: započítí prací na odstranění závad do 2 pracovních dnů od nahlášení poruchy
- 3.4. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, poskytovatel garantuje zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA) na úrovni SLA 0. Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za odstranění poruch ve lhůtách daných

úrovni SLA, za prověření poruch, za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a technik a za zásah na místě, když je třeba poruchu odstranit.

- 3.5. Jestliže pracovníci poskytovatele zjistí, že porucha vznikla mimo přístupovou síť poskytovatele, poskytovatel informuje osobu odpovědnou za provozování věci, na které vznikla porucha, a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě. Čas závady na technologiích (sítích) třetích osob se nezapočítává do lhůty na odstraňování závad definovaných v bodě 3.3.
- 3.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každou neděli v rozmezí od 0:00 do 4:00 CET. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno, je povinen to zákazníkovi oznámit nejméně 2 pracovní dny předem na svých webových stránkách nebo e-mailem, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Výše uvedené ustanovení se netýká zákazníků s definovaným SLA 3 (viz bod 3.3.), kdy je poskytovatel povinen každé plánované omezení služeb se zákazníkem předem projednat.

4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ VYUŽITÍ

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost (případně i součinnost konečného uživatele služby, pokud jím není sám), technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování služeb. Pokud zákazník uvedenou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 60 dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy se zákazníkem a ten je povinen v plné výši uhradit vzniklé náklady poskytovatele spojené se snahou o zprovoznění služeb.
- 4.2. Z provozních důvodů poskytovatel může změnit technické řešení služeb realizovaných nebo zprostředkovaných poskytovatelem. Tyto změny nesmí snížit kvalitu služeb poskytovaných zákazníkovi.
- 4.3. Zákazník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu zařízení zákazníka případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Všechno zařízení zákazníka musí splňovat právní a technické normy a obvyklé standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.
- 4.4. Zákazník bude informovat poskytovatele o důležitých změnách v konfiguraci svého zařízení souvisejících s charakterem služby. Pokud to poskytovatel považuje za potřebné nebo žádoucí v zájmu provozu služby, je zákazník povinen spolupracovat s ním při uvádění výše uvedených změn do chodu. Porušení oznamovací povinnosti uvedené v tomto odstavci je podstatným porušením smlouvy.
- 4.5. V případě, že poskytovatel nesouhlasí se změnami uvedenými v bodě 4.4., které vedou nebo mohou vést k poruše provozu přístupové sítě, k poruše zařízení poskytovatele či k pokusům obejít předmět Smlouvy ze strany zákazníka, je povinen o tom zákazníka informovat. V případě trvání zákazníka na provedení těchto změn je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět, přičemž výpovědní lhůta činí v takovém případě 7 dní a začíná běžet ode dne doručení výpovědi zákazníkovi.
- 4.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud jednání či nedbalost zákazníka ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost komunikační či přístupové sítě a nenese v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody takto vzniklé zákazníkovi.
- 4.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám poskytovatele.
- 4.8. Domácí zákazník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání služeb. Výjimku tvoří osoby sdílející s domácím zákazníkem společnou domácnost. Při porušení tohoto závazku uhradí zákazník poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároků poskytovatele na úhradu vzniklé škody.
- 4.9. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb poskytovatele. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde, a poskytovatel je oprávněn postupovat dle bodu 4.11. těchto Všeobecných podmínek.
- 4.10. Pokud je součástí Smlouvy závazek poskytovatele k hlasovým službám, uděluje podpisem Smlouvy zákazník poskytovateli plnou moc, opravňující poskytovatele jednat jménem zákazníka ve věci zajištění služby a ve věci případného přenosu telefonního čísla (portace) mezi operátory. Poskytovatel bude zákazníka následně informovat o úkonech učiněných jeho jménem na základě této plné moci.
- 4.11. Zákazník se zavazuje využívat poskytované služby v souladu s jejich technickou specifikací a právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí užít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, užití služby k účelům, které jsou v rozporu s právními předpisy České republiky. Užití služeb v rozporu s tímto odstavcem je považováno za zneužití služeb. Je-li podezření, že zákazník zneužívá služeb nebo neprovedl opatření potřebná k zabránění zneužití služeb jinou osobou dle bodu 4.9., a nesjedná nápravu ani na základě výzvy poskytovatele v jím stanovené lhůtě, je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 7 dní ode dne doručení výpovědi zákazníkovi.
- 4.12. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na serveru, který zákazník případně umístí do uzlu poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.
- 4.13. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných zákazníkovi.
- 4.14. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání. Poskytovatel zajistí v souladu s § 67 zákona o elektronických komunikacích na žádost zákazníka a na náklady tohoto zákazníka 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.

5. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

- 5.1. Zákazník dává souhlas poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb dle Smlouvy. Není-li zákazník oprávněn takovýto souhlas poskytnout sám, je povinen zajistit souhlas oprávněné osoby, majitele či správce nemovitosti. Zákazník odpovídá za všechny škody a náklady způsobené nedodržením této povinnosti.
- 5.2. Zákazník podpisem smlouvy zmocňuje poskytovatele k zastupování zákazníka při výkonu oprávnění zákazníka ve smyslu ust. §104 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (které zejm. stanoví povinnost vlastníka domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru příjem rozhlasového a televizního vysílání provozovatelů vysílání podle zvláštního právního předpisu, a rovněž zřízení vnitřního komunikačního vedení), a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb provozovatele zákazníkovi a veškerým úkonům s tím spojeným s tím, že veškeré náklady s tím spojené ponese poskytovatel.
- 5.3. Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi zařízení v souvislosti s bodem 5.1., celé zařízení, pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak, zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Zákazník nemá žádná práva k tomuto zařízení, není nájemcem tohoto zařízení, ani nemá právo do zařízení žádným způsobem zasahovat. Zákazník odpovídá poskytovateli za škodu vzniklou porušením tohoto ustanovení.
- 5.4. Zákazník přebírá plnou odpovědnost za svěřený majetek poskytovatele, který byl u zákazníka umístěn za účelem poskytování služby. Tento závazek zákazníka se vztahuje i na zařízení umístěné do prostor, které nejsou v majetku či pronájmu zákazníka, pokud toto zařízení slouží pro poskytování služby výhradně zákazníkovi. Zákazník je povinen ze své strany učinit taková opatření, aby na systému a zařízení nevznikla škoda neoprávněnou manipulací nepovolanými osobami. V případě jakéhokoli poškození, odcizení nebo zničení majetku poskytovatele se zákazník zavazuje zaplatit do 30 dnů od vzniku škody plnou výši způsobené škody. Této odpovědnosti je zbaven v případě násilného vniknutí do objektu, jež nemohl předvídat a jemuž nebylo možné zabránit ani při vynaložení nezbytné míry opatrnosti, a také v případě škod způsobených vyšší mocí (živelné události, války, katastrofy).
- 5.5. Zákazník se zavazuje neprodleně nahlásit veškeré závady, vzniklé na zařízení v majetku poskytovatele, ztrátu, odcizení nebo poškození tohoto zařízení.
- 5.6. Zákazník dává souhlas poskytovateli a jeho subdodavatelům ke vstupu do svých objektů za účelem plnění závazků dle Smlouvy, a to na základě výzvy poskytovatele a v nezbytně nutných případech.
- 5.7. Požaduje-li vlastník nemovitosti či jiná oprávněná osoba za umístění zařízení poskytovatele jakoukoli finanční úhradu, pak, nedohodně-li se zákazník písemně s poskytovatelem jinak, je tato úhrada povinností zákazníka, a ten náklady na ni nese ze svého. V případě, že je to nezbytné pro provoz zařízení, je zákazník povinen zajistit na své náklady napájení zařízení elektrickou energií. Tato povinnost hradit náklady na elektrickou energii se vztahuje i na případy, kdy je zařízení pro poskytování služeb pro konkrétního zákazníka umístěno v prostorách provozovatele (např. v případě poskytování služeb serverhostingu). Ustanovení tohoto bodu se nevztahují na domácí zákazníky.
- 5.8. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je veškeré technické zařízení, včetně jeho součástí, prostřednictvím kterého poskytuje poskytovatel zákazníkovi služby elektronických komunikací, ve vlastnictví poskytovatele. Případné zapůjčení zařízení může být ze strany poskytovatele podmíněno předchozím zaplacením vratné kauce ve výši stanovené v ceníku. Zákazník obdrží ke složené vratné kauci potvrzení o jejím převzetí poskytovatelem. Vratnou kauci poskytovatel zákazníkovi vrátí do 30 dnů od řádného vrácení zařízení ve stavu odpovídajícímu běžnému opotřebení, tím není dotčeno ustanovení bodu 5.11.
- 5.9. Zákazník je povinen zapůjčené zařízení chránit před poškozením, odcizením či zničením, a není oprávněn mimo běžné užití zařízení dle pokynů poskytovatele nijak do zařízení a jeho funkce zasahovat bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele. Zákazník je povinen informovat o poškození, odcizení nebo zničení zapůjčeného zařízení poskytovatele do 7 dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala. Zákazník je odpovědný za škodu, která poskytovateli vznikne v důsledku poškození, odcizení, zničení či neoprávněného užívání zapůjčeného zařízení.
- 5.10. Zákazník je povinen do 7 dnů od ukončení poskytování služby, k jejímuž užívání má zařízení zapůjčeno, zařízení vrátit na své náklady a nebezpečí poskytovateli na adresu libovolného klientského centra poskytovatele. Zařízení musí být plně funkční, kompletní, čisté, zabalené v původním obalu. V případě nesplnění této povinnosti je zákazník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení, pokud zákazník zcela nesplnil povinnost vrátit zařízení nebo vrátil zařízení nefunkční nebo vrátil zařízení v nekompletním stavu, který znemožňuje prověřit funkčnost vráceného zařízení. Nesplní-li zákazník povinnost vrátit zařízení pouze částečně, zavazuje se zákazník uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši:
- 50% ceny zařízení, pokud zákazník vrátil zařízení nekompletní, ale tato nekompletnost nebrání prověření plné funkčnosti zařízení, chybějící součásti představují nejvýše běžnou kabeláž, dokumentaci nebo původní obal a byla zjištěna plná funkčnost vráceného zařízení,
 - 20% ceny zařízení, nebylo-li zařízení vráceno v čistém stavu, případně je povrchově poškozeno bez jakéhokoli vlivu na funkčnost zařízení, s výjimkou těch případů, kdy bylo vráceno nefunkční zařízení a poskytovateli vznikl nárok na smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení.
- Případné vrácení zařízení před ukončením smlouvy nezbavuje zákazníka povinnosti platit poskytovateli dohodnuté platby až do ukončení smlouvy.
- 5.11. Zákazník je povinen po ukončení poskytování služeb poskytnout poskytovateli nutnou součinnost při demontáži zařízení ve vlastnictví poskytovatele. Zákazník je přitom povinen poskytnout poskytovateli tuto součinnost i po ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a zákazníkem a to bez ohledu na důvody a způsob ukončení smlouvy. Neposkytne-li zákazník poskytovateli nutnou součinnost bez písemného sděleného závažného důvodu nebo tuto součinnost neposkytne nejpozději do 30 dnů od ukončení poskytování služeb, zavazuje se zákazník uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení, k jejichž demontáži nebyla součinnost zákazníkem poskytnuta. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poskytovatele na náhradu škody a ani žádné jiné nároky poskytovatele.
- 5.12. Poskytovatel je oprávněn započíst vratnou kauci oproti své pohledávce na úhradu smluvní pokuty uvedené v bodě 5.10. a v bodě 5.11.

- 5.13. Cenou zařízení se pro účely článku 5.10. a 5.11. všeobecných podmínek rozumí cena zařízení uvedená ve smlouvě o poskytování služeb případně v předávacím protokolu. Nebyla-li cena zařízení v těchto dokumentech uvedená, dohodl se zákazník s poskytovatelem na tom, že cena zařízení je určena v ceníku zařízení zveřejněném na internetových stránkách poskytovatele ve znění aktuálním k datu zapůjčení zařízení. V případě, že ceník zařízení nebyl na internetových stránkách poskytovatele zveřejněn nebo neobsahuje cenu zařízení, užije se cena, za kterou poskytovatel zařízení zakoupil.
- 5.14. V souvislosti s poskytováním služeb příjmu televizního vysílání může poskytovatel dočasně poskytnout zákazníkovi pro umožnění příjmu TV set-top-box dle aktuální nabídky poskytovatele. Set-top-box po celou dobu zůstává v majetku poskytovatele a zákazník je povinen jej po ukončení smluvního vztahu vrátit poskytovateli. V souvislosti s poskytnutím každého set-top-boxu je zákazník povinen uhradit poskytovateli aktivizační poplatek dle aktuálního ceníku poskytovatele. V případě, že zákazník neuhradí aktivizační poplatek, nemá zákazník na poskytnutí set-top-boxu nárok.
- 5.15. Na set-top-box poskytnutý dle článku 5.14 všeobecných obchodních podmínek se vztahují ostatní ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek o zařízeních zapůjčených poskytovatelem, zejména ustanovení článku 5.9.
- 5.16. Za předpokladu, že zákazník dodrží veškeré povinnosti, ke kterým je ve vztahu k poskytnutému set-top-boxu povinen, garantuje poskytovatel zákazníkovi pro případ nefunkčnosti set-top-boxu po dobu prvních tří let od předání set-top-boxu zákazníkovi jeho opravu nebo výměnu za jiný funkční set-top-box (volba varianty závisí na rozhodnutí poskytovatele). Tato garance se nevztahuje na případy, kdy k nefunkčnosti či chybné funkčnosti přístroje došlo v důsledku jednání zákazníka. V případě výměny set-top-boxu za jiný bez současné nové úhrady aktivizačního poplatku zákazníkem nedochází k prodloužení uvedené tříleté lhůty. Poskytovatel je oprávněn vyměnit zákazníkovi přístroj za typově odlišný, pokud tento přístroj bude schopen zajistit srovnatelnou funkčnost při příjmu televizního vysílání.
- 5.17. Dojde-li k poruše funkčnosti vypůjčeného set-top-boxu po uplynutí tříleté lhůty stanovené v článku 5.16. všeobecných obchodních podmínek, nemá zákazník nárok na poskytnutí jiného set-top-boxu či jeho opravu, pokud znovu neuhradí aktivizační poplatek dle ceníku poskytovatele, aktuálního v dané době. Neposkytnutí set-top-boxu z důvodu neuhradení aktivizačního poplatku zákazníkem a s tím související případná nemožnost příjmu televizního či jiného vysílání je považována za překážku na straně zákazníka.
- 5.18. Zákazník může požádat o výměnu poskytnutého set-top-boxu za nový, typově jiný, uvedený v nabídce poskytovatele. Poskytovatel takové žádosti vyhoví, bude-li to v jeho možnostech a zároveň pokud zákazník zaplatí nový aktivizační poplatek dle aktuálního ceníku poskytovatele za takto poskytnutý jiný set-top-box a vrátí původní poskytnutý set-top-box v bezvadném stavu, plně funkční a nijak nepoškozený.
- 5.19. Pro jiná zařízení než je set-top-box se ustanovení článků 5.14. až 5.18. všeobecných obchodních podmínek neuplatňuje.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Poplatky (cena) za každou službu jsou stanoveny Smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny Smlouvou, se řídí aktuálním ceníkem. Aktuální ceník je přístupný na webových stránkách poskytovatele.
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn změnit výše poplatků změnou ceníku. Tuto změnu je povinen oznámit zákazníkovi minimálně 30 dnů předem dnem nabytí účinnosti nového ceníku, a to oznámením na svých webových stránkách nebo odesláním e-mailu zákazníkovi. V případě, že zákazník nesouhlasí se změnou ceníku, je oprávněn vypovědět Smlouvu, výpovědní lhůta v tomto případě činí 1 měsíc ode dne doručení výpovědi poskytovateli. Tuto skutečnost je povinen oznámit poskytovateli písemně nejméně 7 dní předem dnem nabytí účinnosti nového ceníku, v opačném případě se má za to, že změnu ceníku bezvýhradně akceptuje. Změna poplatků prostřednictvím změny ceníku se vztahuje i na poplatky sjednané ve Smlouvě, je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Výše poplatků stanovených na základě Smlouvy uzavřené na dobu určitou není změnou ceníku dotčena. To neplatí, pokud se Smlouva změní na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou v souladu s bodem 1.4. těchto Všeobecných podmínek.
- 6.3. Pravidelné měsíční poplatky (paušály), ev. jiné pravidelné placené ceny, jsou vyúčtovány vždy k prvnímu dni běžného měsíce. Instalační, aktivizační a jiné jednorázové poplatky jsou zákazníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby. Poplatky za poskytované služby se začínají účtovat ode dne zahájení služby (viz bod 2.4). Poskyvateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků bez ohledu na skutečnost, zda zákazník skutečně užíval objednanou službu.
- 6.4. Zákazník souhlasí se zaplacením instalačních, aktivizačních a provozních poplatků a cen se všemi daněmi po obdržení vyúčtování či daňového dokladu-faktury. Vyúčtování (faktura) je předáváno elektronickou cestou, není-li dohodnuto jinak (např. v písemné podobě). Pokud zákazníkovi nebylo vyúčtování doručeno do 5. dne v měsíci, je zákazník povinen požádat poskytovatele o opětovné doručení vyúčtování do 7 dní. Pokud tak zákazník neučiní, má se za to, že vyúčtování bylo zákazníkovi doručeno nejpozději 5. dne běžného měsíce. Splatnost faktur je 10 dnů od data vystavení.
- 6.5. Zákazník uhradí vyúčtovanou částku za poskytnuté služby buď v hotovosti nebo bezhotovostně dle pokynů, poskytnutých poskytovatelem.
- 6.6. V případě prodlení zákazníka s úhradou platby poskytovatel zákazníka na prodlení s platbou prokazatelně upozorní, a to písemně nebo elektronicky. Poskytovatel oprávněn v případě prodlení účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná 10 dnů od data vyúčtování.
- 6.7. Je-li zákazník v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 20 dnů, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování služeb a prací až do doby zaplacení pohledávky, a to s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Po dobu takového pozastavení služeb a prací budou zákazníkovi účtovány všechny pravidelné poplatky podle Smlouvy a zákazník se zavazuje je uhradit. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, pokud zákazník vyúčtování platí soustavně opožděně nebo soustavně neplatí cenu za služby. Soustavně opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny. Zákazník musí být na tuto možnost předem upozorněn.

- 6.8. Nemůže-li zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady, za které sám neodpovídá, má právo na vrácení části pravidelných měsíčních poplatků. Poskytovatel sníží cenu při nedodržení úrovně kvality definovaných v bodě 3.3. následovně:
- u internetových služeb o 10 % za nedodržení doby k započítání servisních prací
 - u internetových služeb o 20 % za nedodržení doby k odstranění poruchy
 - u internetových služeb o 10 % za nedodržení technických parametrů přístupové sítě
 - u hlasových služeb o 10 % za nedodržení srozumitelnosti hlasových spojení
- 6.9. Kromě slev vyjmenovaných v bodě 6.8. má zákazník právo na snížení zaplacené ceny za závadnou službu o poměrnou část měsíčního poplatku za dobu trvání poruchy v případě, že doba poruchy služby činí nepřetržitě více než 48 hodin. Právo na vrácení zaplacené ceny zákazník ztrácí v případě, že k závadě došlo byť i částečně v důsledku zavinění zákazníka. Celková doba trvání poruchy se počítá od okamžiku, kdy zákazník oznámil poruchu poskytovateli nebo se poskytovatel o poruše dozvěděl jinak.
- 6.10. Má-li zákazník právo na vrácení části poplatků v souladu s bodem 6.7. nebo 6.8., učiní tak poskytovatel přednostně formou slevy v následujících pravidelných vyúčtováních.
- 6.11. Poskytovatel je oprávněn použít uhrazenou částku na úhradu nejstaršího splatného závazku zákazníka, a to vždy nejprve na úhradu jistiny. Poskytovatel je oprávněn započítat své pohledávky vůči zákazníkovi oproti jakýmkoli pohledávkám zákazníka za poskytovatelem, včetně kaucí za zařízení, které bylo zákazníkovi zapůjčeno poskytovatelem.
- 6.12. Zákazník je oprávněn vůči poskytovateli jednostranně započíst pouze své pravomocně přiznané pohledávky. Jiné pohledávky je zákazník oprávněn započíst pouze na základě předchozího písemného souhlasu poskytovatele.

7. REKLAMACE A NÁHRADA ŠKODY

- 7.1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, zejm. §64 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změně souvisejících zákonů. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu – kontaktní údaje na poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele www.poda.cz. Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamací zařízení, prodávaných zákazníkům poskytovatelem. Jakákoli změna uvedených údajů bude neprodleně, nejpozději do 2 pracovních dnů, uveřejněna na webových stránkách poskytovatele.
- 7.2. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytovanou službu je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 7.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 7.4. Ostatní případy reklamace zákazníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.
- 7.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozměnit své služby, bude-li tak povinen učinit na výzvu regulátora – Českého telekomunikačního úřadu. Takové pozměnění, navazující zpoždění nebo nesplnění závazků ze Smlouvy není porušením Smlouvy.
- 7.6. Obdobně jako v předchozím odstavci bude postupováno při prodloužení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro poskytovatele.
- 7.7. Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za jakoukoli škodu (ať už škodu skutečnou, ušlý zisk, či jinou škodu), která jim vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí, vadného poskytnutí či nedodržení úrovně kvality služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části, dále neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu obchodních zakázek a dodávek. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 30.000,- Kč (tato částka je rovněž chápána jako maximální celková předvídatelná škoda, která by zákazníkovi mohla vzniknout v důsledku porušení jakýchkoli povinností poskytovatele).
- 7.8. Zákazník má právo v případě reklamace výše cen za poskytnuté služby požádat o bezplatný detailní výpis z provozu služby nebo jiné dokumenty, dokládající průběh provozu služby a účtovanou cenu za reklamované období. V případě hlasových služeb se jedná zejména o výpis s uvedením data, času, délky hovoru a ceny hovoru. V případě internetové služby se jedná zejména o grafické znázornění množství přenesených dat v průběhu reklamovaného období.
- 7.9. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu služby rozhoduje výpis z provozu zařízení poskytovatele.
- 7.10. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku poštovní poukázkou na adresu zákazníka nebo převodním příkazem na zákazníkovo stanovené účto.

- 7.11. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.
- 7.12. V případě zákazníků, kteří jsou považováni za spotřebitele ve smyslu §52 odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, těmto zákazníkům přísluší rovněž práva podle §53 a souvis. ustanovení občanského zákoníku (výslovně zejm. právo na odstoupení od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele v případech podle §57 a násl. občanského zákoníku, relevantní práva na uplatnění odpovědnosti za vady zakoupených věcí podle §619 a násl. občanského zákoníku, a práva v případě rozporu věci s kupní smlouvou dle §616 a násl. občanského zákoníku).
- 7.13. Pro případ prodeje zboží zákazníkovi sjednává poskytovatel se zákazníkem následující podmínky:
- Za vady zboží odpovídá poskytovatel pouze v rozsahu stanoveném zákonem nebo dohodnutém ve Smlouvě.
 - Vlastnické právo k prodávanému zboží přechází na zákazníka úplným zaplacením kupní ceny.
 - Poskytovatel na zboží poskytuje záruku déle v trvání 24 měsíců, je-li zákazník spotřebitelem ve smyslu občanského zákoníku, jinak v délce trvání 6 měsíců (není-li na dodacím listu či faktuře uvedena záruční doba delší).
 - Zákazník je v případě reklamace povinen zboží předat poskytovateli kompletní, čisté a spolu s původním obalem. V případě porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn odmítnout zboží převzít k reklamaci.
 - Zákazník se spolu s poskytovatelem dohodl, že poskytovatel vyřídí reklamaci ve lhůtě 30 dnů, nestanoví-li zákon v daném případě povinnost vyříditi reklamaci v kratší lhůtě.
 - Nedohodnou-li se strany jinak, zákazníkovi nevzniká právo na zapůjčení jiného zboží v průběhu vyřizování reklamace.
 - Uvedenými podmínkami nejsou dotčena zvláštní ustanovení příslušných právních předpisů, týkající se ochrany spotřebitelů ve smyslu občanského zákoníku.

8. BEZPEČNOST, OCHRANA SOUKROMÍ A DAT ZÁKAZNÍKA, AUTORSKÁ PRÁVA

- 8.1. Poskytovatel je povinen vyvinout efektivní úsilí v mezích svých možností přiměřené a vzhledem k okolnostem nezbytné úsilí k ochraně dat, které zákazník umístil na jeho techniku.
- 8.2. Pokud je k tomu poskytovatel vázán Smlouvou, vyvine přiměřené a vzhledem k okolnostem nezbytné úsilí k ochraně lokální počítačové sítě zákazníka před neoprávněnými zásahy ze systémů v síti Internet (firewall).
- 8.3. Poskytovatel je povinen chránit před prozrazením dokumenty a data v elektronické i písemné podobě, které mu zákazník postoupí v souvislosti se službou a výslovně označí jako důvěrné.
- 8.4. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi a zástupcích zákazníka, které získal v souvislosti s uzavřením Smlouvy či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob. Poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje pro účely vedení evidence zákazníků, vedení účtů, správy služeb, ochrany před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce se zákazníkem. Pro tyto účely zpracovává poskytovatel zejména následující údaje: titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození/popř. jiný národní identifikátor, čísla předložených dokladů totožnosti, obchodní firmu, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje o platbách, platební morálce a bankovním spojení. Provozovatel dále na základě zákona zpracovává provozní údaje, jimiž jsou zejména údaje o telefonických hovorech, datových přenosech a dalších službách poskytovaných poskytovatelem, a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tyto údaje je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem České republiky. Poskytovatel chrání osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje. Zákazník podpisem Smlouvy uděluje poskytovateli po dobu trvání Smlouvy souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu a pro účely stanovené v tomto bodě.
- 8.5. Zákazník souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data pro účely nabízení produktů a služeb, pro marketingové a obchodní účely, a to v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, telefonní číslo, e-mailové spojení, typ a objem využívaných služeb a délka trvání smluvního vztahu. Zákazník je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním dat podle tohoto odstavce, a to výslovným, určitým a srozumitelným projevem vůle.
- 8.6. Zákazník souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn poskytnout data v nezbytně nutném rozsahu a po dobu uvedenou v bodě 8.7. osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak chrání jeho oprávněné zájmy.
- 8.7. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data v rozsahu a pro účely stanovené v čl. 8 Všeobecných podmínek po dobu nutnou pro dosažení daného účelu nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje po ukončení smluvního vztahu pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, hodnocení platební morálky zákazníka apod. Zpracování dat trvajících po ukončení smluvního vztahu bude ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování.
- 8.8. Zákazník má právo na přístup k osobním údajům v souladu s ust. § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů. Zákazník má dále právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva stanovená v § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů.
- 8.9. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, zákazník uděluje souhlas poskytovateli se zveřejněním jména a příjmení, adresy a telefonního čísla případně i dalších k těmto údajům přiřazených osobních údajů zákazníka a zástupců zákazníka ostatním zákazníkům poskytovatele a třetím osobám v České republice nebo v zahraničí (dále „uvedení v telefonním seznamu“).
- 8.10. Používá-li zákazník v rámci poskytování internetové služby více než jednu IP adresu, je jeho adresní rozsah registrován v databázi RIPE NCC s použitím skutečných kontaktních údajů zákazníka (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo). Podpisem Smlouvy uděluje zákazník poskytovateli souhlas s touto registrací.
- 8.11. Zákazník je odpovědný za postupy k ochraně svých zařízení, programů a dat.
- 8.12. Poskytovatel není odpovědný za chyby v přenosu, porušení dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků pronajatých zákazníkem od jiných organizací.

- 8.13. Pokud zákazník užívá službu za účelem napodobení, kopírování, předvedení, šíření nebo vykonávání programů nebo jiných dat, je zákazník odpovědný za získání potřebných povolení a souhlasů pro tyto práce.
- 8.14. Zákazník se zavazuje poučit všechny, jímž umožní přístup k Internetu, o nepřípustnosti šíření počítačových virů, červů, trojských koňů a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v síti Internet a nepřípustnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům. V případě, že z LAN zákazníka budou provozovány výše uvedené aktivity, je poskytovatel oprávněn použít postup definovaný v bodě 4.6. a 4.11.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Bude-li některé ustanovení Všeobecných podmínek či Smlouvy shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení Všeobecných podmínek či Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami mají přednost ustanovení Smlouvy.
- 9.2. Zákazník prohlašuje, že se s těmito Všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí, a stejně tak, že se seznámil a souhlasí s příslušným ceníkem či ceníky poskytovatele a technickými specifikacemi služeb. Přístupem ke kterékoliv ze služeb zákazníkem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje zákazník příslušné lhůty a Všeobecné podmínky poskytování služby. Dále zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.
- 9.3. Smluvní strany vyslovují souhlas s převodem smluvních vztahů plynoucích ze Smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převezme všechna ustanovení Smlouvy a Všeobecných podmínek beze změny. Zákazník je povinen při takovém převodu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.
- 9.4. Zákazník určí svou kontaktní e-mailovou adresu pro fakturaci a svou kontaktní e-mailovou adresu pro technické záležitosti. Obě adresy nahlásí poskytovateli. Pokud zákazník neoznámí poskytovateli změnu e-mailové adresy, má se za to, že bylo doručeno řádně, bylo-li doručeno na naposledy evidovanou e-mailovou adresu zákazníka. Neuvede-li zákazník při uzavření smlouvy žádnou emailovou adresu, má se za to, že si pro korespondenci zvolil emailovou adresu zřízenou mu poskytovatelem v souvislosti s poskytováním služeb, je-li e-mailová adresa poskytovatelem zřízena.
- 9.5. Písemností poskytovatele, které jsou doručovány prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, jsou zasílány na adresu bydliště/místa podnikání/sídla zákazníka, která je uvedena ve Smlouvě, nebo na jinou adresu, kterou si zákazník k tomuto účelu zvolí. Pokud se písemnost nepodaří doručit, považuje se za doručenu jejím dodáním na adresu odeslání stanovenou dle tohoto ustanovení nebo marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i v případě, že se zákazník o jejím uložení nedozvěděl, popř. dnem, kdy se písemnost vrátila Poskytovateli, podle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve.
- 9.6. Zákazník se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně názvu, jména, sídla, bydliště či korespondenčních údajů, a to písemným nebo elektronickým oznámením doručeným poskytovateli nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.
- 9.7. Smlouva se řídí právními předpisy ČR a veškeré spory mezi smluvními stranami náleží do výhradní pravomoci soudů a orgánů v ČR.
- 9.8. Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích Český telekomunikační úřad (ČTÚ) na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Pro případ sporů, jejichž řešení přísluší soudům a kdy zákon tuto dohodu stran připouští, se zákazník s poskytovatelem dohodl, že pro řešení jejich vzájemných sporů je příslušný soud České republiky, místně příslušný podle sídla poskytovatele (tj. v době vydání těchto podmínek bude příslušný Okresní soud v Ostravě v případě sporů, ke kterým je příslušný okresní soud, a Krajský soud v Ostravě v případě sporů, ke kterým je příslušný krajský soud), a to i v případě zahraničních osob. Předchozí věta platí obdobně i ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ.
- 9.9. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti dne 20. 11. 2010 a nahrazují v plném rozsahu Všeobecné podmínky PODA a.s. ze dne 1. 9. 2010.

Dne

.....
zákazník