

vydané v souladu s ustanoveními § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a dle § 1751 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

1 Všeobecná ustanovení

1.1 Společnost Albronix s.r.o., se sídlem na Praze 3, Slezská 857/45, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C vložka číslo 212201, IČ: 01822268 DIČ: CZ01822268 (dále jen Poskytovatel) poskytuje služby veřejných elektronických komunikací podle zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. (dále jen zákon o elektronických komunikacích) a v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem. Územním rozsahem poskytování služby je Česká republika.

1.2 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen Podmínky nebo VOP) se vztahují ke smluvnímu vztahu, který je sjednán Smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva) uzavřenou mezi Uživatelem a Poskytovatelem (viz čl. 2 Definice pojmů) nebo zaplacením instalačního poplatku případně jiného poplatku za služby Poskytovatele.

1.3 Pojem „smlouva“ používaný v těchto Podmínkách označuje také jednotlivé dodatky ke Smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. V případě rozporu mezi ujednáními ve Smlouvě a Podmínkách platí ujednání obsažená ve Smlouvě.

1.4 Tyto Podmínky upravují obchodní podmínky, za kterých Poskytovatel poskytuje služby, práce a zboží (dále jen Služby) právníkům i fyzickým osobám, a jsou jejich nedílnou součástí.

2 Definice pojmů

2.1 **Uživatel** - fyzická nebo právnická osoba, která využívá Služeb Poskytovatele.

2.2 **Smluvní strana** - Poskytovatel a/nebo Uživatel

2.3 **Síť** - veřejné přístupové počítačové síť a jejich prvky ve vlastnictví společnosti Albronix s.r.o. umožňující poskytovat Uživateli veřejné Služby v oblasti přenosu dat a přístupu k síti Internet.

2.4 **Koncový bod** - fyzický bod (zásuvka, ethernetový konektor), ve kterém je Uživateli poskytován přístup k Síti.

2.5 **Koncové zařízení** - zařízení, které Uživatel připojuje ke Koncovému bodu sítě (například PC, notebook, router).

2.6 **Stránky** - webové stránky Poskytovatele nacházející se na adrese <http://isp.albronix.cz>

2.7 **Samospráva** - uživatelské rozhraní na Stránkách Poskytovatele sloužící ke změně Smluv a přístupu k fakturacím

2.8 **Neveřejná IP adresa** - IP adresa je jednoznačná identifikace konkrétního síťového zařízení (typicky počítače) v prostředí sítě. Veškerá data, která jsou z/nad dané zařízení přes počítačovou síť posílána, obsahují IP adresu odesílatele i příjemce. Neveřejná IP adresa umožňuje přímou dostupnost vašeho síťového zařízení pouze v síti Poskytovatele a má menší riziko elektronického útoku z Internetu.

2.9 **MAC adresa** - jedinečný identifikátor síťového zařízení, který je přiřazován síťovému zařízení (např. kartě) bezprostředně při výrobě. Nejčastěji se píše jako šestice dvojciferných hexadecimálních čísel oddělených pomlčkami nebo dvojtečkami (například 01-23-77-ab-66-ab nebo 01:23:77:ab:66:ab).

2.10 **Technické zařízení** - elektronické komunikační zařízení, sloužící k poskytování Služby instalované, předané nebo zapůjčené Poskytovatelem u Uživatele.

2.11 **Minimální měsíční plnění** - finanční částka uvedená ve smlouvě, objednávce nebo ceníku, která odpovídá hodnotě užívaných Služeb za jedno zúčtovací období. V případě, že cena využívaných Služeb klesne pod hodnotu minimálního měsíčního plnění, je Uživateli doúčtována částka do výše minimálního měsíčního plnění.

2.12 **IPTV** - Služba digitálního převzatého televizního vysílání pod označením IPTV televize, zajišťovaná prostřednictvím veřejné telekomunikační sítě ve funkčně propojeném souboru telekomunikačních zařízení k přepravě televizního signálu jako datového toku ve formátu UDP/IP, obsahující zakódované programy TV v podobě MPEG2, MPEG4, SPTS, na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Uživatelem dle Smlouvy, VOP a případně Provozního řádu pro poskytovanou Službu. Součástí Služby může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží.

2.13

2.14 **Den zřízení Služby** - den dodávky a instalace zařízení, provedení konfigurací na telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby Uživatelem.

3 Smluvní vztah

3.1 Smlouva se uzavírá vyplněním údajů požadovaných Poskytovatelem ve formuláři Smlouvy a nabývá platnosti okamžikem podpisu Smlouvy a VOP zástupci Smluvních stran.

3.2 V případě, že první Smlouva mezi Uživatelem a Poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další Smlouvy a dodatky týkající se změny cen či některých Služeb uzavírány a prováděny rovněž prostřednictvím Samosprávy. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn za účelem identifikace Uživatele požadovat jeho heslo pro komunikaci, tj. 4-12místné heslo, které Uživateli bylo vygenerováno při podpisu Smlouvy (dále jen PIN kód). Toto heslo je Uživatel oprávněn změnit pouze písemnou žádostí. V případě využití Samosprávy dochází k uzavření Smlouvy okamžikem potvrzení PIN kódem, k aktivaci Služeb dojde v termínu stanoveném při uzavření Smlouvy.

3.3 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou bez minimální doby užívání Služby, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

3.4 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou Smluvních stran.

3.5 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze Smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli Smlouvu ukončit, prodlužuje se Smlouva na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení Smlouvy, tj. Poskytovatel informoval Uživatele předem o prodloužení Smlouvy a o možnosti Smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručeným Poskytovateli. V případě Smlouvy na dobu určitou je Uživatel povinen využívat Službu po sjednanou dobu, porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání Smlouvy je počítána od prvního dne její účinnosti.

3.6 Uživatel je oprávněn po uplynutí minimální doby užívání Služby vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí doručenou do sídla Poskytovatele s výpovědní lhůtou stanovenou ve Smlouvě (není-li ve Smlouvě stanovena, činí výpovědní lhůta jeden

měsíc). Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.

3.7 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy nebo poskytování dílčích Služeb odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Uživateli, zejména:

3.7.1 v případě opakovaného prodlení Uživatele s placením příslušných poplatků, či porušování Smlouvy.

3.7.2 pokud Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služeb, které tvoří předmět této Smlouvy.

3.7.3 pokud dojde k ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování Služeb Poskytovatelem.

3.7.4 nastanou-li při instalaci Koncového bodu Sítě nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní dodávku objednaných Služeb.

3.7.5 pokud Uživatel uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu adresních údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost při plnění předmětu Smlouvy.

3.7.6 pokud Uživatel přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, na jeho majetek bude podán návrh na prohlášení konkurzu (insolvence či úpady) nebo tento návrh bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku, nebo bude zahájeno vyrovnací řízení, nebo vstoupí do likvidace, nebo pokud bude na Uživatele uvalena nucená správa.

3.7.7 v případě závažného poškození nebo odcizení zařízení Poskytovatele.

3.7.8 při používání poskytované Služby nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo s platnými zákony ČR, a to i přes výslovné upozornění na tuto skutečnost.

3.8 Uživatel může ukončit Smlouvu bez sankce na základě oznámení Poskytovatele o změně ustanovení Smlouvy či jejích součástí, VOP nebo ujednání, která vedou ke zhoršení postavení účastníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat.

3.9 Pokud je Službou poskytování telefonních služeb, může Smlouva končit také přenesením čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení zákona o elektronických komunikacích a dále Podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněné na ips.albronix.cz.

3.10 Výpověď smlouvy není dotčena povinnost Uživatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani odpovědnost za případnou škodu.

3.11 Uživatel si při uzavření Smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany Poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa). Uživatel výslovně souhlasí se zasláním písemností souvisejících se Smlouvou na korespondenční adresu s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenu dnem, kdy byla Poskytovateli vrácena. Korespondenční adresu je Uživatel oprávněn měnit pouze písemně.

3.12 Po uzavření Smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo jiná obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

3.13 Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit Službu v požadovaný den zřízení Služby pro technickou nebo jinou obtížně překonatelnou překážku, navrhne Uživateli náhradní den zřízení Služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené Smlouvy bez sankcí do tří dnů odstoupit. Neodstoupí-li Uživatel po oznámení náhradního dne zřízení Služby od smlouvy ve lhůtě tří dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení Služby za sjednaný.

3.14 Zřídit Službu je Poskytovatel povinen ke sjednanému dni, nejdříve ale po úhradě jistiny, případně aktivačního poplatku, jsou-li ke zřízení Služby vyžadovány a uvedeny ve Smlouvě.

3.15 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany Poskytovatele. Ve Smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. Dnem zřízení Služby je potom první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Pokud si to Smluvní strany dohodnou ve Smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn.

4 Práva a povinnosti Smluvních stran

4.1 Obě Smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou Smluvní stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost Smlouvy či jejích jednotlivých ustanovení, nebo možnost, kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy. To se týká především, ale nikoli výlučně těchto skutečností:

4.1.1 změna údajů uvedených ve Smlouvě.

4.1.2 změna kontaktních údajů, zejména telefonního čísla a emailové adresy.

4.1.3 změna v osobách oprávněných zástupců, pověřených zástupců, kontaktních osob.

4.1.4 omezení právní subjektivity (osobnosti a svéprávnosti) Smluvní strany, např. předběžným soudním opatřením.

4.1.5 změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění Smlouvy.

5 Práva a povinnosti Uživatele

5.1 Uživatel je oprávněn užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, požádat o změnu Smlouvy, obracet se svými připomínkami a žádostmi na kontaktní osoby Poskytovatele, uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.

5.2 Uživatel je povinen hradit poplatky za objednané Služby v dohodnutém termínu, a to do 15.dne fakturovaného období, nebo dle data splatnosti uvedeného na vystavené faktuře či vyúčtování.

5.3 Uživatel je povinen využívat Služby po stanovenou dobu a ve výši minimálního měsíčního plnění, pokud je sjednáno. V případě porušení této povinnosti ze strany Uživatele je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat či vyfakturovat Uživateli za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako součet jedné pětiny součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení Smlouvy a koncem sjednané doby trvání Smlouvy) a výše úhrady nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

5.4 Uživatel nesmí provádět jakékoli změny či úpravy na technickém zařízení Koncového bodu, zejména nesmí při užívání Služby používat či připojit Koncové zařízení, které nemá platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v ČR. Uživatel odpovídá za stav svého Koncového zařízení, které připojuje na Koncový bod, včetně nastavení parametrů, které se zavazuje bez předchozího souhlasu Poskytovatele neměnit. V případě škody vzniklé tímto jednáním nese Uživatel odpovědnost za vzniklou škodu.

5.5 Služba připojení k síti Internet se poskytuje pro jedno Koncové zařízení Uživatele nebo dle Smlouvy. V případě změny tohoto

Koncového zařízení je Uživatel povinen Poskytovateli změnu nahlásit, nahlásit MAC adresu nového koncového zařízení a řídit se pokyny Poskytovatele pro začlenění nového Koncového zařízení do Sítě.

5.6 Uživatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí k zajištění bezpečnosti Sítě a učiní taková technická opatření, která zabrání napadení a průniku do systémů jiných uživatelů prostřednictvím sítě Uživatele. V případě takového průniku se Uživatel zavazuje aktivně spolupracovat s Poskytovatelem na realizaci opatření, která by podobným skutečností zabránila.

5.7 Uživatel se zavazuje neposkytovat telekomunikační službu třetím osobám bezplatně ani za úplatu, úmyslně či neúmyslně, bez písemného souhlasu Poskytovatele.

5.8 Uživatel se zavazuje nesdělovat třetím osobám PIN kód jemu přidělený ve Smlouvě s tím, že v případě porušení této povinnosti nese Uživatel odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

5.9 Uživatel je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě případných stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita Uživatele (případně v dalších objektech uvedených ve Smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a dále v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.

5.10 Uživatel je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz a zařízení Poskytovatele související s poskytovanou službou dle požadavků Poskytovatele. Bude-li u Uživatele nainstalováno zařízení Poskytovatele, zajistí Uživatel na svůj náklad jeho napájení z el. sítě.

5.11 Uživatel je povinen umožnit Poskytovatelem pověřeným osobám na požádání v přiměřeném rozsahu přístup za účelem kontroly, údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou službou dle této Smlouvy. Doba, po kterou nebyl umožněn pověřeným osobám přístup k zařízením se v případě závady nebo poruchy Služby do doby poruchy Služby nezapočítává.

5.12 Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel může vést elektronickou databázi Uživateli uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje Poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních a zprostředkovaných dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.

5.13 Uživatel bere na vědomí, že práce na zařízeních Poskytovatele může vést k výpadku služeb. Uživatel je odpovědný za provedení zálohování dat na svém Koncovém zařízení a Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.

5.14 Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé Uživateli přístupem třetích osob k jeho Koncovému zařízení nebo za ztráty dat Uživatele umístěných na jeho Koncovém zařízení.

5.15 Uživatel bere na vědomí, že současné využívání IPTV televize a dalších Služeb, které jsou společně distribuovány po síti Poskytovatele, mohou mít vliv na výslednou rychlost připojení. Stejně tak vytižením některých jiných služeb Uživateli může být ovlivněna kvalita IPTV televize, nebo dalších Služeb, které jsou současně distribuovány po síti Poskytovatele. Za takovéto případné snížení kvality je vždy odpovědný Účastník.

5.16 Uživatel se dále zavazuje zejména:

5.16.1 nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo není oprávněn k jejich užívání.

5.16.2 nepoužívat Služby ani zařízení Poskytovatele, případně jiná zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do Koncového zařízení jiného Uživatele, k jeho softwaru nebo datům.

5.16.3 nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování.

5.16.4 zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.

5.16.5 uhradit veškeré náklady vzniklé Poskytovateli dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek ve výši dle platného ceníku Poskytovatele.

5.16.6 uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jiným osobami vinou Uživatele.

6 Práva a povinnosti Poskytovatele

6.1 Poskytovatel se zavazuje za sjednanou cenu zřídit a poskytovat Uživateli Služby za podmínek a v rozsahu sjednaných Smlouvou a jejími přílohami.

6.2 Poskytovatel odpovídá v rámci poskytování Služeb za funkčnost a kvalitu své sítě a je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své Sítě v takovém stavu a kvalitě, aby poskytované Služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům. Toto se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci (tj. okolnosti, kterou Poskytovatel ani při péči, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, nemůže odvrátit, např. válka, povstání, nepokoje, stávky, obchodní, měnová, politická, popř. jiná opatření úřadů, výpadky závislých služeb, např. elektrické energie, přírodní události jako požár, povodeň, zemětřesení, vichřice apod.) nebo omezení Služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.

6.3 Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování Služby, kterou nezpůsobil ani nezavinil Uživatel. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Uživateli, a to na náklady Uživatele za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Uživateli zvláště pro každý případ.

6.4 Poskytovatel je povinen podle zákona oznámit v předstihu omezení, přerušování, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou mu v dostatečném předstihu předem známy a to elektronickou formou (na e-mailovou adresu Uživatele nebo zveřejněním na Stránkách).

6.5 Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované Službě. Zveřejněním se rozumí uvedení změny na Stránkách.

6.6 Poskytovatel se zavazuje informovat Uživatele o podstatných změnách Podmínek nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti těchto změn a to elektronickou formou (na e-mailovou adresu Uživatele nebo zveřejněním na Stránkách). V případech změn Podmínek,

kteř nezhoršují smluvní podmínky Uživatel, je Poskytovatel povinen informovat Uživatel elektronickou formou (na e-mailovou adresu Uživatel nebo zveřejněním na Stránkách) nejméně sedm dní před nabytím účinnosti těchto změn.

6.7 Poskytovatel není odpovědný za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho Síť.

6.8 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené Uživateli a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování Služby s tím, že Uživatel nemá v této souvislosti nárok na náhradu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, s čímž Uživatel výslovně souhlasí.

6.9 Poskytovatel je oprávněn upravit nebo změnit programovou skladbu služeb převzatého televizního vysílání, zejména u Služby IPTV z důvodů změn u dodavatelů těchto služeb, zejména vlastníků autorských práv.

6.10 Pro odstraňování jakýchkoli závad je Poskytovatel oprávněn využívat služeb třetích stran. V případě využívání třetích stran nebo jejich technických prostředků zajišťuje Poskytovatel opravy případných poruch v termínech a za podmínek poskytnutých těmito třetími stranami.

6.11 Poskytovatel není odpovědný za obsah přenášených dat, za bezpečnost Uživatelova hardwaru ani softwaru pro přístup k Internetu nebo jiným datovým službám, ani za jakékoli datové služby provozované jinými subjekty včetně informací, které jsou prostřednictvím Internetu či datových služeb třetími osobami zveřejňovány a případně ani za tímto porušená práva třetích osob.

7 Ceny, platební podmínky a smluvní pokuty

7.1 Ceny poskytovaných Služeb jsou smluvní. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované Služby uvedené v Ceníku. Každá taková úprava cen se netýká již uzavřených Smluv a pro Uživatel jsou směrodatné ceny za Služby uvedené ve Smlouvě.

7.2 Ve Smlouvě může být sjednán závazek Uživatel o využívání Služby/Služeb po stanovenou dobu s minimálním měsíčním plněním.

7.3 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je fakturační období poskytované Služby jeden měsíc. Ceny za poskytované Služby se začínají fakturovat dnem zřízení Služeb se splatností čtrnáct dnů ode dne vystavení faktury.

7.4 Pokud jsou uživateli poskytovány telefonní služby, pak se vyúčtování všech sjednaných Služeb provádí měsíčně od prvního kalendářního dne v měsíci, který následuje po měsíci, ve kterém bylo poskytování telefonních služeb zřízeno.

7.5 Smluvní strany se dohodly, že jako formu doručování faktur či vyúčtování uznávají tyto možnosti: zaslání na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě nebo běžnou poštovní zásilkou České pošty. Pokud by Uživatel neobdržel fakturu či vyúčtování do 6. dne v daném období, v němž mu byla poskytnuta Služba a Uživatel nedoručení faktury či vyúčtování nejpozději následující den písemně neoznámí Poskytovateli, považuje se faktura či vyúčtování za řádně a včas doručené.

7.6 Vystavení faktury či vyúčtování na vyžádání Uživatel v jiné než elektronické formě, tj. na papíře a následně zaslání běžnou poštovní zásilkou České pošty, je zpoplatněno částkou 50,- Kč s DPH.

7.7 Při úhradě faktury či vyúčtování bankovním převodem se Uživatel zavazuje uvádět variabilní symbol specifikovaný na faktuře či vyúčtování.

7.8 Úhradou fakturované či vyúčtované částky se rozumí její připsání na účet Poskytovatel.

7.9 Je-li Uživatel v prodlení s úhradou fakturované či vyúčtované částky za poskytnutou Službu delším než 15 dnů, je Poskytovatel oprávněn omezit poskytování Služby až do doby úplného zaplacení pohledávky. Po dobu poskytování omezené Služby je Uživatel povinen platit sjednanou měsíční cenu za Služby v plné výši. Za reaktivaci služby uhradí Uživatel Poskytovateli cenu podle Ceníku zveřejněného na Stránkách, minimálně však cenu 500,- Kč včetně DPH.

7.10 Při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení (o více než 30 dnů) Uživatel s placením ceny za Službu je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností. V případě odstoupení od Smlouvy dle tohoto článku je Uživatel povinen uhradit ukončovací poplatek dle Smlouvy. Pokud ve Smlouvě není ukončovací poplatek uveden, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli jednorázový poplatek ve výši dvou měsíčních poplatků za Služby uvedených ve Smlouvě.

7.11 Pro případ prodlení s placením úhrad si Poskytovatel vyhrazuje právo účtovat smluvní pokutu ve výši 0,2% z dlužné částky za každý den prodlení a Uživatel se zavazuje v případě vyúčtování smluvní pokuty Poskytovatelem takto smlouvenou pokutu zaplatit.

7.12 V případě reklamaci a servisního zásahu, pokud závada nebyla na straně Poskytovatel, je účtována částka 250,- Kč s DPH za každou započatou půlhodinu práce síťového technika, minimálně 500,- Kč s DPH. Doprava k zákazníkovi a zpět po Praze je účtována částkou 400,- Kč s DPH, ve Středočeském kraji 600,- Kč s DPH a ve zbývajících částech ČR 1200,- Kč s DPH.

7.13 V případě porušení povinností uvedených v bodě 5.6 a 5.7 je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč s DPH za každý jednotlivý případ, tímto není dotčena náhrada skutečně vzniklé škody a Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit. Odstoupením od Smlouvy se neruší ustanovení o smluvní pokutě.

7.14 Za každé jednotlivé porušení uvedených povinností v bodě 5.16 je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování Služeb Uživateli a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 1 200,- Kč s DPH.

7.15 Všechny smluvní pokuty je Uživatel povinen zaplatit nejpozději do 7 dnů ode dne doručení faktury či vyúčtování.

8 Reklamacce, přerušeni a poruchy

8.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů provádění údržby nebo opravy Sítě, krizových situací (zejména ve smyslu § 99 zákona o elektronických komunikacích) či ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby.

8.2 Dále je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby, jestliže:

8.2.1 existuje důvodné podezření, že Uživatel užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy, při zneužití Služby nebo důvodném podezření na zneužití Služby Uživatelem či třetí osobou.

8.2.2 je Uživatel v prodlení s úhradou platby za poskytovanou Službu a/nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě na e-mailovou adresu Uživatel.

8.3 Za okamžik počátku závadně poskytnuté Služby (začátek doby poruchy Služby) se považuje okamžik, kdy ji Uživatel oznámí telefonicky nebo e-mailem na kontakt uvedený na Stránkách Poskytovatel a nejedná se o jakékoliv opatření Poskytovatel vůči Uživateli, zejména bod 8.2 těchto podmínek. Za okamžik ukončení závady poskytnuté Služby (konec poruchy Služby) se považuje okamžik, kdy Poskytovatel oznámí tuto skutečnost Uživateli telefonicky nebo e-mailem.

8.4 Pokud Poskytovatel nesjedná nápravu od okamžiku počátku závadně poskytované Služby do doby sjednané ve Smlouvě má právo Uživatel na vrácení poměrné částky za dobu od počátku až do ukončení závady. Reklamacce je nutné uplatnit u Poskytovatel písemně na

adrese uvedené ve Smlouvě do sedmi dnů od výskytu poruchy.

8.5 Reklamací týkající se výše platby je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od vystavení faktury nebo vyúčtování. Poskytovatel reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti dnů ode dne doručení reklamace, taková reklamací však nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury.

8.6 Poskytovatel neodpovídá za škodu, ušlý zisk, nebo jiné ztráty, které Uživateli vzniknou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby (podle § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích).

8.7 Pokud dojde k vyřízení reklamace ve prospěch Uživatele, je Poskytovatel povinen vrátit Uživateli rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li s Uživatелеm dohodnuto písemně jinak.

8.8 Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny Služby nebo na poskytnutou Službu, je Uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

8.9 Postup při vyřizování reklamací dle tohoto článku se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od Poskytovatele (zařízení potřebná k užívání Služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

9 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

9.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Uživatele, vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši 20.000,- Kč. Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči Uživateli. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Uživateli bezplatně Službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena dobropisem.

9.2

9.3 Uživatel odpovídá za škodu způsobenou porušením právních předpisů nebo závazků dle Smlouvy, zejména za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, vzniklou prokazatelně zaviněním Uživatele, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, způsobenou třetí osobou, které Uživatel nezabránil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Škodu je Uživatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, bezodkladně po výzvě Poskytovatele.

9.4 Uživatel je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.

10 Servisní služby

10.1 V případě technických dotazů nebo problémů s provozem Služeb nabízí Poskytovatel bezplatnou technickou podporu, která je dostupná přes webový formulář na Stránkách, v sekci technická podpora, a to non-stop, nebo na tel. čísle +420 731 876 000 a +420 732 470 111 (Po-Pá, 8-17 hod.).

10.2 Reakční doba technické podpory je obvykle do 60 min. (Po-Pá, 8-17 hod.).

10.3 Informace pro nastavení Koncových zařízení podporovaných Poskytovatelem nebo další návody lze nalézt na Stránkách v sekci technická podpora.

11 Závěrečná ustanovení

11.1 Uživatel tímto dává Poskytovateli souhlas se zpracováním svých osobních údajů a s možným uvedením jména nebo obchodního názvu v referencích Poskytovatele.

11.2 Smluvní strany nejsou oprávněny vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany, pokud to nebylo ve Smlouvě sjednáno.

11.3 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto podmínek na jinou osobu.

11.4 Smluvní strany se dohodly, že v případě změny těchto VOP budou akceptovat společně nové VOP, které budou k dispozici na Stránkách, stejně jako oznámení o jejich platnosti (s výjimkou podle bodu 3.8).

11.5 Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu Smlouvy přednostně vždy mimo soudní či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit.

11.6 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto VOP. O těchto změnách Poskytovatel vyrozumí Uživatele nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti změn na Stránkách, zasláním informací o této změně na e-mailovou adresu Uživatele a zveřejněním v každé své provozovně.

11.7 Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se Smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).

11.8 Uživatel souhlasí s možným převodem stávající Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem na nový nástupnický subjekt Poskytovatele, nebo na jiný subjekt, který převezme aktivity po Poskytovateli.

11.9 Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jejích příloh, daná změnou zákonů nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodloužení.

11.10 Tyto VOP pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějších VOP. Platné a účinné VOP jsou dostupné na Stránkách.

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

11.12 Akceptací Smlouvy (podpisem) Uživatel potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky v nich uvedené, které jsou pro obě Smluvní strany závazné.

11.13 Ujednání uvedená ve Smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.

11.14 Tyto VOP nabývají platnosti dnem 1.10.2014, pro Smlouvy uzavřené před 1.10.2014 pak vstupují v účinnost dnem 1.12.2014.