

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti PAMICO CZECH, s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s platností a účinností od 3. srpna 2009

Obecná část Podmínek

1. Předmět Podmínek

- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka, Uživatele, pokud Uživateli využívá Služby, a v přiměřeném rozsahu i na Žadatele.
- 1.2 Podmínky jsou rozděleny na dvě části. V první, Obecné části Podmínek, jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Obecná část Podmínek platí, pokud není ve Zvláštní části Podmínek, Specifikaci nebo Smlouvě stanoveno jinak. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které se dané skupiny Služeb netýkají, nejsou pro danou skupinu Služeb relevantní.

- 1.3 Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a specifickou částí Zvláštní části Podmínek, příslušnou ke konkrétní skupině Služeb.

- 1.4 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

2. Definice pojmů

- 2.1 **Datová schránka** je elektronické úložiště, které je určeno k doručování písemnosti od Poskytovatele Účastníkovi. Dokumenty / písemnosti doručované prostřednictvím datové schránky mají formu datové (elektronické) zprávy.

- 2.2 **Koncové zařízení** je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Uživateli využívá poskytované Služby.

- 2.3 **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele ve Specifikaci.

- 2.4 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení.

- 2.5 **Kontaktní osoba smluvní strany** je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy.

- 2.6 **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb. V platném znění), Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou, notářsky ověřenou plnou moc.

- 2.7 **Popis Služby** je dokument obsahující obecnou definici Služby a specifických podmínek jejího poskytování. Popis Služby je k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele nebo je příkládán jako samostatná příloha ke Smlouvě. Tak, jak Poskytovatel průběžně inovuje Službu, může Poskytovatel Popis Služby měnit. Nový Popis Služby nahrazuje odpovídající starý Popis Služby, pokud není v novém Popisu Služby uvedeno jinak.

- 2.8 **Poskytovatel** je společnost PAMICO CZECH, s.r.o., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, podle Smlouvy s Účastníkem a v rozsahu licencí vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) a všeobecných oprávnění vydaných ČTÚ, ke kterým ČTÚ Poskytovatele zaregistroval.

- 2.9 **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb v příloze Smlouvy. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za Pověřeného zástupce osobu podle Obchodního zákoníku §15.

- 2.10 **Přípojka** je soubor technických prostředků připojících telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele.

Součástí přípojky je zpravidla:

- Přístupový okruh;
- Přípojně vedení;
- Koncové zařízení.

- 2.11 **Přípojně vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.

- 2.12 **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.

- 2.13 **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.

- 2.14 **Revizí Podmínek** se rozumí změna jejich formy nebo textu, která nemá za následek změnu obsahu Podmínek.

- 2.15 **Síť** je a datová telekomunikační síť Poskytovatele.

- 2.16 **Služba** je telekomunikační služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

- 2.17 **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká Služby. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

- 2.18 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, aj.

- 2.19 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístění Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).

- 2.20 **Specifikace Služby** (dále jen „Specifikace“) je oboustranně parafovaný dokument popisující konkrétní technickou a servisní specifikaci Služby pro daného Účastníka.

- 2.21 **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.

- 2.22 **Účastník** je Uživatel Služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.

- 2.23 **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba.

- 2.24 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.

- 2.25 **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vstopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.

- 2.26 **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby.

- 2.27 **Změnou Podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.

- 2.28 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1 Poskytovatel je povinen:

- (a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Účastníka v případě, že Účastník neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;

- (b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;

- (c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;

- (d) oznámit v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 6.3 a 6.4 těchto Podmínek;

- (e) zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu Popisu Služby;

- (f) oznámit Změnu Podmínek předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 3 měsíce; Revize podmínek nemusí být oznamována předem;

- 3.2 Účastník je povinen:

- (a) řádně hradit ceny za Služby poskytované dle Smlouvy ve výši ceny platné v době podpisu Smlouvy;

- (b) zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení, Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy, Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;

- (c) zajistit písemný Souhlas. Pokud je Účastník zároveň majitelem objektu, je podepsán Specifikací i Souhlasem. Pokud je Přípojně vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény),

tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřízení Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci;

- (d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby;

- (e) oznamovat neprodleně Poskytovateli Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť Poskytovatele;

- (f) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:

- dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávacího napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;

- umožnit Poskytovateli, případně Poskytovateli pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;

- předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;

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

- zajistit, aby po celou dobu poskytování služby v Telekomunikačním zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník;

- učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;

- učinit opatření zabrahující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka;

- (g) neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;

- (h) neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak;

- (i) zabezpečit Telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před

- jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.
- 4. Cena služeb, platební podmínky**
- 4.1. Ceny služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Ceník služeb je k dispozici u Poskytovatele a u jeho obchodních zástupců. Je-li cena uvedena ve Smlouvě, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku.
- 4.2. Zúčtovací období je jeden měsíc.
- 4.3. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
- (a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
- (b) pravidelné platby jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;
- (c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
- (d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
- (e) pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. Tyto platby jsou vypočteny jako 1/30 měsíční platby násobené délkou neúplného období v celých dnech;
- (f) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat) podle metody měření stanovené Poskytovatelem;
- (g) předplatné za období zvolené Účastníkem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období;
- (h) pravidelné platby za Služby budou účtovány počínaje dnem předání Služby nebo její části (např. samostatného Přístupového okruhu) do užívání Účastníkovi.
- 4.4. Forma daňového dokladu / faktury a dalších součástí vyúčtování může být elektronická či tištěná. Zaslání tištěné formy vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněno dle aktuálního ceníku Služby.
- 4.5. Na jednom daňovém dokladu / fakturě má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 4.6. V případě, že Poskytovatel pronajímá Účastníkovi Koncové zařízení, je oprávněn požadovat po Účastníkovi uhrazení jistiny (vratné zálohy) ve výši dle platného ceníku Služby, která bude Účastníkovi vrácena při ukončení předmětného pronájmu. Jistina může být při vrácení Účastníkovi ponížena o škodu, která byla na vráceném Koncovém zařízení shledána a vyčíslena. Pokud by škoda na Koncovém zařízení přesahovala výši jistiny je Účastník povinen uhradit i takovou částku.
- 4.7. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem provedení změny Služby.
- 4.8. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
- 4.9. Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost faktury je 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
- 4.10. Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané.
- 4.11. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník – fyzická osoba – souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 4.12. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek.
- 4.13. Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.
- 4.14. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádné a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za období, ve kterém Služba nebyla prokazatelně poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě, a to z důvodu Závady na straně Poskytovatele. Poměrnou částí se rozumí podíl doby, kdy služba nebyla poskytována (zaokrouhloeno na celé hodiny) a 720 h (průměrná celková doba poskytování v daném měsíci).
- 4.15. Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.
- 4.16. Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2 (b), (d) a (f) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.
- 4.17. Účastník může písemně požádat o dočasné přerušování poskytování Služby s možností její pozdější opětovné aktivace (pasivní Účastník) na dobu určitou, maximálně však na dobu tří měsíců, není-li v Popisu Služby konkrétní Služby uvedeno jinak. Během dočasného přerušování poskytování Služby není Účastník oprávněn podat výpověď ze Služby, u které je dočasné přerušování poskytování Služby. Nebude-li v žádosti o dočasné přerušování poskytování Služby uveden datum její aktivace, bude Služba aktivována automaticky poskytovatelem po skončení maximální doby, na kterou je Služba možná pozastavit. Dočasné přerušování poskytování Služby je zpoplatněno dle příslušného ceníku služby (Reaktivací/Deaktivací poplatek) a bude Účastníkovi vyúčtováno s posledním vyúčtováním ceny za příslušnou Službu před dočasným přerušováním poskytování Služby. Poskytovatel si vyhrazuje právo promítnout účtování poplatku specifikovaného v tomto bodu. V případě, že příslušná Smlouva/Specifikace je v první den dočasného přerušování poskytování Služby v době určité, pak se prodlužuje i minimální doba trvání příslušné Smlouvy/Specifikace o počet kalendářních dnů po kterou bude toto dočasné přerušování poskytování Služby uplatňováno.
- 4.18. Poskytovatel je povinen každý jednotlivý přeplatek ve výši nad 50,- Kč Účastníkovi vrátit na základě písemné žádosti Účastníka (možno i elektronické na adresu fakturace@pamico-czech.cz) doručené Poskytovateli. Přeplatek bude vrácen pouze v případě, že Účastník nemá vůči poskytovateli závazky po splatnosti, primárně bude přeplatek nebo jeho část použit na úhradu takového závazku. Maximální doba pro podání žádosti je 36 měsíců ode dne připsání přeplatku ve prospěch Poskytovatele, později podané žádosti nebudou brány v potaz. Poskytovatel není povinen Účastníka o přeplatcích informovat.
- 5. Jistota**
- 5.1. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
- (a) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
- (b) Smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;
- (c) Účastník opakovaně nedodrжуje platební podmínky stanovené ve Smlouvě;
- (d) při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;
- (e) Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
- (f) pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby.
- 5.2. Výše jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání služby Účastníkem jistota pokrývala tři následující měsíční platby.
- 5.3. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1 (b), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatí Poskytovateli dlužnou částku.
- 5.4. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1 (c) a pokud po dobu tří měsíců po poskytnutí jistoty nedošlo k případu prodlení s platbou, povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí.
- 5.5. V případě, že povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí, Poskytovatel neprodlení jistotu vrátí.
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k zaplacení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnuté služby, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut.
- 6. Rozsah poskytované Služby**
- 6.1. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb, Podmínky a Popis Služby. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty uvedené dříve. Služba je poskytována na území České republiky.
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 6.3. Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
- 6.4. Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.
- 6.5. Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 6.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- 6.7. V případě, že Účastník nezaplátí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi
- upozornění (upomínku). Pokud Účastník v termínech uvedených v odstavci 9.8 nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.
- 6.8. Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování Služby ihned potom, co zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné dokumenty zaslání Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, se nepodařilo Účastníkovi doručit.
- 6.9. Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby na straně Poskytovatele, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto záhu vyšší moci.
- 6.10. Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
- 6.11. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 6.7 Obecné části Podmínek.
- 7. Podstatné porušení Smlouvy**
- 7.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- (a) nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
- (b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
- (c) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, které přímo souvisí s poskytováním Služby, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 7.2. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:
- (a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 45 dní po datu splatnosti respektive 30 dní po datu splatnosti u Služeb rozhlasového a televizního vysílání;
- (b) neposkytl jistotu podle článku 5, která na něm byla oprávněně požadována;
- (c) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby;
- (d) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;
- (e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
- (f) opakovaně a přes upozornění používá poskytanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
- (g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady;
- (h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.
- 7.3. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 6.6 a čl. 6.7 Podmínek.

- 8. Úrok z prodlení, smluvní pokuta**
- 8.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, má Poskytovatel právo zvýšit dlužnou částku o úrok z prodlení, a to počínaje prvním dnem prodlení, a o jeho náklady na oprávněně vystavená písemná upozornění/upomínky. Úrok z prodlení bude uplatňován dle příslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, případně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a to ve výši stanovené nařízením vlády č. 163/2005 Sb., za každý i započatý den prodlení, nebude-li dohodnuto jinak.
- 8.2 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.
- 8.3 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
- 9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 9.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o elektronických komunikacích (127/2005 Sb.) omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 9.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závidy v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součástí a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí vyšší moci.
- 9.3 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
- 9.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
- 9.5 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 9.6 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytnuté Službě.
- 9.7 Poskytovatel poskytuje Účastníkům kompenzace za neposkytnutou službu z důvodu závady na straně Poskytovatele. Kompenzace za sníženou kvalitu (rychlost připojení) služeb provozovaných ve frekvenčních pásmech dle všeobecného oprávnění č. VO-R/10/08.2005-24 a VO-R/12/08.2005-34 vydané ČTÚ ve znění pozdějších vydání a včetně všech příloh nejsou poskytovány.
- 9.8 V případě neuhrazení faktury v termínu splatnosti je Účastníkovi po 14 dnech po splatnosti zaslána 1. upomínka. Pokud není faktura uhrzena do 30 dnů po splatnosti, je po tomto termínu Účastníkovi zaslána 2. upomínka a zároveň je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služby až do úplného uhrazení všech závazků po splatnosti Účastníka vůči Poskytovateli. Za každé takovéto pozastavení služby může Poskytovatel účtovat reaktivní poplatek jako úhradu nákladů spojených s reaktivací Služby dle ceník jednotlivých Služeb. V případě, že nedojde k uhrazení faktury do 40 dnů od data splatnosti, Poskytovatel zašle po tomto termínu 3. upomínku s náhradním termínem plnění. Pokud nedojde k uhradění faktury/faktur v náhradním termínu, je Poskytovatel 6 dní po tomto termínu oprávněn ukončit poskytování Služby podle článku 7.2(a). Za každou vystavenou 1. - 3. upomínku může Poskytovatel Účastníkovi vyúčtovat 50,- Kč. Zároveň s ukončením poskytování Služby dle článku 7.2(a) bude Účastníkovi zasláno písemné vyznění a vyúčtování ceny Služby ke dni ukončení poskytování Služby, případných deaktivčních a reaktivních poplatků (dle platných ceníků Služeb), případně smluvní pokuty a upomínací náklady ve výši 250,- Kč.
- 9.9 Uplatněním práva na jakoukoli smluvní pokutu není dotčeno právo Poskytovatele požadovat náhradu škody.
- 10. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy**
- 10.1 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
- 10.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.3 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.
- 10.4 Smlouvu lze měnit písemně, a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě nebo jejím přílohám (např. Specifikace) podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Za dodatek ke Smlouvě se považuje také nová Specifikace Služby, podepsaná Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.5 Při změně nebo při ukončení Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby. Účini-li tak z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí Účastník navíc smluvní pokutu ve výši 10 % zřizovací poplatku za tuto Službu.
- 10.6 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 10.7 Smlouva může být ukončena:
- písemnou dohodou smluvních stran;
 - uplynutím sjednané výpovědní doby;
 - uplynutím výpovědní doby jednoho měsíce, pokud výpověď podal Účastník z důvodu Změny Podmínek, Popisu Služby nebo změny ceny v neprospekch Účastníka (zhoršení servisních podmínek, nové závazky Účastníka), byla-li výpověď Účastníkem podána během 30 kalendářních dnů po oznámení takové změny Poskytovatelem. Revize Podmínek není Změnou podmínek ve výše uvedeném smyslu;
 - odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky tohoto odstoupení od Smlouvy počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě podstatného porušení dle čl. 7.2(a) nastávají účinky odstoupení od Smlouvy dnem vystavení takového odstoupení Poskytovatelem;
 - uplynutím výpovědní doby jednoho měsíce, pokud se Účastník stěhuje na místo, kde není Poskytovatel schopen zřídit Koncový bod Účastníka za standardních podmínek dle příslušných Ceníků Služby. Výpověď dle tohoto bodu je možno podat až po technickém setření Poskytovatele v místě, kam Účastník požaduje službu přeložit a Účastník je povinen doložit příslušnými dokumenty, že k takovéto změně místa dochází. Pro skutečnosti nastalé dle tohoto bodu si Poskytovatel vyhrazuje právo prominout či snížit deaktivční poplatky Služby a smluvní pokuty pouze na základě svého uvážení.
- 10.8 V případech uvedených v čl. 10.7 (b) a (c) začíná běžet výpovědní doba od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.
- 10.9 Smlouva může být vypovězena kteroukoli smluvní stranou jako celek nebo může být každá přípojka nebo část Služby vypovězena samostatně.
- 10.10 Pokud se Smlouva uzavírá na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 3 měsíce, nedohodnou-li se strany jinak.
- 10.11 Výpověď musí mít písemnou formu a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé straně. V případě pochybnosti nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání žádosti. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 10.12 Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel podle Smlouvy. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy v době ukončení smluvní strany neopozdějí do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 10.13 Doba trvání Smlouvy na dobu určitou se počítá ode dne podpisu prvního Předávacího protokolu nebo ode dne nepochybného využívání Služby. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a některá smluvní strana nesdělí druhé smluvní straně doporučeným dopisem, doručeným neopozdějí tři měsíce před ukončením dohodnuté doby trvání Smlouvy, že nemá zájem na jejím dalším trvání, mění se poslední den dohodnuté doby trvání tato doba na dobu neurčitou.
- 11. Zřizování, změna a zrušení Služby**
- 11.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.
- 11.2 O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.
- 11.3 Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládáno datem zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
- 11.4 Za den předání Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nebo Uživatelem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou oboustranně podepsaného Předávacího protokolu.
- 11.5 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 11.6 V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení.
- 11.7 Doba prodlení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťo-
- vaně Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 11.8 Pokud Účastník po podpisu Smlouvy a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.
- 11.9 Služba bude Účastníkovi zřízena bez zbytečného odkladu. Typická doba zřízení služby je 14 dní ode dne podepsání Smlouvy k poskytování Služby, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak. Účastník může požádat o odložení zřízení služby maximálně však o 60 dní ode dne podpisu Smlouvy.
- 11.10 Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, Poskytovatel se zavazuje provést změnu konfiguračních parametrů do jednoho týdne ode dne obdržení specifikace změny. Změna se uplatňuje formou dodatku ke Smlouvě. Změnu parametrů vyžadujících změnu přípojky se zavazuje provést ve stejných termínech jako je zřízen příslušné Služby.
- 11.11 Služby nebo jejich části se ruší po uplynutí výpovědní doby za podmínek specifikovaných v části 10.7 až 10.13
- 11.12 V případě Smlouvy na dobu určitou je možno měnit parametry služby v dokumentu Specifikace služby, cena nové či změněné služby musí být minimálně stejná jako u Služby specifikované ve Specifikaci služby, která je novou Specifikací služby nahrazována.
- 11.13 V případě zrušení služby má Poskytovatel právo snížit či zrušit deaktivční poplatky uvedené v ceníku příslušné služby na základě svého uvážení.
- 12. Závady a servisní zásahy**
- 12.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 12.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby pro Služby připojené k Síti pevným metalickým okruhem nebo bezdrátovým okruhem jsou nepřetržitě monitorovány pro urychlení odstranění poruch. Monitoring je součástí základní služby. Služby na bázi technologie xDSL nejsou nepřetržitě monitorovány.
- 12.3 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závadu u Poskytovatele, kterou zrušit Účastník, kterou nezpůsobil ani nezaviněl Účastník. Poskytovatel odstraní i Závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na náklady Účastníka za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami dle části pro každý případ.
- 12.4 Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závida není na Síti Poskytovatele, ale je lokalizována na Telekomunikačním zařízení Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 12.5 Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závadu ve smyslu těchto Podmínek.
- 12.6 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností objektu Účastníka, kde se zařízení nachází, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nepočítává do doby trvání Závady.
- 12.7 Pokud z důvodu nepřítomnosti objektu Účastníka pro servisní zásah vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutnosti opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 12.8 Procedura zpracování závad

- 12.8.1. Hlášení závady - Pro určení odstranění závady Poskytovatel požaduje, aby jej Uživatel kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení Závady provede Účastník telefonicky či e-mailem na pracoviště Poskytovatele.
- 12.8.1.1. Informace účastníka (hlášení) o Závadě musí obsahovat zejména:
- identifikace zákazníka (název nebo IČO nebo číslo Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem);
 - identifikace místa Závady (adresa místa Koncového bodu Služby nebo místa Závady);
 - popis Závady;
 - datum a čas vzniku Závady,
 - jméno a příjmení osoby jednající jménem Účastníka a jeho telefonické spojení.
- 12.8.1.2. Pokud nelze Závadu odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí obsluhy Účastníka, pověřené pracoviště Poskytovatele zorganizuje k opravě Závady servisní skupinu Poskytovatele Služby.
- 12.8.1.3. Za začátek Závady je považován okamžik jejího nahlášení Účastníkem Poskytovateli, nebo okamžik kdy je Účastník kontaktován Poskytovatelem při zjištění Závady, podle toho, co nastane dříve.
- 12.8.1.4. Za konec Závady je považován okamžik obnovení provozu Služby. Konec Závady bude odsouhlasen Účastníkem telefonicky na čísle, určeném Účastníkem pro účely běžného technického styku. Pokud je to možné, provede obsluha Účastníka v součinnosti s Poskytovatelem zkoušku funkčnosti Služby.
- 12.8.1.5. Poskytovatel potvrdí Závadu po její primární diagnostice během 6 pracovních hodin od její registrace pracovníky Poskytovatele (není-li v příslušném popisu Služby uvedeno jinak). To znamená, že Poskytovatel během této doby podnikne počáteční kroky k identifikaci příčiny Závady a určí předpokládanou dobu opravy.
- 12.8.2. Doba opravy
- 12.8.2.1. Maximální předpokládaná doba opravy Služby činná 24 pracovních hodin (není-li v příslušném popisu Služby uvedeno jinak). Poskytovatel bude provádět opravy bez zbytečného odkladu. Doba opravy je definována jako čas mezi začátkem Závady a koncem Závady.
- 12.8.2.2. Následující doby nejsou započítávány do doby opravy:
- Výpadek nezpůsobený poruchami na zařízení spravovaném Poskytovatelem, např. poruchy na Účastníkově zařízení nebo jeho napájení;
 - Výpadky v době plánované údržby sítě (servisní okno);
 - Výpadky hlášené Účastníkem, které nejsou zjištěné nebo potvrzené Poskytovatelem;
 - Jakákoli doba, kdy je služba pozastavena podle Smluvních podmínek;
 - Výpadky způsobené vyšší mocí;
 - Doby výpadků, které vznikly v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany Účastníka;
 - Čas, který potřebuje Účastník na zjištění, zda je problém vyřešen.
- 12.8.2.3. Plánovaná údržba bude realizována v době servisního okna od 22:00 do 6:00 nebo o víkendech. Délka jednotlivého případného výpadku nebude větší než 6 hod. O údržbě bude Účastník předem informován s nejméně 24 hodinovým předstihem.
- 12.8.3. Pronajatá zařízení od Poskytovatele jsou součástí Služby a jsou servisována podle stejné servisní úrovně jako Služba.
13. **Ochrana osobních údajů Účastníků – fyzických osob**
- 13.1 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se z.č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů za účelem řádného plnění Smlouvy, a to po dobu nezbytné nutnosti. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem.
- 13.2 Zájmem Poskytovatele je zpracování osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. i za účelem marketingového nabízení služeb subjektům údajů, případně předání těchto údajů třetí osobě za stejným účelem. Účastník (fyzická osoba) je oprávněn vyjádřit se zpracováním osobních údajů za tímto účelem nesouhlas, který musí být písemný a doručení Poskytovateli. V případě, že tento nesouhlas Účastník nevyjádří, může Poskytovatel oprávněně zpracovávat osobní údaje za výše uvedeným účelem, či je za stejným účelem poskytnout třetí osobě.
- 13.3 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.
11. **Postup při uplatňování a vyřizování reklamaci**
- 13.4 Účastník má právo na Reklamaci vadně poskytnuté Služby.
- 13.5 Na uplatnění Reklamace má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce),
- 13.6 Reklamace se uplatňují písemně na kontaktní adrese uvedenou na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele. Reklamace nelze uplatnit elektronickou poštou.
- 13.7 Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Reklamace týkající se jiných závad musí být podány bez zbytečného odkladu (zpravidla do 3 týdnů). Uplatnění Reklamace proti výši účtovaných cen za Služby na základě Smlouvy nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 13.8 Zmešká-li Účastník v případě Reklamace Služeb fakturovaných na základě Smlouvy lhůtu k uplatnění Reklamace, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů. O výsledku rozhodnutí o prominutí zmeškané lhůty uvedomí Poskytovatel reklamujícího nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne obdržení jeho žádosti.
- 13.9 Zmeškání lhůty nelze prominout, uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy ke zmeškání lhůty došlo. Prominout nelze zmeškání zákonné nebo dohodnuté záruční lhůty.
- 13.10 Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo jí nebylo možno využít vůbec pro Závadu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závadu nahlásí v souladu s čl. 3.2 písm. (e) .
- 13.11 Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamace:
- jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření do 15 kalendářních dnů;
 - složitější případy Reklamací vyžadující technické šetření do 30 kalendářních dnů;
- 13.12 Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí:
- formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace, nebo
 - ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamace Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.
- 13.13 Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 13.14 V případě nedodržení lhůty ze strany Poskytovatele pro vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace bude vrácená částka zvýšena o úrok z prodlení z dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů, počínaje prvním dnem prodlení (dle § 1 nařízení vlády č. 142/1994 Sb., § 369 a § 502 obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů).
- 13.15 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamace, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru pro oblast Českého telekomunikačního úřadu.
- 13.16 Stížnosti a připomínky Účastníků vztahující se k poskytování Služeb na základě Smlouvy se přijímají v provozních prostorách Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a Podmínkami.
14. **Doručování písemností / dokumentů od Poskytovatele Účastníkovi**
- 14.1 Doručování písemností / dokumentů do Datové schránky
- 14.1.1. Poskytovatel zřídí Datovou schránku pro každého Účastníka nejpozději do 21 dnů ode dne zřízení první Služby pro předmětného Účastníka. V případě, že první Služba byla zřízena před datem 1. února 2009, bude Datová schránka zřízena dne 1. února 2009.
- 14.1.2. Poskytovatel předá přístupové údaje k Datové schránce Účastníkovi při podpisu smlouvy nebo nejpozději do 7 dnů ode dne zřízení Datové schránky prostřednictvím doporučeného dopisu v listinné podobě.
- 14.1.3. Poskytovatel bude doručovat do Datové schránky následující typy dokumentů:
- Vyúčtování Služeb – faktury, souhrnná vyúčtování a další dokumenty související s vyúčtováním;
 - Výzvy k úhradě – I. a II. upomínky;
 - Nové podmínky případně jejich revizi;
 - Ostatní dokumenty přímo se týkající poskytování Služeb, výjma dokumentů vyjmenovaných v článku 14.2.1.
- 14.1.4. Doručování písemností / dokumentů do Datové schránky se považuje za plnohodnotné, stejně jako u listinného doručování písemností / dokumentů pro poštovní styk mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 14.1.5. V případě, že je ve Smlouvě výslovně uvedeno listinné doručování písemností / dokumentů, doručování do Datové schránky se považuje pouze za informativní.
- 14.1.6. U Smluv uzavřených před 1. říjnem 2008 kde se ještě výslovně neuváděla forma doručování písemností / dokumentů, se dnem 15. února 2009 stanovuje forma doručování na doručování do Datové schránky.
- 14.1.7. Za den doručení se považuje den vložení dokumentu do Datové schránky plus dva kalendářní dny nebo den stažení / otevření dokumentu v Datové schránce. Rozhodující je to co nastane dříve.
- 14.1.8. Poskytovatel se zavazuje provozovat Datovou schránku s možností automatického přeposílání dokumentů na elektronickou adresu a možností zaslání listinné notifikací.
- 14.1.9. V případě, že Poskytovatel nebude z jakéhokoli důvodu schopen doručit dokumenty do Datové schránky, je povinen tyto dokumenty zaslat v listinné formě a na své náklady.
- 14.1.10. Účastník se zavazuje se svými přístupovými údaji do Datové schránky nakládat jako s důvěrnými údaji a nese odpovědnost za nakládání s těmito přístupovými údaji, za jejich ztrátu či prozrazení a za důsledky s tím spojené.
- 14.2 Doručování písemností / dokumentů v listinné podobě
- 14.2.1. Poskytovatel bude odesílat v listinné formě následující typy dokumentů:
- Dokumenty výslovně uvedené v Podmínkách, které mají být zaslány v listinné podobě;
 - Výzvy k úhradě – III. upomínka s náhradním termínem plnění;
 - Odstoupení od Smlouvy, Potvrzení výpovědi Smlouvy či Výpověď Smlouvy;
 - Ostatní dokumenty dle vlastního uvážení Poskytovatele.
15. **Ustanovení společná a závěrečná**
- 15.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník v platném znění.
- 15.2 V případě, že Smlouva a Podmínky jsou vytvořeny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 15.3 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 15.4 Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek nebo platného Ceníku služeb uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi.
- 15.5 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplvajících ze smluvního vztahu.
- 15.6 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. července 2009.

Zvláštní část Podmínek

Internetové Služby

1. Rozdělení Internetových služeb

- 1.1 Internetové Služby jsou tvořeny následujícími kategoriemi služeb:
 - službami s přímým (pevným) připojením k Internetu;
 - službami hostingu;
 - dalšími službami s přidanou hodnotou.
- 1.2 Pokud nebude dohodnuto jinak, součástí Služby není poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků (osobní počítače, modem, přípojka k veřejné telefonní síti, software, apod.), které jsou potřebné pro přístup do sítě Internet.

2. Práva a povinnosti Účastníka

- 2.1 Účastník je povinen využívat Službu jen v rámci platných obecně závazných právních předpisů. Služba zejména nesmí být využívána k zaslání nevyžádané reklamy a Účastník nesmí porušovat autorská práva Poskytovatele a třetích osob. Porušení výše uvedených povinností je podstatným porušením Smlouvy ze strany Účastníka.
- 2.2 Obdržel-li Poskytovatel stížnost, že Účastník porušuje práva třetích osob nebo existuje-li podezření, že Účastník porušuje obecně závazné právní předpisy, má právo požadovat od Účastníka vysvětlení a případně i zjednání nápravy. Povazuje-li Poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit Účastníkovi poskytování Služby do doby zjednání nápravy. Poplatky uhrazené Účastníkem za dobu pozastavení Služby z tohoto důvodu se nevracejí.
- 2.3 Účastník bere na vědomí, že:
 - je výhradně odpovědný za obsah dat, která zveřejňuje v síti Internet nebo která po síti Internet posílá;
 - dostupnost dat třetích osob zveřejněných na nebo poslaných po síti Internet není Poskytovatelem zaručována;
 - Poskytovatel neodpovídá za obsah a využití informací, dostupných v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používány prostřednictvím služeb Poskytovatele.
- 2.4 Účastník se zavazuje nepřekročit dohodnutou úložní kapacitu a případný limit provozu při používání služeb elektronické pošty nebo domovských stránek. V případě, že bude kapacita schránky pro elektronickou poštu překročena, budou veškeré došlé zprávy na tuto kapacitu odeslány zpět jako nedoručitelné. V případě, že Účastník překročí dohodnutou kapacitu své domovské stránky, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi dodatečnou cenu Služby ve výši platné v době poskytnutí této Služby.
- 2.5 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k připojení k síti Internet poskytnutého v rámci Služby, způsobeného zejména zneužitím přístupového uživatelského jména a hesla.

3. Služby s přímým připojením k Internetu

- 3.1 Přístup k síti Internet je zajištěn přístupovými prostředky Poskytovatele nebo třetích stran.
- 3.2 Ke Službám Poskytovatel též poskytuje:
 - návrh a přidělení registrovaného nebo privátního IP adresového prostoru. Každému Účastníkovi je přidělen adresovací prostor sítě Internet podle adresovacího plánu Poskytovatele. IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou Účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení Služby zaniká i Účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat.

- možnost zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích Poskytovatele;
 - asistence při registraci jména domény druhé úrovně;
 - poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru Účastníka na prostředcích Poskytovatele;
 - poskytnutí služeb záložního poštovního úřadu elektronické pošty Účastníka na prostředcích Poskytovatele.
- 3.3 V případě Služeb s limitovaným přenosem dat je při překročení limitu stanoveného ve Specifikaci služby účtován poplatek za každý započatý objem dat dle příslušných cen stanovených ve Specifikaci služby.
 - 3.4 Je-li požadovaný termín registrace Účastníka do sítě Internet vázán na splnění specifikované podmínky (registrace IP adresy, apod.), zahájí Poskytovatel práce na zřízení přípojky až poté, kdy bude tato podmínka splněna.
 - 3.5 V případě ukončení smlouvy je Účastník povinen uhradit demontážní (pronajaté Koncové zařízení) případně deaktivační poplatek (vlastní Koncové zařízení).

4. Hostigové služby

- 4.1 Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro Účastníka data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení Účastníka v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení Účastníkových dat a zařízení k síti Internet.
- 4.2 Způsob připojení zařízení Účastníka umístěné v rámci Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.

5. Další služby s přidanou hodnotou

- 5.1 Registraci domén druhé úrovně provádí Poskytovatel podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.
- 5.2 Další služby s přidanou hodnotou jsou poskytovány v rozsahu popsaném v Popisu Služby.

Hlasové (telefonní) služby

6. Obecné podmínky hlasových (telefonních) služeb.

- 6.1 Hlasové (telefonní) služby umožňují Účastníkovi uskutečňovat odchozí volání a případně přijímat příchozí volání.
- 6.2 Účastník může využívat další služby Poskytovatele s přidanou hodnotou. Jedná se zejména o služby k hovorům a informační služby uvedené v ceníku doplňkových služeb.
- 6.3 Hlasové služby jsou poskytovány prostřednictvím technologie „Voice over IP“.
7. Seznam účastníků veřejné telefonní služby
 - 7.1 V rozsahu, ve kterém Účastník vysloví souhlas se zápisem do veřejného telefonního seznamu, Poskytovatel zpracuje a předá jeho údaje pro informační služby o telefonních číslech Účastníkovi veřejné telefonní služby a k vydání telefonního seznamu poskytovateli univerzální služby.
 - 7.2 Každá hlavní účastnická stanice se všemi svými vedlejšími stanicemi se uvádí v telefonním seznamu jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodního jména či názvu) Účastníka s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série nebo velkosérie se uvádí v telefonním seznamu jedním příjmením a číslem stanice, nebo všemi příjmeními (provolbami), které si zákazník přeje uvést.
 - 7.3 Text označení účastnické stanice může navrhnout Účastník, avšak Poskytovatel

je oprávněna ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby vyhledávání Účastníků bylo co nejlépe usnadněno. V textu telefonního seznamu se neveřejňují inzertní údaje a reklama.

- 7.4 Na přání Účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby, nebo organizace, kterým dovolil tyto užívat.

Služby rozhlasového a televizního vysílání

8. Obecné podmínky služeb rozhlasového a televizního vysílání

- 8.1 Služby rozhlasového a televizního vysílání (dále pouze SRTV) umožňují Účastníkovi příjem a využívání SRTV a dalších s tím spojených služeb prostřednictvím Sítě Poskytovatele.
- 8.2 Poskytovatelem SRTV je společnost CentroNet, a.s., Na Příkopě 22/859, PSC 110 00, IČ: 26165473, dále pouze společnost „CentroNet“
- 8.3 Společnost CentroNet je nositelem práv a licencí od jednotlivých subjektů pro šíření SRTV obsahu. Poskytovatel je oprávněn podepisovat za společnost CentroNet Smlouvu, vybírat veškeré poplatky za SRTV a předávat část poplatků společnosti CentroNet a komunikovat s Účastníkem v zastoupení společnosti CentroNet ohledně práv a povinností vzniklých na základě Smlouvy.
- 8.4 Společnost CentroNet je oprávněna jednostranně měnit programovou nabídku SRTV. Účastník bere na vědomí, že programová skladba může být měněna nezávisle na vůli Účastníka i Poskytovatele a souhlasí s tím.
- 8.5 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel a společnost CentroNet neodpovídají za funkčnost ani provozuschopnost připojení Koncového zařízení Účastníka ke koncovému bodu včetně doplňkových zařízení umístěných za Koncovým bodem. Poskytovatel a společnost CentroNet odpovídají pouze za nefunkčnost Služby jimi zapříčiněnou.
- 8.6 SRTV je poskytováno prostřednictvím technologie IPTV.
9. Práva a povinnosti Účastníka
 - 9.1 Účastník je povinen využívat Službu jen v rámci platných obecně závazných předpisů a smluvních ujednání s Poskytovatelem a společností CentroNet.
 - 9.2 Účastník se zavazuje užívat SRTV výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání Služby pouze osobám sdílejícím s Účastníkem společnou domácnost. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele a společnosti CentroNet nesmí Účastník umožnit užití Služeb třetími osobami, a to ani zdarma, ani za úplat. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele a společnosti CentroNet nesmí Účastník SRTV provozovat veřejně ani na veřejném prostranství. Porušení těchto ustanovení se považuje za podstatné porušení Smlouvy. Účastník nese plnou odpovědnost za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami. Porušení tohoto zákazu je důvodem pro okamžité odstoupení od smlouvy ze strany Poskytovatele a společnosti CentroNet.
 - 9.3 Účastník je oprávněn objednat si prostřednictvím Sítě Poskytovatele Služby nabízené dalšími poskytovateli (dále jen „Další poskytovatel“ a „Služby třetích osob“) a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím Poskytovatele. Cenu Služby třetích osob vyznačí Poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání Služby třetích osob Účastníkovi řádně a včas nezabývá Účastníka povinností uhradit její cenu Poskytovateli. Poskytovatel nese odpovědnost za vady Služeb třetích osob a Účastník je oprávněn uplatnit nároky z vad nebo nedodání Služeb třetích

osob výhradně u Dalšího Poskytovatele takové služby.

- 9.4 Účastník se dále zavazuje:
 - 9.4.1 Účastník je povinen neprodleně informovat o každé změně Služeb, kterou Účastník neiniciovat, nebo mu nebyla ze strany Poskytovatele či společnosti CentroNet oznámena, tento bod se nevztahuje na přechodně zhoršené technické parametry Služby.
 - 9.4.2 Nezasahovat do zařízení Sítě Poskytovatele, neměnit nastavení Koncových zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, tento bod se netýká standardních uživatelských nastavení v rámci obecně přístupného menu Koncového zařízení;
 - 9.4.3 Nepřipojovat ke Koncovému bodu více Koncových zařízení Účastníka než kolik je jich uvedeno ve specifikaci Služby;
 - 9.4.4 Nepřipojovat ke Koncovému bodu, ani k Doplňkovému zařízení taková zařízení, jejichž povaha, účel nebo užití nejsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy či Podmínkami.
 - 9.4.5 Neužívat Službu způsobem nebo k účelům porušujícím obecně závazné právní předpisy nebo práva třetích osob. Účastník zejména nesmí podnikat jakékoliv pokusy o vstup do sítě, systému či služeb, pro které nemá předem zajištěné příslušné oprávnění či souhlas od jejich vlastníka či provozovatele.
 - 9.4.6 Účastník se dále zavazuje nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje, kódy nebo prostředky ohrožující bezpečnost a integritu sítí Poskytovatele či třetích stran, popř. Koncových zařízení ostatních Účastníků.
 - 9.5 Jakékoliv porušení povinností uvedených v bodech 9.1 až 9.4 včetně, nebo jakékoliv jednání, které lze označit za zneužití Služeb zaviněné Účastníkem, je považováno za podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel a společnost CentroNet jsou oprávněny okamžitě omezit nebo přerušit poskytování Služeb Účastníkovi, a to i bez předchozího upozornění. Doloží-li Účastník Poskytovateli, že zjednal nápravu, Poskytovatel a společnost CentroNet může obnovit poskytování Služeb Účastníkovi, a to zpravidla na Účastníkovo písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku dle Ceníku.
 - 9.6 V případě porušení kterékoli z povinností uvedených v bodech 9.1 až 9.4 včetně jsou Poskytovatel nebo společnost CentroNet oprávněny požadovat po Účastníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 10 000,- Kč (deseti tisíc korun českých) za každé takové porušení a Účastník je povinen takovou smluvní pokutu Poskytovateli či společnosti CentroNet uhradit. Uplatněním práva na smluvní pokutu není dotčeno právo Poskytovatele a společnosti CentroNet požadovat náhradu škody.
 - 9.7 Změnu respektive objednávku změny je mimo standardní způsoby definované ve Smluvních dokumentech u SRTV možno provést i prostřednictvím interaktivního menu Koncového zařízení. Při takovémto elektronické změně je Účastník povinen vyplnit své identifikační údaje a požadavek na změnu potvrdit PIN kódem, který byl Účastníkovi předán na Smluvních dokumentech. Po kladném ověření údajů Účastníka a jeho PIN kódu se objednávka stává platnou a stává se tak změnou stávajících Smluvních dokumentů. V opačném případě bude Účastník informován o zamítnutí požadované změny.
 - 9.8 Účastník se zavazuje se svým přístupovým PIN kódem nakládat jako s důvěrným údajem a nese odpovědnost za nakládání se svým PIN kódem, za jeho ztrátu či prozrazení. V případě prozrazení či ztráty PIN kódu je Účastník povinen toto neprodleně oznámit Poskytovateli.

9.9 Účastník je oprávněn objednávat změnu parametrů SRTV nejvýše jednou za kalendářní měsíc a zároveň takováto změna musí být platná minimálně po dobu jednoho měsíce.

10. Cena, platební podmínky

10.1 Poskytovatel provádí vyúčtování pravidelných plateb výhradně formou předplatného dle bodu 4.3 (g) obecné části Podmínek, minimální délka období zvoleného Účastníkem je jeden kalendářní měsíc, variabilní platby budou Účastníkovy vyúčtovány zpětně s následujícím vyúčtováním pravidelných plateb.

10.2 Poskytovatel je oprávněn provést vyúčtování podle bodu 10.1 zvláštní části Podmínek i u ostatních Služeb odebíraných Účastníkem pokud jsou Účastníkovy vyúčtovávány platby za SRTV.

10.3 Pokud Poskytovatel poskytuje Účastníkovi i jiné služby v rámci jednoho balíčku Služeb, který obsahuje i SRTV, je v rámci odstavce 10 zvláštní části Podmínek nahlíženo jako na SRTV.

10.4 Pokud Poskytovatel provádí vyúčtování dle bodu 10.1 zvláštní části Podmínek Účítované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost faktury je vždy první kalendářní den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo vyúčtování vystaveno, minimálně však 10 kalendářních dnů.

10.5 Poskytovatel a společnost Centronet jsou oprávněny kdykoli za trvání Smlouvy změnit výše pravidelných poplatků SRTV. Poskytovatel je povinen zveřejnit takovouto změnu a vhodným způsobem podle svých možností ve lhůtě nejméně 30 dnů předem o tomto informovat Účastníka. Účastník je v době od oznámení změny do 3 dnů před zamýšleným provedením takovéto změny oprávněn smlouvu vypovědět se zkrácenou výpovědní dobou na 30 dnů bez ohledu na minimální dobu trvání Smlouvy.

10.6 Úhradou ceny za SRTV Poskytovateli není Účastník zbaven povinnosti hradit koncesionářské poplatky dle zákona 348/2005 Sb. o rozhlasových a televizních poplatcích a o změně některých zákonů.

10.7 Pokud Poskytovatel provádí vyúčtování dle bodu 10.1 zvláštní části Podmínek a Poskytovatel eviduje vůči Účastníkovi neuhrazenou fakturu po splatnosti o 7 dní a více, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služby až do úplného uhrazení všech závazků po splatnosti Účastníka vůči Poskytovateli. V případě, že nedojde k uhrazení faktury do 30 dnů od data splatnosti, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby podle článku 7.2(a) obecné části Podmínek. Tento bod doplňuje bod 9.8 obecné části Podmínek, v případě rozporu ustanovení tohoto bodu a bodu 9.8 obecné části Podmínek platí ustanovení tohoto bodu.