

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností Netcom Solutions s.r.o.

I.

Úvodní ustanovení

- 1) Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen Podmínky) upravují postup při uzavírání, změně a ukončení smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) a upravují základní obchodní podmínky, za kterých společnost Netcom Solutions s.r.o. poskytuje služby elektronických komunikací nebo plnění související s poskytováním elektronických služeb fyzickým a právnickým osobám na území České republiky.
- 2) Tyto Podmínky jsou Všeobecnými podmínkami veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a zajišťování veřejných komunikačních sítí podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).
- 3) Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí smluv o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) uzavřených mezi společnostmi Netcom Solutions s.r.o. jako Poskytovatelem této služby a jinou fyzickou nebo právnickou osobou jako Uživatelem této služby, pokud není výslovně sjednáno jinak. Tyto Podmínky představují obecné obchodní podmínky ve smyslu ust. § 273 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

II.

Vymezení základních pojmů

- 1) Pro účely těchto Podmínek a Smlouvy mají následující pojmy, uvedené velkým počátečním písmenem, význam u nich uvedený:
 - a. „Ceník“ – seznam cen, za které Poskytovatel poskytuje Služby;
 - b. „Podmínky“ – tento dokument vymezující základní obchodní podmínky, za kterých společnost Netcom Solutions s.r.o. poskytuje Služby Uživatelům;
 - c. „Poskytovatel“ – společnost Netcom Solutions s.r.o., se sídlem Tišnov, Janáčkova 1962, PSČ: 666 01, IČ 03760201, DIČ CZ03760201, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném KS Brno, oddíl C vložka 86625, která poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě povolení a licencí udělených příslušnými úřady v souladu s právními předpisy České republiky;
 - d. „Reklamační“ – uplatnění práv z odpovědnosti za vady; uplatnění nároků z vadného vyúčtování ceny;
 - e. „Rozhodčí soud“ – Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky;
 - f. „Služba“ – služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy za úplat, včetně jiných služeb, věcí nebo výkonů souvisejících s poskytováním služeb elektronických komunikací, které spočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb;
 - g. „Hlasová služba“ - kombinace hlasových, faxových a souvisejících služeb přes komunikační síť za účelem sestavení a uskutečnění spojení na místní i mezinárodní destinace do a z pevných linek, mobilních zařízení i IP sítí.
 - h. „Portace telefonního čísla“ - služba ve věci přenosu telefonního čísla mezi operátory.
 - i. „Smlouva“ – smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, případně jiná smlouva uzavřená s Poskytovatelem, která stanoví, že její součástí jsou tyto Podmínky;
 - j. „Smluvní strany“ – Poskytovatel a Uživatel;
 - k. „Subdodavatel“ – třetí osoba, která na základě smluvního vztahu s Poskytovatelem dodává Poskytovateli některé věci, služby nebo výkony za účelem zajištění poskytování Služeb Poskytovatelem;
 - l. „Umístěná zařízení“ – telekomunikační zařízení, jejich příslušenství, jakož i jiné movité věci, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele a jsou umístěny u Uživatele za účelem poskytování Služeb;
 - m. „Uživatel“ – jakákoliv fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním úkonům, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem, které Poskytovatel poskytuje Službu na základě uzavřené Smlouvy a která přistoupí na ustanovení těchto Podmínek;
 - n. „Technický kontakt“ – Kontakt Uživatele v podobě telefonního čísla a emailové adresy, který slouží k informování Uživatele v naléhavých technických záležitostech.

III.

Vznik smlouvy

- 1) Smlouva musí být uzavřena vždy v písemné formě a vzniká dnem uzavření smlouvy, tj. dnem oboustranného podpisu smlouvy, tj. dnem podpisu té Smluvní strany, která ji podepsala později. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Smlouva účinná okamžikem vzniku Smlouvy.

- 2) Předávací protokol služby je nahrazen též úhradou prvního vystaveného vyúčtování provedenou Uživatelem. Úhradou prvního vyúčtování Uživatel souhlasí s předáním služby bez vad a výhrad a datum zahájení poskytování služby se stanovuje na datum podpisu smlouvy.

IV.

Práva a povinnosti Poskytovatele

- 1) Poskytovatel je kromě povinností vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen:
 - a. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a dalšími dokumenty Poskytovatele;
 - b. udržovat síť a používaná technická zařízení ve stavu, který odpovídá technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;
 - c. odstraňovat vzniklé závady, přičemž je oprávněn využívat plnění Subdodavatelů;
 - d. provádět údržbu a opravy poruch Umístěných zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou službu ve Smlouvě a v těchto Podmínkách. Pokud je k údržbě nebo opravě nezbytná součinnost Subdodavatelů, zajišťuje Poskytovatel údržbu nebo opravy v termínech a za podmínek vyplývajících ze smluvního vztahu se Subdodavatelem;
 - e. V případě nahlášení nefunkčnosti služby Uživatelem začínají běžet lhůty uvedené v dané SLA a Poskytovatel je povinen zajistit nápravu. Je-li závada na straně Uživatele, je Poskytovatel oprávněn účtovat náklady, které mu v souvislosti s marným výjezdem vznikly.
 - f. plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Podmínek nebo platných právních předpisů.
- 2) Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn:
 - a. změnit IP adresu anebo přístupové kódy Uživatele z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Uživatele. O takové změně bude Poskytovatel Uživatele informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Uživateli takovou změnu v předstihu alespoň 3 (tři) kalendářních dní před jejím provedením;
 - b. zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Uživatele nebo sítě elektronických komunikací.
- 3) V případě služby převzatého televizního vysílání či doplňkových služeb k této službě poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání, jeho programovou skladbu ani za porušení práv třetích osob způsobenou zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje tuto službu nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

V.

Práva a povinnosti Uživatele

- 1) Uživatel je povinen:
 - a. včas a řádně platit cenu za sjednané a poskytnuté Služby;
 - b. zajistit na své náklady energetické napájení těch Umístěných zařízení, která to vyžadují ke svému provozu. Uživatel je odpovědný za vhodné umístění a vyhovující podmínky pro provoz Umístěných zařízení, včetně všech potřebných elektroinstalací a jiných instalací. Uživatel je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti (je-li tento vlastník jinou osobou než Uživatel) s instalací telekomunikačního zařízení Poskytovatele v objektu této nemovitosti, včetně anténního systému mikrovlnných spojů;
 - c. zajistit, aby zařízení, která nejsou dodána Poskytovatelem, připojovaná na Umístěná zařízení, odpovídala technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy a byla připojována vždy jen odborně způsobilou osobou. Uživatel odpovídá za ušlý zisk a škodu způsobenou porušením této povinnosti.;
 - d. před zamýšlenou změnou umístění Umístěného zařízení, byť jen v rámci budovy, si vyžádat písemný souhlas Poskytovatele. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nelze změnu umístění provést, ledaže by se tak odvracela hrozící škoda na Umístěném zařízení;
 - e. zajistit, aby nebylo s Umístěnými zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Uživatel odpovídá za škody způsobené poskytovateli změnami nastavení umístěného nebo vlastního zařízení. Škodu způsobenou na Umístěných zařízeních nahradí Uživatel Poskytovateli v plném rozsahu;
 - f. neumožnit třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, využívat Umístěná zařízení nebo využívat Služeb jemu poskytovaných;
 - g. učinit taková opatření, která zabrání zneužití Umístěných zařízení nebo poskytovaných Služeb neoprávněnými osobami. Uživatel odpovídá za škodu a jiné následky způsobené zneužitím Umístěných zařízení nebo poskytovaných Služeb;
 - h. poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení Uživatele, pak ji Uživatel na požádání Poskytovatele a na své náklady zajistí;
 - i. umožnit Poskytovateli přístup k Umístěným zařízením;
 - j. oznámit bez zbytečného odkladu Poskytovateli veškeré závady a poruchy, které vyskytly při využívání služby nebo na Umístěných zařízeních, a při jejich odstraňování poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost;

- k. oznámit Poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres a identifikačních údajů, příp. změny lokalit účastnických přípojek, a to do sedmi dnů od okamžiku, kdy změna nastala. Uživatel je odpovědný za škodu způsobenou porušením této povinnosti;
 - l. 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;
 - m. 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;
 - n. plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Podmínek nebo platných právních předpisů.
- 2) Uživatel může požadovat portaci (převedení) telefonních čísel. Cena za portaci je stanovena jednorázově, a to dle platného ceníku Poskytovatele.
 - 3) Instalace vnitřních rozvodů, či nastavení jednotlivých počítačů nebo jiných zařízení Uživatele není součástí zřizovacího poplatku. Tyto služby si může Uživatel u Poskytovatele přibjedenat.
 - 4) Veškerá zařízení, která slouží pro připojení k internetu, jsou majetkem Poskytovatele. Uživatel je má v pronájmu a veškerý servis těchto zařízení zajišťuje Poskytovatel, pokud není uvedeno ve Smlouvě jinak.
 - 5) Konektivita určená výhradně pro servery Uživatele umístěné v Datacentru Poskytovatele je nazývána Serverová konektivita. Serverová konektivita nesmí být použita ke zprostředkování připojení dalších zákazníků nebo jiných zařízení umístěných mimo prostory datacentra.
 - 6) Uživatel smí převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
 - 7) Uživatel nemůže své pohledávky vůči Poskytovateli postoupit na jinou osobu.

VI.

Cena a způsob jejího účtování a placení

- 1) Uživatel je povinen včas a řádně platit cenu za sjednané a poskytnuté Služby a za ostatní poskytnutá plnění. Platné ceny za poskytované Služby jsou uvedeny v Ceníku. Uživatel je povinen zaplatit takovou cenu za poskytnutou Službu, která je platná dle Ceníku v době poskytnutí Služby.
- 2) Platný Ceník je k nahlédnutí u Poskytovatele. Poskytovatel má právo Ceník jednostranně změnit. Zvýšení ceny za poskytované Služby musí být opodstatněno zvýšením průměrné ceny na trhu srovnatelných služeb. Pokud Uživatel nebude zvýšení ceny akceptovat, má právo bez sankce ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny. Toto právo nenáleží Uživateli v případě, že k uvedené změně dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Každá změna Ceníku bude uveřejněna v provozovnách Poskytovatele a oznámena elektronickou poštou Uživateli způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a je vůči Uživateli účinná ode dne doručení. V případě pochybností o okamžiku doručení změn Ceníku se má za to, že byl doručen 3 dny po jeho odeslání. – nebo vázat odstoupení na nějakou lhůtu (15 pracovních dní) od doručení informace o změně
- 3) V případě servisního zásahu mimo dobu uvedenou ve smlouvě je účtován výjezd 990,-Kč + DPH a poté poplatek 1.000,-Kč + DPH za každou započatou hodinu práce.
- 4) Ceny budou účtovány a placeny tímto způsobem:
 - a. ceny za Služby opakující se nebo trvající budou vyúčtovány zpětně za zúčtovací období, ve kterém byla Služba poskytnuta. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc, pokud není ve Smlouvě nebo Ceníku stanoveno jinak;
 - b. ceny za jednorázové Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony budou vyúčtovány ihned po poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti;
 - c. za Služby, jejichž poskytování je zahájeno na základě zprovoznění (aktivace), je cena účtována ode dne jejich zprovoznění do dne ukončení poskytování Služby. Jestliže Služba takto nebyla poskytována po celé zúčtovací období, vyúčtuje se cena za Službu v poměrně vyšší za každý započatý kalendářní den zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována;
 - d. cena za Služby účtované podle měřených veličin (např. podle počtu provolaných minut, podle minut připojení, atp.) bude vyúčtována za zúčtovací období, kterým je jeden kalendářní měsíc. Pro stanovení výše ceny jsou rozhodné hodnoty měřených veličin naměřené Poskytovatelem. Pokud pro poruchy nebo závady, za které neodpovídá Poskytovatel, při poskytování těchto Služeb nemůže Uživatel těchto Služeb využívat, nepoužije se ustanovení odst. 4.e. a Uživatel nemá nárok na slevu z ceny, ani na náhradu škody způsobené těmito poruchami nebo závadami;
 - e. nemůže-li Uživatel využívat Služeb pro poruchy nebo závady, za které odpovídá Poskytovatel, má právo na slevu z ceny za každý kalendářní den, ve kterém trvala porucha nebo závada nepřetržitě v jednom kalendářním dni alespoň 8 hodin od přerušení nebo omezení poskytování Služby, a to ve výši poměrné části ceny za zúčtovací období odpovídající jednomu kalendářnímu dni. Právo na slevu z ceny je uživatel povinen uplatnit písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do patnácti dnů od posledního dne, kdy taková porucha nebo závada trvala do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Toto ustanovení se nepoužije a Uživatel nemá nárok na slevu z ceny, pokud poruchy nebo závady Poskytovateli včas neoznámil nebo neposkytl Poskytovateli potřebnou součinnost při odstraňování těchto poruch nebo závad;
 - f. vyúčtování poskytnutých služeb provede Poskytovatel vystavením a zasláním daňového dokladu (dále jen faktury) s určenou cenou k zaplacení a dobou splatnosti Uživateli. Faktura bude vystavena a zaslána Uživateli způsobem dohodnutým s Uživatelem (písemně či elektronicky) 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 bude vystavena v českém jazyce a bude obsahovat náležitosti daňového dokladu. Cenu za Služby

- vyúčtované fakturou je Uživatel povinen zaplatit do 14 dnů od jejího doručení Uživateli, není-li na faktuře uvedeno jinak. V případě pochybností o doručení faktury se má za to, že faktura byla doručena 3 dny po jejím odeslání;
- g. vyúčtovaná cena za Službu se platí převodem na účet u peněžního ústavu Poskytovatele určený Poskytovatelem a za zaplacenou se považuje připsáním příslušné částky na tento účet.
- 5) Prodlení Uživatele se zaplacením vyúčtované ceny má tyto účinky:
- a. je-li Uživatel v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, má Poskytovatel právo požadovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v důsledku vymáhání svých splatných pohledávek za Uživatelem. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody zaplacením úroku z prodlení není dotčeno.
 - b. je-li Uživatel v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, Poskytovatel doručí Uživateli na jeho náklady upozornění s uvedením náhradního termínu plnění, který nebude kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Stanovení náhradního termínu plnění nemá vliv na povinnost Uživatele platit úroky z prodlení od původního termínu plnění podle odst. 5.a. Pokud Uživatel nezaplatí dlužnou částku ani v poskytnutém náhradním termínu, má Poskytovatel právo omezit poskytování Služby. Při opětovném zprovoznění služby je poskytovatel oprávněn fakturovat Uživateli manipulační poplatek 500,-Kč. Bude-li Uživatel soustavně v prodlení se zaplacením ceny za Služby nebo soustavně neplatil cenu za služby má Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy a ukončit poskytování Služby. Soustavným opožděným placením se rozumí opožděné zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí nejméně 3 nezaplacené vyúčtování ceny;
 - c. je-li Uživatel v prodlení se zaplacením kupní ceny za dodané zařízení nebo jinou věc, u kterých dosud nepřešlo vlastnické právo na Uživatele, má Poskytovatel právo toto zařízení nebo tuto věc odebrat až do úplného zaplacení kupní ceny. Uživatel je povinen umožnit Poskytovateli přístup k tomuto zařízení nebo této věci a nebránit jeho odebrání.
- 6) Uživatel má právo uplatňovat u Poskytovatele nároky z nesprávného vyúčtování ceny za poskytnuté plnění (reklamace). Reklamace spolu s uvedením důvodů musí být uživatelem uplatněna u Poskytovatele písemně formou doporučeného dopisu bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Posledním dnem takto stanovené lhůty je den, který se číselně shoduje se dnem doručení vyúčtování cen. Uplatnění nároku (reklamace) nemá odkladný účinek a Uživatel má povinnost zaplatit vyúčtovanou cenu v plné výši do data splatnosti. Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení uplatněného nároku projednání se zahraničním Subdodavatelem, Poskytovatel rozhodne o nároku do 2 měsíců ode dne doručení reklamace Částka, na jejíž vrácení má Uživatel nárok, který Poskytovatel uznal, bude uhrazena formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování nebo zaplacená Uživateli na účet u peněžního ústavu určený Uživatelem ve lhůtě do 1 měsíce od uznání nároku a vyřízení reklamace.

VII.

Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služeb

- 1) Poskytovatel má právo omezit nebo dočasně přerušit poskytování Služeb v případech, kdy:
 - a. poskytování Služeb brání okolnost vylučující odpovědnost, kterou Poskytovatel nemohl předvídat nebo jí zabránit (vyšší moc) nebo v případě, že poskytování služeb brání rozhodnutí orgánu státu či soudní rozhodnutí nebo poskytování služeb brání změna platné právní úpravy;
 - b. Poskytovatel vykonává svá oprávnění podle odst. 3 a 4 tohoto článku;
 - c. tak stanoví Smlouva, Podmínky nebo právní předpis.
 - d. je Uživatel v prodlení s platbou více než 14 dní.
- 2) V případě neoprávněného přerušení nebo omezení poskytování Služeb má Uživatel právo na slevu z ceny za užívané Služby podle čl. VI., odst. 4.e.
- 3) Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit či omezit poskytování Služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při běžné údržbě sítě nebo při odstraňování poruch. Toto přerušení nebo omezení se nepovažuje za vadu či porušení povinností Poskytovatele a nezakládá právo Uživatele domáhat se nároků z odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu.
- 4) Poskytovatel si vyhrazuje právo dočasně přerušit své služby v případě podezření na porušení zákona o telekomunikacích nebo na protiprávní jednání Uživatele. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat Uživatele o tomto přerušení prostřednictvím Technického kontaktu. Takového přerušení služeb není chápáno jako nedodržení povinností Poskytovatele a nezakládá nárok na slevu z fakturace.
- 5) Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb ihned poté, co zjistí, že dopisy, vyúčtování služeb, upomínky a jiná korespondence zasláná Poskytovatelem na poslední známou adresu Uživatele se nepodařilo doručit. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných částek za sjednané služby není dotčen omezením nebo přerušením služeb dle těchto Podmínek
- 6) Omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování Služeb, které budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel písemně nebo jiným vhodným způsobem předem Uživateli.
- 7) Provozovatel je povinen si vyžádat souhlas Uživatele před zamýšleným technologickým zásahem Poskytovatele do zařízení Uživatele. Do doby udělení tohoto souhlasu neběží Provozovateli dohodnuté lhůty pro zahájení poskytování Služeb nebo pro odstranění vad.
- 8) Provozovatel neodpovídá za škody, které vzniknou Uživateli na základě přerušení či omezení poskytování Služeb.

VIII.

Uplatnění práv z odpovědnosti za vady

- 1) Poskytovatel odpovídá za to, že smluvně dohodnutá Služba byla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy nebo příslušných předpisů, nebo poskytované Služby mají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
- 2) V případě, že Uživatel má za to, že poskytovaná Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit příslušná práva z odpovědnosti za vady u Poskytovatele za podmínek uvedených ve Smlouvě nebo v Podmínkách.
- 3) Reklamacie se uplatňuje u Poskytovatele písemně formou doporučeného dopisu, a to na adrese uvedené na vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele. V reklamaci Uživatel uvede své identifikační údaje, číslo Smlouvy a popis reklamovaných vad.
- 4) Reklamacie týkající se jiných závad než vyúčtované ceny musí být podány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby.
- 5) Reklamacie na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby se vyřizují v následujících lhůtách:
 - a. bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamacie;
 - b. vyžaduje-li vyřízení Reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení Reklamacie. Doručení vyřízení Reklamacie bude provedeno prokazatelným způsobem - doporučený dopis.
- 6) Při zjišťování nebo odstraňování vad nebo poruch, zejména Umístěného zařízení, je Uživatel povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit Poskytovateli přístup do prostor, v nichž se nachází Umístěná zařízení, dále pak poskytnout k nahlédnutí nezbytnou dokumentaci týkající se Umístěných zařízení a sdělit veškeré informace důležité pro zjištění a odstranění vad nebo poruch. Pokud Uživatel neposkytne náležitou součinnost podle tohoto ustanovení, pak lhůty pro odstranění vad nebo poruch podle odst. 5 tohoto článku Podmínek nebudou, dokud nebude náležitá součinnost Poskytovateli poskytnuta. V takovém případě není Uživatel oprávněn na Poskytovatele požadovat jakoukoliv slevu z ceny za poskytované Služby, smluvní pokuty či náhradu škody, a Poskytovatel není povinen ničeho hradit.

IX.

Doba trvání Smlouvy a zánik Smlouvy

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu určitou dvou let, nestanoví-li Smlouva jinak. Jestliže však v termínu nejpozději 30 dnů před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy ani jedna smluvní strana písemně neoznámí druhé straně, že trvá na skončení této smlouvy, prodlužuje se doba trvání smlouvy na dobu neurčitou.
- 2) Smlouva zaniká:
 - a. písemnou dohodou Smluvních stran.
 - b. uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou; ustanovení odst. 1. tímto není dotčeno. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou je možné vypovědět za podmínek níže uvedených uplatňovaných Poskytovatelem pro smlouvy na dobu neurčitou, a to za odstupné v případě ukončení z důvodů na straně Uživatele.
 - i. Pro právnické osoby činí odstupné součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo součet minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce trvání Smlouvy a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo právnické osobě nebo fyzické osobě podnikající poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Smluvní strany však mohou také od takto uzavřené smlouvy odstoupit podle podmínek stanovených v těchto Podmínkách, ve Smlouvě či v platné právní úpravě.
 - ii. Pro fyzické osoby podnikající a fyzické osoby nepodnikající (spotřebitele) činí odstupné jednu dvacetinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy v případě smlouvy v délce trvání do 3 měsíců a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo fyzické osobě nepodnikající poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Smluvní strany však mohou také od takto uzavřené smlouvy odstoupit podle podmínek stanovených v těchto Podmínkách, ve Smlouvě či v platné právní úpravě.
 - c. uplynutím výpovědní lhůty. Výpověď lze podat jen písemně a musí být druhé smluvní straně doručena. Výpovědní lhůta činí:
 - i. 30 kalendářních dní a počíná běžet prvním dnem po dni, v němž byla výpověď druhé Smluvní straně doručena, nestanoví-li Smlouva jinak.V pochybnostech se má za to, že výpověď byla druhé straně doručena třetí den po odeslání. Nevyzvedne-li si druhá smluvní strana zásilku, považuje se výpověď za platnou, třebaže se o ní druhá smluvní strana nedozvěděla.
 - d. odstoupením Poskytovatele od Smlouvy z důvodů podstatného porušení smluvních podmínek Uživatelem. Za podstatné porušení smluvních podmínek Uživatelem se považuje:
 - i. uvedení nepravdivých nebo neúplných údajů Uživatelem v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
 - ii. soustavné opožděné placení vyúčtování ceny, kterým se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, přestože byl na prodloužení upozorněn;

- iii. soustavné neplacení vyúčtované ceny za služby, kterým se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny, přestože byl na prodloužení upozorněn;
 - iv. pokračující používání poskytované Služby nebo Umístěných zařízení v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, přestože byl Uživatel na tuto skutečnost Poskytovatelem upozorněn;
 - v. odepření přístupu Uživatelé Poskytovateli k Umístěným zařízením;
 - vi. opakované poškození, ztráta nebo zničení Umístěných zařízení Poskytovatele, a to i když k nim došlo neúmyslně;
 - vii. opakované porušení povinností Uživatele podle čl.V., odst. 1.I. a 1.m. Podmínek;
 - viii. ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva nebo zákon.
- e. odstoupením Uživatele od Smlouvy z důvodu podstatného porušení smluvních podmínek Poskytovatelem. Za podstatné porušení smluvních podmínek Poskytovatelem se považuje:
- i. uvedení nepravdivých nebo neúplných údajů Poskytovatelem v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
 - ii. neposkytnutí možností Uživateli využívat Službu do třiceti dní od sjednané doby zahájení poskytování Služby;
 - iii. ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva nebo zákon.
- f. odstoupením některé ze Smluvních stran od Smlouvy, v těch případech, kde to připouští Smlouva, Podmínky nebo zákon.
- 3) Po zániku Smlouvy je Uživatel povinen bezprostředně vrátit Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele nebo jeho Subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky plynoucí ze zaniklé Smlouvy vyrovnají Smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku.

X.

Povinnost ochrany informací a telekomunikační tajemství

- 1) 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.
- 2) Telekomunikační tajemství tvoří obsah zpráv přepravovaných nebo jinak zprostředkovaných telekomunikačními zařízeními a sítěmi s výjimkou zpráv určených veřejnosti, provozní doklady, z jejichž obsahu je zjevný obsah přepravovaných zpráv, a dále pak data související s poskytováním telekomunikačních služby, zejména informace o uživateli telekomunikačního spojení (jejich osobní provozní a lokalizační údaje). Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle zákona č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 3) Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně všech informací o skutečnostech, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství a tyto informace nesmí získávat pro jiné než pracovní účely. Rovněž i Uživatel, pokud se dozví skutečnosti, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství, je povinen o nich zachovávat mlčenlivost.
- 4) Poskytovatel nesmí předmět telekomunikačního tajemství sdělovat jiným osobám než odesílateli a adresátu přepravovaných zpráv, popřípadě jimi zmocněnému zástupci, s výjimkou orgánů oprávněných k tomu zvláštními právními předpisy. Rovněž tak není oprávněn umožnit jiným osobám, aby získávaly informace, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství.
- 5) Při zvýšených nárocích na ochranu přenášených dat při využívání Služby přesahujících smluvní povinnosti Poskytovatele, je na Uživateli, aby učinil příslušná opatření k zajištění ochrany přenášených dat (např. instalací kódovacího software nebo zařízení, apod.).
- 6) Uživatel uděluje Poskytovateli podpisem smlouvy výslovný souhlas ke zpracování svých osobních údajů a dat souvisejících s poskytováním telekomunikační služby, zejména údaje o Uživateli, a to ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

XI.

Rozhodčí doložka

- 1) Smluvní vztahy mezi Uživatelé a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. (o elektronických komunikacích) zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v jejich platném znění.
- 2) Všechny spory, vyplývající z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, řeší smluvní strany především vzájemnou dohodou.
- 3) Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající ze smlouvy nevyřešené smírnou cestou, jejichž rozhodování není v kompetenci příslušného správního orgánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., se budou rozhodovat v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení, v platném znění, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu třemi rozhodci. Místo rozhodčího řízení je Brno. Vydaný rozhodčí nález je konečný a vykonatelný. Nedohodnou-li se smluvní strany na osobách rozhodců do 30 dnů, předloží spor k rozhodnutí příslušnému soudu podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.
- 4) Náklady na rozhodčí řízení se řídí Pravidly o nákladech rozhodčího řízení, jež tvoří přílohu Řádu Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky.

- 5) Užitým jazykem v rozhodčím řízení je český jazyk. Pro výkladové otázky se zřetelem k textu smlouvy se smluvní strany dohodly na české verzi smlouvy.
- 6) Smluvní strany se zavazují, že rozhodčí nález splní dobrovolně.
- 7) V případě, že nedojde k dobrovolnému splnění rozhodčího nálezu, může být rozhodčí nález vykonán soudní cestou, s čímž smluvní strany podpisem této smlouvy vyslovují souhlas.

XII. Závěrečná ustanovení

- 1) Poskytovatel má právo jednostranným úkonem měnit tyto Podmínky, je však povinen oznámit změny Uživateli nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek. Oznámení o změně Podmínek se děje uveřejněním v provozovnách Poskytovatele, způsobem umožňujícím dálkový přístup a písemným obeznámením Uživatele o chystaných změnách. V případě oznámení návrhu podstatné změny smluvních podmínek nebo změny jiných podmínek, která/é pro Uživatele představuje jejich zhoršení, má Uživatel právo Smlouvu vypovědět bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny, jestliže nové podmínky akceptovat nebude.
- 2) Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami, týkající se uzavírání, změn, doplňování a provádění Smlouvy, jež může mít právní význam, musí být vedena v písemné formě.
- 3) Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.
- 4) Pokud jsou Smlouva, Ceník nebo Podmínky vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 5) V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy, Ceníku a Podmínek, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Ceníku a Podmínek, ustanovení Ceníku mají přednost před ustanoveními Podmínek.
- 6) V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.
- 7) Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 3. 2020.

Uživatel tímto bere na vědomí veškerá ustanovení Všeobecných podmínek a svým podpisem smlouvy, jejíž jsou tyto podmínky součástí, stvrzuje, že s nimi byl seznámen, byl mu vysvětlen jejich obsah a že s nimi bez dalšího souhlasí.