

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY poskytování služeb elektronických komunikací

Verze z 1. 1. 2021 (podnikatel)

- Předmět všeobecných podmínek a definice pojmů**
    - "Všeobecné podmínky" jsou tyto všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování služeb, uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a uživatelem na straně druhé.
    - "Poskytovatel", nebo též "operátor" společnost AIR NET DT s.r.o., se sídlem Nová 332/20, 460 10 Liberec, IČ 25419374, DIČ CZ25419374, zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 17097.
    - "Smlouva" je příslušná smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a uživatelem. Součástí smlouvy je ceník, pokud je sjednána cena služby dle ceníku. Součástí smlouvy je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud jsou ke zřízení služby nutné.
    - "Dodatek" je písemný dodatek k uzavřené smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené smlouvy.
    - "Ceník" je platný ceník služeb poskytovatele, uživateli je dostupný v sídle poskytovatele, na jehož stránkách či na Intranetu. Ceník obsahuje název služby, typ služby, cenu služby, případně další specifikace služby.
    - "Typ placení" je specifikace obchodních podmínek poskytování služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou službu a je přiřazen ke každé službě. Typy placení jsou: kredit, předplatné, faktura.
    - "Služby" a "doplňkové služby" jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
    - "Uživatel" (nebo též "zákazník") je uživatel příslušné služby, který splní podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito všeobecnými podmínkami, a který s poskytovatelem uzavřel smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
    - "Den zřízení služby" je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby dle podmínek stanovených smlouvou, čímž je služba dostupná.
    - "Telekomunikační síť" je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
    - "Perioda" je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí ze smlouvy.
    - "Výzva k platbě" je podnět k úhradě závazků plynoucích ze smlouvy. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura - daňový doklad. Způsob doručení je písemně, elektronickou poštou, či umístěním na Intranetu. Výzvou k platbě je i závazek uživatele plynoucí ze smlouvy
    - "DUZP" je datum uskutečnění zdanitelného plnění.
    - "Přípojný bod" (nebo též "koncový bod") telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou uživateli předávány služby.
    - "Přenosová trasa" je elektronické komunikační zařízení uživatele či poskytovatele, sloužící pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou uživatele a fyzickou lokalitou poskytovatele, nutné pro poskytování příslušné služby.
    - "Závada" je stav, kdy je uživatel užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za přípojným bodem (na straně uživatele).
    - "Porucha" je stav, kdy je uživatel užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před přípojným bodem (na straně poskytovatele).
    - "Reklamacie" je písemně provedený úkon, jímž uživatel uplatňuje práva z odpovědnosti poskytovatele za poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za služby.
    - "Dohled" je aktivně vyvíjená činnost poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy smlouvou garantované parametry služby.
    - "Intranet" je chráněná část provozovaná poskytovatelem, do které má uživatel přístup pomocí unikátního loginu a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti smlouvy).
    - "Zařízení poskytovatele" jsou technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány a jejichž součástí jsou ve výlučném vlastnictví poskytovatele.
    - "Koncové zařízení uživatele" jsou vstupní a výstupní zařízení potřebné pro připojení ke koncovému bodu poskytovatele, jejichž součástí jsou ve výlučném vlastnictví uživatele.
    - "Doplňková zařízení" jsou ostatní technická zařízení.
    - "Kontaktní místo" je provozovna poskytovatele.
  - Uzavření, platnost a účinnost smlouvy**
    - Služba nebude poskytována bankovnímu sektoru.
    - Poskytovatel je oprávněný odmítnout uzavření smlouvy, pokud ze zákona, nebo těchto podmínek nevyplývá něco jiného, v těchto případech:
      - záměce nedává záruku, že bude dodržovat smlouvu, zejména proto, že je dlužníkem poskytovatele, nebo jiného poskytovatele telekomunikačních služeb, nebo poskytovatel či jiný poskytovatel telekomunikačních služeb už předtím odstoupil od smlouvy s ním nebo smlouvu z tohoto důvodu vypověděl;
      - záměce nemá místo trvalého bydliště nebo sídlo společnosti v některé ze zemí EU;
      - její uzavření bylo v rozporu s právními předpisy, dobrými mravy nebo by nebylo spravedlivé je od poskytovatele požadovat;
      - záměce nepředloží doklady, které prokazují jeho totožnost, jeho právo užívat místo instalace a další doklady požadované poskytovatelem a nesplní podmínky požadované poskytovatelem;
      - v dané lokalitě to neumožňuje síť;
      - poskytovatel nezačal v této lokalitě poskytovat objednanou službu;
      - koncové zařízení uživatele neumožňuje nebo omezuje poskytování objednaných služeb;
    - Smlouva je platně uzavřena podpisem poskytovatele. S každou další akceptovanou smlouvou stejného uživatele se předmět smlouvy rozšiřuje o uvedené služby.
    - Po uzavření platné a účinné smlouvy provede poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zříditi službu s požadovanými parametry.
    - Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zříditi službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne uživateli náhradní den zřízení služby nebo má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit.
    - Zříditi službu je poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě služby, je-li ke zřízení služby vyžadována.
    - služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.
    - Změnu objednaných služeb nelze zpravidla provést častěji než jedenkrát za 1 (jeden) kalendářní měsíc.
  - Objednané služby uvedené ve smlouvě mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky služeb poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně zpravidla ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamyšlenou změnou objednaných služeb.
  - Ve smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den následující po dni skončení zkušebního provozu.
  - Poskytovatel objednaných služeb se reálně prostřednictvím pevného nebo bezdrátového pojítka k datové síti poskytovatele, které se nachází vnitř nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené ve smlouvě.
  - Uživatel souhlasí s tím, že tuto smlouvu lze měnit i telefonicky nebo e-mailem v rozsahu změny kontaktní adresy, služby, intervalu platby a změn týkajících se doplňkových zařízení. V takovém případě návrh změny zaznamenaný poskytovatel ve svém informačním systému při jeho doručení či odeslání a změna smlouvy nabývá účinnosti dnem uskutečnění platby pravidelných poplatků uživatelem v souladu se změnou navrženou poskytovatelem nebo provedením příslušné změny navržené uživatelem v účtovacím systému poskytovatele. Poskytovatel dále bezodkladně po změně smlouvy provedené za použití prostředku komunikace na dálku poskytne uživateli informace o změně smlouvy v elektronické nebo listinné formě.
  - O sporu mezi poskytovatelem a uživatelem ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací má pravomoc rozhodnout Český telekomunikační úřad dle § 129 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
  - O sporu mezi poskytovatelem a uživatelem, jehož předmětem není poskytování služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodnout soud dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád.
- Obsah služeb**
  - Aktuální informace o druzích a rozsahu služeb poskytovaných poskytovatelem jsou přístupné na webových stránkách nebo v kontaktním místě poskytovatele.
  - Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenesie odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet, ani za funkčnost a provozuschopnost propojení koncového zařízení uživatele s koncovým bodem.
- Zařízení pro poskytování objednaných služeb**
  - Poskytovatel je oprávněn podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemisťovat či upravovat zařízení poskytovatele
  - Uživatel je povinen si zabezpečit, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, legální hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace). Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz koncového zařízení uživatele.
  - Poskytovatel je oprávněn zapůjčit uživateli doplňková zařízení proti zaplacení zálohy, podle platného ceníku poskytovatele.
  - Uživatel se zavazuje řádně používat zařízení poskytovatele a doplňková zařízení, zejména se uživatel zavazuje nepřipojovat k zařízení poskytovatele ani k doplňkovým zařízením žádné přístroje, které nebyly schváleny poskytovatelem nebo které nespĺňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice.
  - Uživatel je povinen vrátit zařízení poskytovatele nebo doplňkové zařízení poskytovateli nejpozději do 7 dnů od ukončení smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí. Za účelem vrácení zařízení poskytovatele je uživatel povinen se spojit s poskytovatelem.
  - Jestliže uživatel nevrátí zařízení poskytovatele nebo doplňkové zařízení ve lhůtě uvedené v předchozím odstavci nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100 % jeho hodnoty uvedené v ceníku v den uzavření smlouvy.
  - Uživatel není oprávněn se zařízením poskytovatele ani s doplňkovým zařízením jakýmkoliv způsobem nakládat. Uživatel nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí poskytovatele, poskytovat jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele ani do doplňkových zařízení zasahovat, ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neodržela od poskytovatele písemně oprávnění.
  - Uživatel je povinen informovat poskytovatele o zcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení nejpozději do 24 hodin od vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má uživatel právo na jeho výměnu, a to po zaplacení náhrady škody poskytovatelem.
  - Poskytovatel se zavazuje uživateli vrátit zálohu nejpozději do 30 (třicet) dnů po vrácení úplného a nepoškozeného doplňkového zařízení poskytovatele.
- Práva a povinnosti poskytovatele**
  - Poskytovatel je povinen:
    - zříditi a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat uživateli službu za podmínek stanovených smlouvou. Tato povinnost nemůže být splněna, jestliže je síť přetížená. V této souvislosti jsou uživateli oprávněni využívat objednanou službu jen v rámci povolené kapacity. Poskytovatel může stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé služby. Překročení povoleného objemu nastane, když mezi prvním a posledním kalendářním dnem v daném měsíci byl vyčerpán objem přenesených dat povolený pro objednanou službu. Jakmile uživatel dosáhne 100 % povoleného objemu za toto období, poskytovatel má nárok účtovat příplatek za přenos nad povolený objem dat dle platné smlouvy;
    - poskytnout uživateli finanční náhradu (kompenzaci) za nefunkčnost po dobu poruchy dle bodu 11.5;
    - vrátit na bankovní účet uživatele, specifikovaný ve smlouvě zálohu na akivační poplatek a další případné zálohy v případě vypovědi smlouvy dle bodů 15.8.1 a 15.8.2;
    - nejméně 1 (jeden) měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy, ceníku nebo všeobecných podmínek uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je poskytovatel povinen informovat uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je podnikatel povinen informovat uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto bodu nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu;
    - nemonitorovat provoz na síti uživatele nad rámec nutný pro provoz služby a telekomunikační sítě;
    - provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení uživateli, a to zejména v nočních hodinách;
    - vyříditi reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 (jednoho) měsíce ode dne doručení reklamacie;
  - Poskytovatel je oprávněn:
    - přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě;
    - neposkytnout služby po dobu ohlášeného přerušování poskytování služeb;
    - měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy, konfiguraci a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.), pokud budou dodrženy parametry služby dle smlouvy;
    - měnit ceník a všeobecné podmínky;
    - měnit identifikační čísla smlouvy, login a přístupové heslo;
    - nezříditi službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva včetně všech příloh, nebo pokud uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně;
  - Omezení nebo přerušování poskytování služeb ze strany poskytovatele v důsledku porušení povinnosti uživatele, nezabýváje uživatele povinností platit poplatky dle smlouvy a těchto podmínek v souladu s aktuálním ceníkem poskytovatele.

## 6. Práva a povinnosti uživatele

- 6.1. Uživatel je povinen:
- 6.1.1. řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za služby provádět v termínu splatnosti podle smlouvy či výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele;
- 6.1.2. užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou a zejména:
- a) neporušovat autorská a jiná práva třetích osob, zejména práva duševního vlastnictví těchto stran, jako například autorská práva na software, filmy, hudbu a fotografie, nebo používání ochranných známek;
- b) nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;
- c) nepoužívat objednané služby ani zařízení poskytovatele ani doplňková zařízení, ad přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům;
- d) nepoužívat a nešířit jakékoli nástroje nebo prostředky ohrožujících bezpečnost sítě Internet a datové sítě poskytovatele nebo umožňujících její narušování;
- e) nepřipojovat ke koncovému místu více koncových zařízení uživatele než kolik je jich uvedeno ve specifikaci objednané služby;
- f) neprovádět následující aktivity při účasti, používání datových sítí a sítě Internet, popř. při umístění informací na domovské stránky („homepage“), jako je zejména
- nadávání;
  - šíření protiprávních informací;
  - obtěžování, vyhrožování nebo úmyslné vnucování se ostatním uživatelům;
  - „scrolling“ (opakované kopírování textu do „chat room“);
  - vytváření „chat rooms“ s urážlivými názvy;
  - používání urážlivých předzvětek;
  - umístění velkého počtu stejných zpráv do různých diskusních skupin;
  - umístění řetězových dopisů;
  - umístění zpráv do diskusních skupin, které se netýkají tématu dané skupiny („off-topic posting“);
  - falšování informací v záhlaví zprávy;
  - umístění zpráv pod jménem někoho jiného za účelem zabránit někomu používat síť Internet;
  - umístování na síť Internet protiprávní materiál, jako například rasistické informace, nebo dětskou pornografii;
  - šířit informace, které by mohly poškodit poskytovatele nebo třetí osobu;
- g) neprovádět zejména následující aktivity při používání datových sítí a sítě Internet, zejména při posílání a přijímání zpráv elektronickou poštou (e-mailem)
- urážení, nebo obtěžování ostatních uživatelů Internetu prostřednictvím nevhodného slovníku nebo frekvencí či velikosti e-mailových zpráv;
  - posílat dále řetězové listy (chain letters), nebo nabádat posíláním takovýchto listů, bez ohledu na to, zda adresát má zájem to přijmout;
  - posílání zpráv, v adrese odesílatele, který je adresou elektronické pošty třetí osoby, bez souhlasu právoplatného uživatele účtu elektronické pošty z touto adresou;
  - posílání hromadných, nebo komerčních zpráv způsobem, který je všeobecně známý pod názvem „spamming“. Toto zahrnuje kromě jiného: hromadné zprávy s obchodním obsahem, oznámením, žádostí o charitativní příspěvky, podpisové petice a zprávy s náboženským obsahem;
  - posílání e-mailových bomb. E-mailová bomba je e-mailová zpráva, která je zasílána oběti ve velkém počtu;
  - posílání velkých / objemných zpráv a souborů s úmyslem narušit serveru nebo e-mailového účtu;
  - přetížení sítě Internetu nebo datové sítě poskytovatele, která má za následek, nebo která vede k snížení rychlosti, nebo částečnému, anebo úplnému výpadku sítě;
- h) neprovozovat prostřednictvím sítě Internet obchodní aktivity, jimiž se rozumí zejména poskytování internetového přístupu do sítě Internet třetím osobám prostřednictvím uživatelského připojení;
- hosting accounts nebo routing přes síť Internetu prostřednictvím sítě nazývané „proxy“, poskytování služeb e-mail, zpravodajství, provozování služeb pro mail-, http-, ftp-, irc-, a dhcp-server a multizvukatské interaktivní fóra;
  - komerční využití domovské stránky, zejména distribuce reklamních, nebo propagačních materiálů.
- 6.1.3. uživatel se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu a nesmí komunikovat jinému, umožnit využití objednaných služeb bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, zejména není uživatel oprávněn umožnit bezplatné využití objednané služby. Uživatel nese odpovědnost za škodu, vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami;
- 6.1.4. jakékoli porušení článku 6.1.2. a 6.1.3. nebo jakékoliv jiné jednání, které lze spravedlivě označit za zneužití objednaných služeb, způsobené uživatelem je považováno za porušení této smlouvy podstatným způsobem a poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb uživateli, a to i bez předchozího upozornění. Poskytovatel uživateli opětovně zahájí dodávku objednaných služeb a to zpravidla na uživatelskou písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku dle ceníku, zjednal-li uživatel nápravu. V případě porušení některé této povinnosti je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé takové porušení;
- 6.1.5. učinit veškerá možná opatření, zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě uživatele, poškodit je nebo je odzicizit;
- 6.1.6. zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu;
- 6.1.7. uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musí poskytovatel vynaložit z důvodu, že uživatel nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že uživatel změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby;
- 6.1.8. dnem ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení;
- 6.2 Uživatel je dále povinen:
- 6.2.1 neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy telekomunikační sítě, závady a poruchy v poskytování služby;
- 6.2.2 uživatel je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na Intranetu, či oznamovat poskytovateli;
- 6.2.3 zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby;
- 6.2.4 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení příslušné služby;
- 6.2.5 užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice. Uživatel odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na připojový bod;
- 6.2.6 zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením uživatele zařazeným do dohledu dle článku 10.6;
- 6.2.7 je-li pro realizaci dodávky objednaných služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, je uživatel povinen ji na své náklady zabezpečit. Uživatel se zavazuje seznámit se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání objednaných služeb;
- 6.2.8 uživatel tímto uděluje poskytovateli nebo poskytovatelem pověřené osobě souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. Zařízení poskytovatele a doplňková zařízení v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu smlouvy i do ostatních prostorů nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti uživatele či jeho zástupce. Za účelem plnění smlouvy se uživatel zavazuje umožnit na požádání poskytovateli nebo poskytovatelem pověřené osobě přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením;
- 6.2.9 po dobu trvání smlouvy může být uživatel poskytnuta nevýhradní a neprevoditelná licence na užívání software poskytovatele potřebného k poskytování objednaných služeb na základě samostatné licenční smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem. Pokud uživatel poruší podmínky licence na využití software poskytovatele, považuje se tato skutečnost za podstatné porušení smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo před instalací software poskytovatele do koncového zařízení uživatele provést na koncovém zařízení užití antivirovou kontrolu. Provedením antivirové kontroly poskytovatel v žádném případě nezaručuje, že antivirová kontrola zjistí a odstraní veškeré viry na koncovém zařízení uživatele.
- 6.2.10 uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými cennostmi obdobného charakteru.

- 6.2.11 uživatel bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení poskytovatele a doplňkových zařízení může vést k výpadku objednaných služeb, způsoběné vstet ke ztrátě dat na koncovém zařízení uživatele. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na koncovém zařízení uživatele a poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.
- 6.2.12 poskytovatel udělí uživateli přístupové heslo, které je poskytovatel oprávněn měnit, pokud si tak vyžádají technické, provozní, bezpečnostní nebo organizační důvody na straně poskytovatele. Uživatel se zavazuje se svým přístupovým heslem nakládat jako s důvěrnými údaji. Uživatel nese odpovědnost za použití svého přístupového hesla, za veškeré materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním objednaných služeb. Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenesené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení uživatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se ztahuující k takovému přístupu třetích osob do koncového zařízení uživatele nebo k jakékoli ztrátě dat uživatele umístěných na koncovém zařízení uživatele ani za případné užívání takovýchto aplikací uživatelem.
- 6.2.13 Převzít službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzít, její uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti. Pokud uživatel přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.
- 6.2.14 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými uživateli.
- 6.3 uživatel je oprávněn:
- 6.3.1 Uplatnit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu způsobem uvedeným v bodě 11.7.

## 7. Rozsah a územní vymezení poskytované služby

- 7.1 Rozsah poskytovaných služeb je uveden ve smlouvě, ceníku, Předávacím protokolu nebo Technickém listu a www stránkách poskytovatele či Intranetu.
- 7.2 Pro každou službu je vyhotovena samostatná smlouva.
- 7.3 Jednotlivé smlouvy na sobě nejsou vzájemně závislé.
- 7.4 Jednotlivé smlouvy lze samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné smlouvy nezankl platnost ostatních smluv.

## 8 Ceny služeb

- 8.1 Cena za poskytnuté služby se sjednává:

8.1.1 mimosmluvní, tj. podle ceníku;

8.1.2 smluvní, tj. písemnou dohodou ve smlouvě;

## 9 Vyúčtování a placení, platební podmínky

9.1 Pro vyúčtování periodické služby typu kredit:

9.1.1 první den první periody je den zaplacení Kreditu nebo Den zřízení služby pokud služba byla zřízena po zaplacení kreditu;

9.1.2 perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího kreditu. Nevýčerpaný kredit z předchozí periody se přičítá k následující periodě;

9.1.3 perioda může být nepravidelná;

9.1.4 minimální kredit stanovený ceníkem nebo smlouvou musí být vyčerpán do 6-ti měsíců. Nevýčerpaný kredit po této době propadá ve prospěch poskytovatele jako sjednaná smluvní pokuta za nevýčerpání kreditu;

9.1.5 první den následující periody je den následující po zaplacení kreditu. Kredit musí být uhrazen nejpozději do vyčerpání předcházejícího kreditu;

9.1.6 výzva k platbě nemusí být poskytovatelem zasílána;

9.1.7 poskytovatel může žádat složení jistiny (nevýčerpatelného kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 dnů od ukončení služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků uživatele;

9.2 Pro vyúčtování periodické služby typu Předplatné:

9.2.1 první den první periody je den zřízení služby;

9.2.2 perioda je pravidelná;

9.2.3 úhrada ceny za službu proběhne na základě výzvy k platbě;

9.2.4 splatnost úhrady ceny za službu je deset dnů před prvním dnem periody, na který je služba hrazena;

9.2.5 služba může být sjednána i na dobu určitou;

9.3 Pro vyúčtování periodické služby typu faktura:

9.3.1 první den první periody je den zřízení služby;

9.3.2 délka periody je jeden kalendářní měsíc, první perioda je zkrácena na období od prvního dne první periody do konce kalendářního měsíce, ve kterém perioda nastala. Perioda je pravidelná;

9.3.3 první den následující periody je první den kalendářního měsíce;

9.3.4 úhrada ceny za službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu;

9.3.5 splatnost úhrady faktury je 14 dní ode dne doručení;

9.4 Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu § 21 odst. 7 zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, je den vystavení daňového dokladu poskytovatelem, nebo poslední den periody, to ten den, který nastane dříve.

9.5 Pro vyúčtování aktivního poplatku služeb všech typů je režim placení a DUZP shodný s režimem placení první periody pro daný typ služby;

9.6 Vyúčtování poplatku za změnu služby a rozdílu mezi cenou nové služby a původní služby proběhne pro jednotlivé typy jako pro aktivní poplatek a první periodu služby, nebo v rámci příštího vyúčtování. Způsob vyúčtování volí poskytovatel.

9.7 Pro vyúčtování slevy za reklamaci bude uživatel poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služby dle příslušné smlouvy v dohodnutém rozsahu a to na nejnižším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 99% ceny příslušné služby.

9.8 Pro vyúčtování měřených (tarifních) položek (nad rámec paušálu) - pokud je cena služby vázána na objem odebrané služby, bude poskytovatelem cena služby vyúčtována dnem změření objemu odebrané služby. DUZP je dnem změření objemu odebrané služby.

9.9 Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

9.10 Daňový doklad je pro uživatele poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je přístupný na Intranetu. Písemně vystavený daňový doklad se doručuje poštou uživateli pouze tehdy, je-li to sjednáno smlouvou.

9.11 Veškeré úhrady za služby i přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtováních uživatele evidovaných poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými smlouvami na různé typy služeb.

9.12 Veškeré úhrady přijaté poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných smlouvou jsou u typu Kredit nevratné, u typu Předplatné a Faktura jsou vratné pouze na základě písemné žádosti uživatele.

9.13 Úhrady na základě výzev k platbě dle příslušné smlouvy u typu kredit a předplatné jsou nevratné.

9.14 Pro případ prolomení s platbami uživatele je uživatel povinen zaplatit poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích.

9.15 Poskytovatel je oprávněn uživateli zaslat mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo v jiných odůvodněných případech (např.



má uživatel právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Právo uživatele ukončit smlouvu tímto způsobem nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního;

- 15.9 Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět s okamžitou účinností bez výpovědní lhůty v případě, že:
- 15.9.1 uživatel hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností uživatele dle bodu 6.1. a soustavné opožděné placení nebo soustavné neplacení ceny za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejmenší 2 (dvou) po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto bodu rozumí existence nejmenší 3 (tří) nezaplacených vyúčtování ceny za poskytnuté služby ani po mamém uplynutí náhradní lhůty plnění, která nebyla kratší než 1 (jeden) týden ode dne dodání upozornění, kterou poskytovatel uživateli stanovil v jemu adresovaném upozornění, že nezaplátí cenu za poskytnuté služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby;
- 15.9.2 uživatel opakovaně (minimálně 2x (dvakrát) během 3 (tří) po sobě jdoucích měsíců) neplnil smluvní podmínky, zejména porušil své povinnosti dle bodu 6.2.;
- 15.9.3 při zřízení služby, provádění změny, poskytovatel zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;
- 15.10 Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 30 dnů, která začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla uživateli doručena písemná výpověď poskytovatele, v případě:
- 15.10.1 že uživatel nepřijme návrh na změnu pravidelných poplatků učiněný podle bodu 9.17 této smlouvy. Výpovědní lhůta je 30 (třicet) dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla uživateli doručena písemná výpověď poskytovatele;
- 15.10.2 jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět smlouvy;
- 15.10.3 pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem případně správcem příslušné nemovitosti, v níž se nachází koncové místo;
- 15.10.4 nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb do 60 (šedesáti) dnů od podpisu smlouvy;
- 15.10.5 z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran;
- 15.10.6 odvolá-li uživatel zmocnění podle bodu 17.10 této smlouvy, uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, uživatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, neoznámil poskytovateli změnu adresních údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost;
- 15.11 Smlouva dále zaniká v důsledku následujících právních událostí:
- 15.11.1 u služby typu placení "kredit" - nebude-li kredit uhrazen do 60 dnů po pozastavení služby (z důvodu vyčerpání kreditu);
- 15.11.2 u služby typu placení "předplátné" - nebude-li cena služby uhrazena nejpozději do posledního dne před následující periodou;
- 15.12 Veškerá odstoupení od smlouvy a výpovědi smlouvy musí být provedena písemně.
- 15.13 Při opětovném umožnění užívání služby, po úhradě dlužných plateb, má poskytovatel nárok na poplatek za znovuzprovoznění služby ve výši 25 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby.
- 15.14 Odstoupení od smlouvy a výpověď smlouvy jsou účinné doručením na adresu uvedenou ve smlouvě, popř. - oznámil-li uživatel po dobu platnosti smlouvy změnu adresy - na poslední známou adresu uživatele

## 16 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 16.1 V případě neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit poruchu a poskytnout náhradu dle bodu 11.
- 16.2 Poskytovatel je oprávněn započítat jakékoli své závazky z titulu náhrady škody na své pohledávky za uživatelem. Náhradu škody poskytne poskytovatel uživateli v naturální podobě jako službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 16.3 Uživatel prohlašuje, že budou-li vůči poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 6.1.6, v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastníkem, tyto nároky vypořádá, nebo poskytovatel nahradí všechny výdaje, škody a újmny, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění poskytovateli vznikly.
- 16.4 Neumožní-li uživatel poskytovateli převzetí jeho zařízení do 7 (sedmi) dnů po zániku smlouvy či skončení služby, je v prodlení a odpovídá poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů, mimo to má poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši pořizovací ceny zařízení. Uživatel se zavazuje poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.
- 16.5 Uživatel se zavazuje uhradit poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení poskytovatele umístěného v prostorách uživatele.
- 16.6 Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, e-mailové pošty, jakýchkoli údajů, apod., k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup; za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá uživatel.
- 16.7 Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledek mohla odvrátit nebo překonat vyšší moc, zejména živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.
- 16.8 V případech, uvedených v těchto všeobecných podmínkách, kdy má poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání uživatele vznikne, a to v plné výši.

## 17 Společná a závěrečná ustanovení

- 17.1 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající uživateli ze smlouvy na třetí osobu.
- 17.2 Uživatel tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících poskytovateli ze smlouvy.
- 17.3 Veškerá oznámení a informace dle těchto všeobecných podmínek je možné také provádět e-mailem, popřípadě sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách poskytovatele či Intranetu, popř. i jiným vhodným způsobem.
- 17.4 Nevypoví-li uživatel smlouvu dle bodu 15.8.3, stávají se pro něj nové podmínky závazné dnem uvedeným v takových nových podmínkách.
- 17.5 Právní vztahy mezi poskytovatelem a uživatelem vyplývající ze smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění a zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění.
- 17.6 Uživatel prohlašuje, že byl při podpisu této smlouvy seznámen s platnými podmínkami poskytovatele pro poskytování objednaných služeb, zejména byl seznámen s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení uživatele připojovaných ke koncovému místu, se způsobem užívání objednaných služeb, úhradou poplatků, odstraňováním závad a souhlasí s nimi.
- 17.7 Úkony ve smlouvě (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na Intranetu (jsou-li tam poskytovatelem nabízeny) tak, že uživatel provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme.
- 17.8 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v ceníku a dodatcích smlouvy či ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto všeobecných podmínkách.
- 17.9 Veškeré smluvní pokuty dle této smlouvy, resp. dle těchto všeobecných podmínek, jsou splatné pátým dnem ode dne jejich písemného uplatnění ze strany oprávněného vůči straně povinné. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, která vznikla straně oprávněné (poškozené) v příčinné souvislosti s porušením smlouvy, se kterým je spojena povinnost platit smluvní pokutu. V takovém případě trvá v plné výši jak právo na náhradu škody, tak právo na zaplacení smluvní pokuty.

17.10 V souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. a nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 uděluje po dobu trvání smlouvy uživatel poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené na přední straně této smlouvy (dále jen „osobní údaje uživatele“) pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem (zejména informování o nových službách poskytovatele, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s poskytovatelem popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných služeb prováděné poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů uživatele podle zákona č. 110/2019 Sb. a nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 uvedených v této smlouvě je poskytovatel. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a že je oprávněn zmocnit kdykoliv odvolat s následky uvedenými v článku 15.10.6 těchto podmínek.

17.11 Pro účely doručování veškeré listinné korespondence mezi smluvními stranami slouží adresy uvedené u smluvních stran ve smlouvě, pokud není pro účely doručování písemně oznámena jiná adresa. V případě, že si adresát zásluku nevyzvedne, má se zásluka za doručenu pátým dnem po podání k poštovním přepravě.

17.12 Pro případ prodlení s plněním jakéhokoliv peněžitého závazku sjednávají poskytovatel a uživatel smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

17.13 Tyto podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny předchozí podmínky vztahující se ke službám dle smlouvy. V případě neplatnosti jednoho z bodů smlouvy nebo obchodních podmínek jsou ostatní ujednání nadále platná. Smlouva včetně obchodních podmínek obsahuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami a neexistují žádná jiná ujednání, ústní či písemná, která by dále upravovala předmět smlouvy. Pokud by taková ujednání existovala, jsou tímto zrušena a nahrazena bezce zbytkem smlouvy a obchodními podmínkami.

17.14 Smlouva se vyhotovuje ve dvou originálech, z nichž poskytovatel obdrží jeden originál a jeden uživatel.

17.15 Tyto všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 18. 7. 2019.

.....  
Datum

.....  
Razítko a podpis oprávněné osoby