

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti DCOMP s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s účinností od 1.11.2011.

Obecná část Podmínek

1. Předmět Podmínek

- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka i 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 specifikou části Zvláštní části Podmínek, příslušnou ke konkrétní Službě.
- 1.4 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.
- 1.5 Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2. Definice pojmů

- 2.1 Data jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.2 Koncové zařízení je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využívá poskytované Služby. Pro účely podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem.
- 2.3 Koncový bod Účastníka je Účastníkem určený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Specifikace.
- 2.4 Koncový bod Služby je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.5 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 plnou moc.
- 2.6 Poskytovatel je společnost DCOMP s.r.o., která je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu v souladu s § 8 zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 2.7 Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za Pověřeného zástupce osobu podle Obchodního zákoníku §15.
- 2.8 Přípojka je soubor technických prostředků připojujících telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí přípojky je zpravidla: Přístupový okruh; Přípojný vedení; Koncové zařízení.
- 2.9 Přípojný vedení je metalický, optický nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
- 2.10 Přístupový okruh je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.
- 2.11 Reklamací se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.12 Revizí Podmínek se rozumí změna jejich formy nebo textu, popřípadě jejich rozšíření, které nemá za následek zhoršení Podmínek pro Účastníka.
- 2.13 Revolving představuje možnost prodloužení doby platnosti Služby tím způsobem, že v případě poskytování Služeb na dobu určitou, pokud žádná ze smluvních stran nedoučí druhé straně nejpozději dva měsíce před uplynutím sjednané doby doporučeným dopisem písemný projev vůle Službu neprodulžovat, platí nevyvratitelně právní domněnka, že strany se dohodly Službu prodloužit vždy o dalších 12 měsíců, není-li ve Specifikaci služby uvedeno jinak. Takto může dojít k prodloužení Služby a tím i smlouvy i opakovaně.
- 2.13.1 Je-li ve Specifikaci, v části Ostatní smluvní ujednání, uveden pojem výpověď s časovým údajem, představuje tento časový údaj u smluv uzavřených na dobu určitou lhůtu, kdy nejpozději před uplynutím doby určité, může kterákoliv smluvní strana doručit druhé straně projev vůle Smlouvu dále neprodulžovat ve smyslu čl. 2.13 těchto Podmínek.
- 2.14 Síť je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele.
- 2.15 Služba je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.16 Smlouva je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.17 Smluvní dokumenty jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Ceník, aj. dokumenty příslušející k Službě.
- 2.18 Souhlasem je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním 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 oboru).
- 2.19 Specifikace Služby (dále jen „Specifikace“) je oboustranně podepsaný dokument popisující konkrétní obchodní, technické a servisní podmínky Služby pro daného Účastníka.
- 2.20 Telekomunikačním zařízením se rozumí technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směřování, spojování a příjem informací.
- 2.21 Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu a která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.
- 2.22 Vpádek je náhodný, nepředvívaný stav, kdy poskytování Služby nejsou dostupné.
- 2.23 Vyšší moc se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávkové akce, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízeních a sítích jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 2.24 Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Službu. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.
- 2.25 Změnou Podmínek je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.
- 2.26 Žadatel je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technikou změnu Služby.
- 2.27 Minimální měsíční plnění (dále MMP) je pevná měsíční částka sjednaná mezi Účastníkem a Poskytovatelem v příslušné Specifikaci Služby. Podpisem příslušné Specifikace služby se Účastník zavazuje čerpat minimálně měsíčně objem služeb, odpovídající MMP.

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 Žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze dle 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, jeli to možné, 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 5.3, 5.4 a 5.7 těchto Podmínek;
- (e) oznámit Změnu Podmínek, která pro Účastníka představuje zhoršení Podmínek, předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc, a současně jej informovat o jeho právu Smlouvu vypovědět bez jakékoli sankce. Oznámení provede Poskytovatel elektronickou poštou na emailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě. Revize podmínek nemusí být oznamována předem.

3.2 Účastník je povinen:

- (a) řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby;
- (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 vlastníka objektu, pokud je Přípojný 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; pokud je kterýkoliv souhlas dle tohoto odstavce následně odvolán nebo pozbuje platnosti, může Poskytovatel omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel přitom neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé v této souvislosti Účastníkovi.
- (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) oznámit bez zbytečného odkladu na oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě 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 vyrovnávací napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely; umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem 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 poskytováním Služby; zajistit, aby po celou dobu poskytování služby u Telekomunikačního 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 zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka; umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit poskytovateli přístup k funkčním souborům zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytování služeb
- (g) neprodleně písemně 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) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
- (i) zabezpečit Telekomunikační zařízení zajištěné Poskytovatelem 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 na www.dcomp.cz, popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele. Jeli cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.6.
- 4.2 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) Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání služby zákazníkovi nebo vystavením daňového dokladu. Dále se na základě této smlouvy poskytují dílčí měsíční plnění, dle § 21 Zákona o DPH. Za zdanitelné plnění se považuje první den běžného měsíce.
 - (c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
 - (d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi a dále jsou prováděny vždy první den aktuálně probíhajícího kalendářního měsíce, pokud není uvedeno ve specifikaci jinak;
 - (e) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem; vyúčtování cen za poskytované Služby je provedeno v následujícím kalendářním měsíci, pokud není uvedeno ve specifikaci jinak.

- 4.3 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 4.4 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěně.
- 4.5 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za zmíněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě Účastníkem podepsaného předávacího protokolu.
- 4.6 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby, avšak pouze s písemným souhlasem Účastníka.
- 4.7 Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním účtované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je zpravidla 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
- 4.8 Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.
- 4.9 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.
- 4.10 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě.
- 4.11 Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.
- 4.12 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu tyto služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než deset hodin během 24 hodin z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.
- 4.13 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení celého poplatku za službu v daném měsíci, jestliže dojde k nepřetržitému přerušení služeb na dobu nejméně deseti dnů v kalendářním měsíci, z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.
- 4.14 Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo prokazatelným způsobem uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.
- 4.15 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.
- 4.16 Jistota
- 4.16.1 Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
- (a) při podpisu nové smlouvy
 - (b) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
 - (c) Účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky;
 - (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;
 - (g) Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byl uhrazený všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;
- 4.16.2 Výše jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využití služby Účastníkem jistota pokryla dvě následující měsíční platby.
- 4.16.3 Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 4.16.1 (g), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.
- 4.16.4 Pokud byla poskytnuta jistota dle článku 4.16.1 (a) a pokud po dobu šesti měsíců nedošlo k případu prodlení s platbou za služby, je Účastník oprávněn písemně požádat o navrácení jistoty. Poskytovatel jistotu neprodleně vrátí.
- 4.16.5 Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnuté služby, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut aj.
- 4.17 Veškeré uváděné ceny ve smlouvách a specifikacích jsou uváděny bez příslušné sazby DPH, která je uvedena ve fakturách.

5. Rozsah poskytované Služby

- 5.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. Služba je poskytována na území České republiky.
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby tyto povinnosti plnil sám.
- 5.3 Jestliže nepředvidatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, zmožní Poskytovateli plnit jeho závazky, produkuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
- 5.4 Poskytovatel neodpovídá za vznik Závady v případě, 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.
- 5.5 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 5.6 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 ji zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- 5.7 V případě, že Účastník nezplatí včas řádně účtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu 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 ve výši 1.000 Kč + DPH. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle toho odstavce.
- 5.8 Poskytovatel je oprávněn v případě uvedených nesprávných smluvních údajů ukončit poskytování Služby ihned potom, co tuto skutečnost zjistí.
- 5.9 Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
- 5.10 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.
- 5.11 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby, smluvní pokuty a dalších plateb podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 5.7 těchto Podmínek ani není dotčen odvoláním nebo pozbytím platnosti Souhlasu dle článku 3.2 písm. c) těchto Podmínek.

6. Podstatné porušení Smlouvy

- 6.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- (a) nezdíral 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 a výlučně zavinil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 6.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník:
- (a) neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby;
 - (b) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek déle než 30 dní po datu splatnosti;
 - (c) poskytne Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby;
 - (d) dopustil, a to i neúmyslně, zneužití, poškození, ztrátu nebo zničení Služby, Síťě či zařízení Poskytovatele, nebo zařízení Účastníka;
 - (e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
 - (f) opakovaně a přes upozornění používá poskytnutou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
 - (g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady, případně reinstalací zařízení;
 - (h) neodpoví bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Síťě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí škodu na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;
 - (i) nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.2 písm. (c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.2 těchto Podmínek.
- 6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.7 Podmínek.

7. Úrok z prodlení, smluvní pokuta

- 7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, je Poskytovatel oprávněn účtovat z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.2 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.2 (g) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti.
- 7.3 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním ani zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny, a to i v rozsahu Smluvní pokuty či úrok z prodlení přesahujícím.
- 7.4 Dojde-li ze strany Účastníka k podstatnému porušení Smlouvy ve smyslu čl. 6.2 písm. (a) až (i) těchto Podmínek nebo skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli Smluvní pokutu ve výši celkových úschů plateb odpovídajících přesné době scházající od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí sjednané doby, popř. do uplynutí Vypovědní lhůty Smlouvy nebo Služby na dobu neurčitou a to včetně neuplynulých měsíců, nejméně však ve výši 5.000,- Kč.
- 7.5 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 8.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi Službu náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 8.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Síťě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Síťě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku události vyšší moci.
- 8.3 Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetí osobě, v případě, že Účastník využívá pro účely příjmu Telekomunikačních služeb Telekomunikační zařízení nedodané Poskytovatelem, nebo Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných právních či technických předpisů aj. norem.
- 8.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka.
- 8.5 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 8.6 Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytnuté Službě.

9. Vznik, změna, převod, ukončení a obnovení Smlouvy nebo Služby

- 9.1 Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
- 9.1.1 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednaná na dobu určitou a není-li sjednaná revolvujícím, produkuje se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou. To neplatí, doručí-li jedna ze smluvních stran druhé straně nejméně 60 dnů před uplynutím sjednané doby písemné oznámení, že na ukončení Smlouvy či konkrétní Službyává.
- 9.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.3 K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.
- 9.4 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.
- 9.5 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V návaznosti na uzavřenou Smlouvu je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.
- 9.6 Při změně nebo ukončení Smlouvy či Služby před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, a to na žádost Účastníka nebo z důvodu spočívajících na straně Účastníka (např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo při požadavku Účastníka na posun data zřízení Služby), dále rovněž při neposkytnutí potřebné součinnosti Poskytovateli ke zřízení Služby ze strany Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit

cenu veškerých již vynaložených prací a výkonů, včetně materiálu a zboží a včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby nebo s posunutím data zřízení Služby, vždy však nejméně částku ve výši 10.000,- Kč.

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

9.8 Smlouva nebo Služba může být ukončena:

(a) písemnou dohodou smluvních stran;

(b) uplynutím sjednané doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou (splní-li kterákoliv smluvní strana požadavek dle čl. 9.1.1, druhá věta, těchto Podmínek nebo splní-li kterákoliv smluvní strana v případě sjednaného revolučního požadavku dle čl. 2.13 těchto Podmínek); resp. uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu neurčitou;

(c) uplynutím výpovědní doby dvou měsíců, pokud výpověď podal Účastník z důvodu podstatné změny smluvních podmínek ve smyslu čl. 3.1 písm. (e) těchto Podmínek nebo nedovolené změny ceny v neprospech Účastníka, byla-li výpověď Účastníkem podána během 30 kalendářních dnů po oznámení takové změny Poskytovateli;

(d) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6.2 těchto Podmínek. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odesání odstoupení.

9.9 V případech uvedených v čl. 9.8 písm. (b), věta za středníkem, a písm. (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.

9.10 V případech uvedených v čl. 9.8 písm. (b), věta za středníkem, a písm. (c) může být Služba vypovězena kteroukoliv smluvní stranou samostatně.

9.11 Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 3 měsíce, nedohodnou-li se strany jinak. Pro možnost výpovědi, potažmo výpovědní dobu, Smlouvy či Služby sjednané na dobu určitou platí obecné právní předpisy, tj. občanský zákoník.

9.12 Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkoví. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkoví, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odesání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.

9.13 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkoví. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího majetku Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 14 kalendářních dnů po jejím ukončení. V případě prodlení Účastníka se splněním kterékoli z těchto povinností vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení Účastníka se splněním této povinnosti. Sjednanou smluvní pokutu není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a nákladů vzniklých v souvislosti s nesplněním povinností uvedených v tomto čl. 9.13, a to i v rozsahu smluvní pokuty přesahující.

9.14 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jež o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se k zřízení služby.

10. Zřizování a zrušení Služby

10.1 V souvislosti s připojením k Sítí zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.

10.2 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.

10.3 Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládán datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka dle možností Poskytovatele.

10.4 Doba poskytování Služby počíná běžet od data předání Služby. Za den předání Služby je považován den podpisu Předávacího protokolu Účastníkem nebo první den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána nebo den, kdy Poskytovatel písemně oznámil Účastníkoví, že Služba byla provozována, a to podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Oznámení o provozování Služby se provádí dopisem nebo elektronickou formou nebo faxem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem odesání Poskytovatelem Účastníkoví. Účastník je pro tyto účely plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení Poskytovatelem odesláno.

10.5 Pokud Účastník nemůže Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluvněm čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkoví čas strávený při čekání a přepravě.

10.6 V případě, že požadovaný typ Přijímků 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.

10.7 Doba prodlení při předání služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.

10.8 Pokud Účastník po podpisu Specifikace 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. Závady a servisní zásahy, záruční podmínky pro koncová zařízení

11.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.

11.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytovaných Služeb dle podmínek uvedených ve Specifikaci.

11.3 Poskytovatel poskytuje záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení nevyžadující odbornou instalaci (samostatné modemy a telefony). Záruka se nevztahuje na závady Koncových zařízení způsobených vlivy mimo Koncová zařízení (běžné opotřebení, nevhodné užívání, vyšší moc, zásahy třetích osob, apod.).

11.4 Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Účastníka.

11.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závalu u poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník, a Závalu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.

11.6 Pokud bude zjištěno při odstraňování Závad, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho Telekomunikačním zařízení, má Poskytovatel vůči Účastníkoví právo na úhradu vzniklých nákladů.

11.7 Přeústení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závalu ve smyslu těchto Podmínek.

11.8 Pokud Účastník nezaplatí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závad.

11.9 Pokud z důvodu uvedených v čl. 11.8 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutnosti opakování výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.

11.10 Doba odstranění Závad je závislá na typu Služby a je specifikována ve Smlouvě.

12. Ochrana osobních údajů Účastníků

12.1 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 nejdéle po dobu nezbytně nutnou po ukončení Smlouvy či Služby. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy uzavřené s Poskytovatelem.

12.2 Účastník tímto souhlasí s tím, aby údaje týkající se jeho osoby, které sdělí Poskytovateli (obvykle v rozsahu: jméno, příjmení, titul, popř. název, obchodní firma, adresa bydliště, sídla či provozovny, telefonní číslo, datum narození, rodné číslo, IČ, DIČ, emailová adresa), byly pro potřeby plnění povinností Poskytovatele ze Smlouvy, dále pro účely vnitřních potřeb Poskytovatele (např. sledování a vyhodnocování hospodářské činnosti Poskytovatele) a pro účely marketingu prováděného Poskytovatelem (nabízení služeb subjektům údajů, případně předání těchto údajů třetí, Poskytovatelem pověřené osobě za stejným účelem, dále za účelem zpracování (nebo jím pověřenou osobou) v elektronické i jiné podobě, včetně zpracování těchto údajů, které mají povahu osobních údajů, a to Poskytovatelem (jím pověřenou osobou) jako správcem ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

12.3 Poskytovatel tímto informuje každého Účastníka, který podle čl. 12.2 poskytl své osobní údaje ke zpracování, o jeho právech vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména o tom, že poskytnutí těchto údajů je dobrovolné, že má právo přístupu k nim a že má právo se při porušení citovaného zákona obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů s žádostí o zastavení a nápravu, jakož i o dalších právech vyplývajících z § 51 a 21 citovaného zákona.

12.4 Uzavřením Smlouvy Účastník souhlasí ve smyslu ustanovení § 7 zákona č. 480/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, s tím, že mu budou Poskytovatelem zaslána nevyžádaná obchodní sdělení na jeho adresu (včetně emailové), bude kontaktován nevyžádaným directmailem obsahujícím obchodní sdělení a prostřednictvím nevyžádaného telemarketingu (včetně nevyžádaných SMS a MMS) obsahujícího obchodní sdělení týkající se produktů, obchodu a služeb Poskytovatele a ostatních osob uvedených v čl. 12.2. Tento souhlas může být kdykoli bezplatně a písemně u Poskytovatele odvolán. Účastník bere na vědomí, že odvolání souhlasu uděleného podle Podmínek se netýká a neznamená odvolání souhlasu udělených z jeho strany Poskyvateli jinak.

12.5 V případě, že Účastník poskytne Poskytovateli na základě čl. 12.2 údaje o svém rodném čísle, souhlasí jakožto nositel tohoto rodného čísla ve smyslu ust. § 13c odst. 1 zákona č. 133/2000 Sb., s tím, aby Poskytovatel toto jeho rodné číslo využíval pro účely evidence smluv a poskytnutých plnění a aby jej za tímto účelem archivoval, zpracovával a užíval.

12.6 Jakékoli odvolání souhlasu podle bodu 12.2 – 12.5 nemá vliv na oprávnění Poskytovatele na zpracování informací a údajů, které vyplývají z příslušných právních předpisů, ledaže by výslovně stanovily jinak.

12.7 Nedohodnou-li se Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení nebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

13. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

13.1 Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.

13.2 Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).

13.3 Reklamacie se uplatňují bez zbytečného odkladu od zjištění vady poskytnuté Služby písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.

13.4 Společně-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou Službu, má Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamacie proti vyšší účtované ceně za Službu nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

13.5 Reklamacie týkající se Závad musí být podány na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění Závad, jinak právo na Reklamacii zaniká.

13.6 Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo jí nebylo možno využít vůbec pro Závalu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo jeli Poskyvateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závalu nahlásil v souladu s čl. 3.2 písm. (e) těchto Podmínek.

13.7 Reklamacie vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamacie Poskyvateli. Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů od doručení Reklamacie Poskyvateli.

13.8 Uznání částky Poskytovatel Účastníkoví vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacie Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.

13.9 Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamacie, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

13.10 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacie Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru pro oblast Českého telekomunikačního úřadu.

14. Ustanovení společná a závěrečná

14.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník v platném znění.

14.2 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

14.3 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně vyplývá 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 vykládana tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou naranžována ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

14.4 Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkoví byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odesání informace o těchto změnách Účastníkoví.

14.5 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

14.6 V případě, že jakéhokoli ustanovení těchto Podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebudou tímto zněním dotčena ostatní ustanovení těchto Podmínek.

14.7 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.11.2011 a nahrazují v plném rozsahu všechny Podmínky platné a účinné přede dnem 1.11.2011.

14.8 Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, rozhodovány s konečnou platností rozhodcem, kterého určí Poskytovatel, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak.

14.9 Poskytovatel je oprávněn jednostranně zvýšit ceny za sjednané služby v souladu s koeficientem získaným na základě závazného údaje ČSÚ, vyjadřujícího roční míru inflace ve vývoji spotřebitelských cen. Zvýšení cen poskytovatel oznámí Účastníkovi písemně a je oprávněn Účastníkovi takto upravené ceny účtovat poprvé ve fakturě za kalendářní měsíc, v němž oznámí Účastníkovi odesal.

Zvláštní část Podmínek vztahující se pouze k níže uvedeným Službám

1. Hlasové služby

1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

1.2. Platnost Smlouvy začíná v den prvního použití Služby nebo v den podpisu předáváchoho protokolu ke Službě.

1.3. Smlouva na dobu neurčitou má výpovědní lhůtu jeden měsíc. Výpovědní lhůta začíná běžet v první den měsíce následujícího po písemném doručení výpovědi druhé smluvní straně.

1.4. Smlouvu může Poskytovatel okamžitě zrušit nebo pozastavit, pokud by v důsledku jejího plnění došlo k neúnosným finančním ztrátám Poskytovatele.

1.5. Poskytovatel může pozastavit poskytování Služeb, pokud se Účastník více než 30 dní nachází v prodlení s úhradou Faktury za poskytnuté Služby.

1.6. Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník hrubě porušil své povinnosti dle příslušného článku Obecné části podmínek.

1.7. Poskytovatel má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to zasláním písemné výpovědi na adresu Účastníka.

1.8. Účastník má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to doručením písemné výpovědi na adresu Poskytovatele.

1.9. Platnost smlouvy končí posledním dnem v měsíci, který následuje po zaslání výpovědi.

1.10. Účastník je povinen platit Faktury rádně a včas.

1.11. Platný Ceník Služeb poskytne Poskytovatel Účastníkovi na vyžádání, a to písemně, faxem nebo emailem.

1.12. Veškeré změny cen Služeb je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi jeden měsíc před začátkem platnosti těchto změn. Pokud Účastník se změnou nesouhlasí, je oprávněn doručit Poskytovateli písemnou výpověď smlouvy před začátkem doby platnosti Ceníku, v opačném případě změny bezvýhradně akceptuje.

1.13. V Ceníku musí být uvedeny jednotlivé druhy hovorů a jejich ceny.

1.14. Faktura bude vystavena pravidelně každý měsíc na základě Smlouvy a poskytnutých Služeb.

1.15. Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.

1.16. Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru.

1.17. Minimální měsíční plnění (MMP). K Minimálnímu měsíčnímu plnění se Účastník zavazuje po dobu 12, 18 nebo 24 měsíců dle podepsané příslušné Specifikace služby. MMP nelze předčasně ukončit, změnit jeho výši ani dobu trvání. Do plnění MMP se nezapočítávají jednorázové poplatky (např. cena aktivace), slevy, smluvní pokuty, atp. V případě nedodržení MMP je Poskytovatel oprávněn ve Vyúčtování služeb následujícím po Vyúčtování služeb, ve kterém nebylo dodrženo MMP, naúčtovat Účastníkovi smluvní pokuty ve výši rozdílu mezi MMP a skutečným plněním. Při převodu Smlouvy na nového Účastníka se závazek MMP automaticky převádí na nového Účastníka. Původní Účastník je povinen o MMP, jeho výši a zbývajícím době trvání nového Účastníka informovat. Nový Účastník se nemůže dovolávat příp. nevědomostí o MMP vůči Poskytovateli.

1.18. Podmínky pro poskytování předplacených služeb

1.18.1 Předplacené Služby poskytne Poskytovatel Účastníkům využívajícím Službu voip-easy (dále též jen "Předplacená služba").

1.18.2 Účastnická smlouva předplacené Služby je uzavřena uhrazením ceny aktivace Předplacené služby. Telefonní číslo zůstává po celou dobu trvání smluvního vztahu ve vlastnictví Poskytovatele.

1.18.3 Ke změně Účastnická předplacené Služby není nutný souhlas Poskytovatele, neboli-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat Předplacenou službu k užívání třetí osobě, v tomto případě se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s těmito Všeobecnými podmínkami, Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k Předplacené službě. Třetí osoba se okamžitkem převzetí Předplacené služby stává Účastníkem.

1.18.4 Účastnická smlouva předplacené Služby končí:

1.18.4.1 marným uplynutím lhůty pro uskutečnění prvního odchozího hovoru. Lhůta pro uskutečnění prvního odchozího hovoru je stanovena na 12 měsíců od aktivace Předplacené služby.

1.18.4.2 marným uplynutím lhůty pro dobítí kreditu Předplacené služby. Lhůta pro dobítí kreditu Předplacené služby je uvedena na www.voip-easy.cz, případně stanovena v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele. Délka lhůty pro dobítí kreditu může být Poskytovatelem stanovena v závislosti na splnění dalších podmínek uvedených v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele.

1.18.5 Účastník předplacené Služby je oprávněn Účastnickou smlouvu předplacené Služby vypovědět v následujících případech:

1.18.5.1 Během 20 kalendářních dnů ode dne zveřejnění změny Všeobecných podmínek, pokud není tato změna vyvolána změnou platné legislativy, a to s výpovědní lhůtou 15 kalendářních dnů.

1.18.6 Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých předplacených částky ceny Služeb (kreditu) či na její převedení na jiné telefonní číslo.

1.18.7 Cena předplacené Služby je uhrazena dobítím kreditu. Daňový doklad bude vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci Předplacené služby pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vydání daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.

1.18.8 Poskytnuté Předplacené Služby je Účastník užívající Předplacené služby oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejich poskytnutí, jinak právo zaniká.

2. Hostinové služby

2.1 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 dat a zařízení Účastníka k síti Internet.

2.2 Způsob připojení zařízení Účastníka umístěné v rámci Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.

2.3 Poskytovatel nenese zodpovědnost za data Účastníka umístěná u Poskytovatele.

3. Služba komplex

3.1 Předmětem služby komplex (dále jen „Služba“) je zprostředkování přístupu Účastníka k síti Internet a k síti Poskytovatele, k službám obsahu a jiným službám při využití datové sítě Poskytovatele pro přenos dat mezi koncovým bodem telekomunikační sítě Poskytovatele a přístupovým bodem datové sítě IP Poskytovatele.

3.2 V rámci Služby je poskytován soubor služeb, které poskytuje Poskytovatel Účastníkovi s využitím datové sítě Poskytovatele, přičemž je na rozhodnutí Účastníka bude-li využívat všechny nebo jen některé služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.

3.3 Souborem služeb se rozumí zejména:

- internetové služby
- hlasové služby
- hostinové služby
- vzdálená správa počítačů za využití datové sítě Poskytovatele
- virtuální mail server
- správa DNS

Jednotlivé služby se řídí specifickými částmi Zvláštní části Podmínek, pokud tyto existují.

3.4 V případě, že Účastník nevyužívá všechny služby poskytované v rámci Služby, nejedná se o důvod k odstoupení od Smlouvy nebo o důvod pro snížení částky fakturované za služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.

3.5 Soubor služeb obsahuje služby, které se mohou řídit podmínkami třetích subjektů a jsou veřejně dostupné. Účastník bere na vědomí, že je jeho povinností se s těmito podmínkami seznámit a řídit se jimi.

3.6 Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Fakturace souboru služeb bude provedena zvlášť pro Internetové služby a zvlášť pro Hlasové služby. Hlasové služby budou vyúčtovány na základě ceníku hlasových služeb komplex.

3.7 Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.

3.8 Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru.

3.9 Poskytovatel podporuje vzdálenou správu pouze podporovaných koncových zařízení, které odpovídají evropským a českým národním normám a jsou využívány v souladu s příslušnými právními předpisy. Seznam podporovaných koncových zařízení je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.

3.10 Servisní zásah podporovaných koncových zařízení je možné provádět pouze prostřednictvím datové sítě Poskytovatele. V případě, že Účastník požaduje provedení servisního zásahu v místě, musí být tento zásah předmětem samostatné objednávky a není předmětem Smlouvy.

3.11 Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za data uložená na koncových zařízeních Účastníka. Účastník je povinen zabezpečit svá data uložená na koncových zařízeních nebo na zařízeních poskytovatele proti zneužití nebo poškození.

3.12 Poskytovatel se zavazuje aktivně podílet na ochraně lokální datové sítě Účastníka. Vzhledem k charakteru sítě Internet však není Poskytovatel odpovědný za škody způsobené Účastníkovi připojením lokální datové sítě k mezinárodní síti Internet.

3.13 Data Účastníka uložená na zařízeních Poskytovatele jsou chráněna příslušným jménem a heslem, které je známo pouze Účastníkovi. V případě, že dojde ke zneužití těchto informací, je Účastník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit Poskytovateli, popřípadě zajistit adekvátním způsobem ochranu svých dat. Za zneužití dat Účastníka třetími osobami nenese Poskytovatel odpovědnost.

3.14 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu i zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi bez zbytečného odkladu nejméně tři měsíce předem. Oznámení o změně specifikace Služby nebo o zrušení Služby může být učiněno písemně nebo formou elektronické zprávy zasláné na elektronickou adresu Účastníka.

3.15 Poskytovatel neručí za aktualnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data přímo sám nezveřejnil nebo pokud jejich zveřejnění předem prokazatelně neschválil.

3.16 Poskytovatel prohlašuje, že umístění www stránky Účastníka na jeho serveru neznamená, že obsah umístěné stránky schválil. Za obsah těchto stránek Poskytovatel tedy neodpovídá.

3.17 Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit www stránku Účastníka umístěnou na Poskytovatelově serveru, jestliže Poskytovatel zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že www stránka Účastníka obsahuje informace, jejichž zveřejňováním dochází k hanobení národa, etnické skupiny, rasy a přesvědčení nebo k podněcování k nenávisli vůči skupině osob či k omezení jejich práv a svobod nebo k podpoře a propagaci hnutí směřujících k potlačování práv a svobod člověka nebo k ohrožování mravnosti prezentací pornografických děl zobrazujících děti, násilí či neúctu k člověku nebo pohavní styk se zvířetem.