

Všeobecné podmínky poskytování Služby

(dále jen „Podmínky“) vydané s platností od 1.1.2014

Tyto Všeobecné podmínky stanovují postup uzavírání Smlouvy o poskytování Služby a podmínky, na základě kterých bude Zákazníkovi poskytována Služba na připojení do sítě bleskovy.net a Internetu



SPCom s.r.o., Pod Zvonařkou 2240/8, Praha 2 12000, IC 01903284, DIC 01903284

1. Definice pojmů

- 1.1 **Koncový bod Zákazníka** je Zákazníkem určený prostor pro instalaci Koncového zařízení Poskytovatele nebo Koncového zařízení Zákazníka uvedený ve smlouvě jako adresa sídla nebo jako jiné místo pro instalaci uvedené ve Smlouvě.
- 1.2 **Koncovým zařízením Poskytovatele** se rozumí technické zařízení v majetku Poskytovatele, které je dodáno Poskytovatelem Zákazníkovi za účelem poskytnutí Služeb.
- 1.3 **Koncovým zařízením Zákazníka** se rozumí technické zařízení ve vlastnictví Zákazníka nebo Poskytovatele, používané Zákazníkem pro užívání Služeb Poskytovatele, umístěné v prostorách Zákazníka nebo třetí strany.
- 1.4 **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy.
- 1.5 **Oprávněná osoba** 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.
- 1.6 **Poskytovatel** je SPCom s.r.o., který poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních Služeb v souladu s platnými právními předpisy, podle Smlouvy se Zákazníkem a v rozsahu licencí vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) a generální licencí vydaných ČTÚ, ke kterým ČTÚ Poskytovatele zaregistroval.
- 1.7 **Reklamační se** rozumí právní úkon Zákazníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 1.8 **Sít Poskytovatele** je datová telekomunikační síť Poskytovatele.
- 1.9 **Služba** je telekomunikační Služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 1.10 **Smlouva** je smlouva o poskytování telekomunikačních Služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, která se týká Služby. Poskytovatel a Zákazník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 1.11 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Zákazníka s umístěním Koncových zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu.
- 1.12 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 1.13 **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vypotení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 1.14 **Zákazník nebo Účastník** je Uživatel Služby, který je s Poskytovatelem v Smluvním vztahu.
- 1.15 **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 Služby.
- 1.16 **Změnou podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.

2. Smlouva

- 2.1 Smlouva na poskytování Služeb se uzavírá s Poskytovatelem, smluvní strana uvedená ve Smlouvě jako Zákazník, který v případě poskytování telekomunikační Služby účastníkem ve smyslu § 2 písm. a) zákona č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 2.2 Smlouva uzavřená mezi Zákazníkem a Poskytovatelem začíná platit v den podpisu smlouvy oběma smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem doručení Poskytovateli nebo dnem podpisu Předávacího protokolu o převzetí Služby. Poté se stává Smlouvou o poskytování bezdrátového připojení do sítě SmartOne a Internetu (dále jen „Smlouva“)
- 2.3 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele dodat Zákazníkovi práce, Služby a zboží (dále jen „Služba“), které umožní Zákazníkovi používání Služby a závazek Zákazníka tyto Služby užívat a platit Poskytovateli za jejich poskytnutí dohodnutou cenu.
- 2.4 Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 2.5 Při změně nebo při ukončení Smlouvy na žádost Zákazníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Zákazníka nebo jiné Zákazníkem požadované změně, je Zákazník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby do 14 dnů od změny nebo ukončení. Nejméně však 5.000,- Kč.
- 2.6 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 2.7 Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, Smlouva též zaniká, pokud:
den zahájení Služby nenastane do 90 dnů ode dne podpisu Smlouvy; nebo
Službu nelze z technických důvodů realizovat
- 2.8 Smlouva uzavřená na dobu určitou zaniká uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, jestliže některá ze stran nejpozději dva měsíce před uplynutím sjednané doby doručí druhé straně písemně oznámení o ukončení Smlouvy. Poskytovatel a oprávněná osoba (účastník) se dohodli, že pokud žádná z obou smluvních stran nedoručí druhé straně nejpozději dva měsíce před uplynutím sjednané doby písemný projev vůle smlouvu neprodlovžovat, platí nevratitelná právní domněnka, že strany se dohodly smlouvu prodloužit o další dva roky. Poskytovatel a oprávněná osoba (účastník) se dále dohodli, že smlouvu lze takto prodloužovat opakovaně. Zánik takto prodloužené Smlouvy je možný v souladu s bodem 2.9.
- 2.9 Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může být vypovězena kteroukoliv ze stran bez udání důvodů s výpovědní lhůtou tři měsíce. Výpovědní lhůta běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.
- 2.10 Kterákoliv smluvní strana je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, jestliže druhá strana po dobu delší než tři měsíce neplní podmínky pro provozování Služby nebo podstatně poruší ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek. Smlouva může být též vypovězena, pokud výpověď podal Zákazník z důvodu změny Podmínek v neprospěch Zákazníka a byla-li výpověď Zákazníkem podána během 30 kalendářních dnů po oznámení takové změny Poskytovatelem. V takovém případě je výpovědní lhůta dva měsíce; tato se počítá od prvního dne měsíce následujícího po písemném doručení výpovědi Poskytovateli.
- 2.11 Výpověď Smlouvy nebo oznámení o odstoupení se zasílají doporučenou poštou a považují se podle těchto Všeobecných podmínek za doručené okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítne převzít, nevyzvedne do tří dnů ode dne, kdy byla uložena na poště či kdy se taková zásilka vrátí odesílateli jako nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu známého sídla nebo bydliště adresáta nebo adresu, kterou adresát uvedl jako adresu pro doručování. Obě strany se ujednaly, že pokud dojde ke změně doručovací adresy, bude tato změna nahlášena druhé straně nejpozději do 7 dnů ode dne změny.
- 2.12 Pokud Zákazník vypoví Smlouvu ve lhůtě 12 měsíců ode dne zřízení Služby nebo ve lhůtě kratší než je doba povinného užívání Služby uvedená ve Smlouvě, nebo pokud v uvedené době Poskytovatel odstoupí od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy Zákazníkem, pak má Poskytovatel vůči Zákazníkovi nárok na vyúčtování jednorázové částky smluvní pokuty, která se rovná 100%

všech plateb, které by byl Zákazník povinen uhradit od účinnosti doby zániku Smlouvy nebo ode dne odstoupení od Smlouvy do uplynutí doby, na kterou byla Smlouva na dobu určitou původně uzavřena nebo do uplynutí 12 měsíců od zřízení Služby v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou.

- 2.13 Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu předat Poskytovateli, nebo osobě pověřené demontáží, veškerá Koncová zařízení Poskytovatele, případně i všechna další zapůjčená zařízení Poskytovatele a vyrovnat své, i dosud nesplatné, závazky vůči Poskytovateli.
- 2.14 Ujednání ať ústní nebo písemná, učiněná před podpisem Smlouvy oběma stranami se stávají neplatnými, pokud nebyla zahrnuta do Smlouvy nebo pokud nejsou v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.

3. Povinnosti Poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel je povinen za sjednanou cenu zřídit připojení a poskytovat Službu podle Smlouvy v souladu se Všeobecnými podmínkami a Reklamačním řádem. Zřízením připojení se rozumí instalace všech součástí nutných k vytvoření bezdrátového připojení do sítě bleskovy.net a Internetu v objektu Zákazníka nebo třetí strany, ukončené Koncovým zařízením Zákazníka nebo Koncovým zařízením Poskytovatele. Za kompatibilitu a funkčnost všech dalších technických zařízení, připojených za Koncovým zařízením Zákazníka nebo Koncovým zařízením Poskytovatele, odpovídá sám Zákazník.
- 3.2 Poskytovatel provede na žádost Zákazníka změnu Služby v souladu s platným ceníkem a Všeobecnými podmínkami.
- 3.3 Poskytovatel bude provádět běžné opravy tak, aby závady v poskytování Služby byly bez prodlení odstraněny.
- 3.4 Poskytovatel oznámí Zákazníkovi v předstihu přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.
- 3.5 Poskytovatel zveřejní informace o případných změnách ve Službě.

4. Povinnosti Zákazníka

- 4.1 Zákazník je povinen řádně hradit ceny za Službu poskytovanou dle Smlouvy.
- 4.2 Zákazník je povinen zajistit, aby všechna další technická zařízení, která připojuje Zákazník za Koncové zařízení Zákazníka nebo za Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a Zákazník sám zodpovídá za jejich stav.
- 4.3 Zákazník je povinen zajistit písemný Souhlas majitele objektu pro instalaci Koncového zařízení Poskytovatele. Pokud je Zákazník zároveň majitelem objektu, je podepsaná Smlouva i Souhlasem. Zákazník 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 souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu, v případě nepředložení těchto dokladů je instalace provedena na vlastní odpovědnost Zákazníka. Pokud majitel objektu Zákazníka požaduje za umístění Koncového zařízení Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Zákazníka.
- 4.4 Zákazník nebude zneužívat 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 Koncového zařízení Poskytovatele proti stavu při zřízení Služby.
- 4.5 Zákazník se zavazuje zajistit, že Služba bude užívána v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí použít Službu ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použít Službu k účelům, které jsou v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy.
- 4.6 Zákazník odpovídá za náhradu nákladů, škody či jiných nároků, které mohou být vůči Poskytovateli vzneseny či uplatněny třetí stranou v souvislosti s užitím Služby Poskytovatele v rozporu s článkem 4.4 a 4.5.
- 4.7 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud Zákazník poruší ustanovení Smlouvy včetně Všeobecných podmínek a přes upozornění Poskytovatele nesjedná nápravu v náhradním termínu. Zákazník je povinen v případě takového pozastavení poskytování Služeb hradit dále Poskytovateli cenu Služby, kterou by Zákazník byl povinen Poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušení poskytování Služby nedošlo.
- 4.8 Zákazník bude oznamovat Poskytovateli Závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť Poskytovatele.
- 4.9 V případě, kdy je k poskytování Služby využíváno Koncové zařízení Poskytovatele, je Zákazník povinen vytvořit v místě Koncového bodu Zákazníka 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 Koncová zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení, atp. Poskytovatel tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
 - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup ke Koncovému zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Zákazníka 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 Koncového zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u Koncového zařízení Poskytovatele umístěného u Zákazníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím případně spojené bude hradit Zákazník
 - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti;
 - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Koncovým zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Zákazníka.
- 4.11 Zákazník bude neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Zákazníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČO, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 4.12 Zákazník neumožní využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 4.13 Zákazník zabezpečí Koncové zařízení Poskytovatele umístěné u Zákazníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.
- 4.14 Všechny výkresy, technické popisy, CD a jiné záznamy nebo technické podklady jsou duševním vlastnictvím Poskytovatele a nelze je bez jeho předchozího písemného souhlasu zpřístupnit třetím osobám.

5. Podstatné porušení smlouvy

- 5.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- a.) nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě;
 - 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;
- 5.2 Za podstatné porušení Smlouvy Zákazníkem se považuje případ, kdy Zákazník:
- a.) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 15 dní po datu splatnosti; b.) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby;
 - c.) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení Koncového zařízení Poskytovatele;
 - d.) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
 - e.) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Koncové zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;

- f.) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Zákazníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady;
- g.) neodpojí bez prodlení své zařízení od Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;
- h.) změní MAC nebo IP adresu bez vědomí Poskytovatele.

- 5.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 4.7 Všeobecných podmínek.
- 5.4 Za podstatné porušení Smlouvy Zákazníkem se považuje poskytování Služby třetím osobám, a to bezúplatně či za úplatu. Třetím osobám lze poskytovat Službu za speciálních smluvních podmínek, avšak pouze s písemným souhlasem Poskytovatele. V ostatních případech může vést zjištění této skutečnosti k okamžitému ukončení provozu Služby a Poskytovatel může uplatnit smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý jednotlivý případ. Touto pokutou není dotčen nárok na náhradu škody, která vznikla poskytovateli.

6. Ceny Služeb a jejich vyúčtování

- 6.1 Ceny poskytovaných Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb. Ceník je k dispozici u poskytovatele. Ceny za ostatní Služby jsou předmětem cenového ujednání. Další případné poplatky a ceny budou stanoveny dohodou stran a jmenovitě a odděleně uvedeny v příslušném vyúčtování.
- 6.2 Dohoda o ceně Služeb je považována za základní podmínku a bez jejího sjednání (nebo alespoň stanovení způsobu jejího dodatečného určení) je Smlouva neplatná.
- 6.3 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavených faktur ke dni každého prvního na daný měsíc se splatností k 14 dni v měsíci.
- 6.4 Zrušen
- 6.5 Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává v souladu se zákonem číslo 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů a je uveden vždy na příslušném daňovém dokladu.
- 6.6 Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, jedno kalendářní čtvrtletí nebo jeden kalendářní půlrok či rok.
- 6.7 Ceny za poskytnuté Služby budou Poskytovatelem Zákazníkovi vyúčtovány dle Smlouvy.
- 6.8 Zákazník je povinen řádně hradit cenu za poskytnutou Službu a případné smluvní pokuty a úroky z prodlení na základě dokladů vystavených Poskytovatelem ve výši stanovené Smlouvou a ve lhůtě splatnosti uvedené na dokladu nebo sjednané Smlouvou.
- 6.9 Placení je považováno za uskutečněné, pokud placená dlužná částka je připsána na účet Poskytovatele v plné výši u jeho banky k jeho volné dispozici.
- 6.10 Placení, které vyplývá ze Smlouvy, není Zákazník oprávněn z jakéhokoliv důvodu zdržovat, ani zúčtovat se svými nároky vůči Poskytovateli, bez jeho písemného souhlasu.
- 6.11 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 1% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.12 Poskytovatel má právo na úrok z prodlení od původně stanovené splatnosti i v případě, že na žádost Zákazníka prodlouží Poskytovatel splatnost faktury. Prodloužení splatnosti vyžaduje písemnou formu.
- 6.13 Pokud Zákazník nedodrží splatnost některé z pohledávek Poskytovatele nebo Poskytovatel zjistí, že Zákazník není běžně schopen plnit své závazky, případně jeho úvěrová schopnost vzbuzuje pochybnosti, stávají se všechny závazky Zákazníka vůči Poskytovateli okamžitě splatné, včetně těch, které jsou eventuálně kryty směnkami.
- 6.14 Pokud je Zákazník ve zpoždění s placením, má Poskytovatel právo pozastavit dosud nesplněné Služby ze všech Smluv se Zákazníkem, aniž to znamená porušení Smlouvy nebo právo odstoupení od ní.
- 6.15 Při použití směnky nebo šeku je placení považováno za uskutečněné, pokud tyto dokumenty byly řádně zinkasovány a protihodnota připsána na účet Poskytovatele u jeho banky k jeho volné dispozici.
- 6.16 Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, neposkytuje Poskytovatel Zákazníkovi při placení skonto nebo náhradu úroků při placení předem.
- 6.17 Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování Služeb uvedených v ceníku nebo cenovém ujednání, je však povinen s takovou změnou Zákazníka seznámit alespoň 14 kalendářních dní předem. Pokud Zákazník nebude s navrhovanou změnou souhlasit, může v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami Smlouvy s Poskytovatelem vypovědět. Za Služby poskytnuté ve výpovědní lhůtě uhradí účastník ceny podle stávajícího ceníku nebo cenového ujednání účinného před jeho změnou.
- 6.18 V případě, že Poskytovatel poskytne Zákazníkovi v rámci Služby Koncové zařízení Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Zákazníka mimořádnou vratnou zálohu (jistotu) ve výši uvedené ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu na úhradu svých nesplacených splatných pohledávek vůči Zákazníkovi. Pokud nedojde k jejímu vyčerpání Poskytovatel Zákazníkovi zálohu vrátí po ukončení poskytování Služby, a to do 15 pracovních dní ode dne uhrazení posledního vyúčtování.

7. Rozsah poskytování Služby

- 7.1 Poskytování příslušné Služby počíná dnem zahájení Služby.
- 7.2 Poskytovatel zajistí Zákazníkovi poskytování Služby, umožňující přístup do Internetu prostřednictvím bezdrátového nebo drátového připojení. Služba bude poskytována na území tak, jak je specifikována ve Smlouvě.
- 7.3 Z provozních důvodů Poskytovatel může změnit technické řešení Služby.
- 7.4 Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně, 365 dní v roce.
- 7.5 Kontaktním místem pro Zákazníky je Zákaznické centrum Poskytovatele ("Helpdesk"). Helpdesk poskytuje podporu a informace v pracovní den od 9.00 do 18.00 hod a mimo pracovní dobu na telefonním čísle uvedeném ve Smlouvě.
- 7.6 Na Helpdesk se Zákazník obrací i v případě hlášení poruch, tedy při přerušení poskytování Služby Poskytovatele, zhoršení její kvality nebo z jiných důvodů reklamace. Reklamací se rozumí právní úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky (práva) Zákazníka, vyplývající z odpovědnosti Poskytovatele za vady při poskytování Služby nebo nároky podle článku 8 těchto Všeobecných podmínek ("Reklamací").
- 7.7 V případě, že dojde k událostem, které nelze v době podpisu Smlouvy předvídat, a které způsobí Poskytovateli překážku v plnění jeho smluvních povinností, viz. článek 9. těchto Všeobecných podmínek, je Poskytovatel oprávněn posunout lhůtu plnění o dobu, o kterou tato překážka trvala a o přiměřenou dobu, potřebnou k rozběhu své normální činnosti.

8. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady (Reklamacie)

- 8.1 Osoba oprávněná jednat jménem Zákazníka ("Oprávněná osoba") může reklamovat částky účtované za Službu nebo vadné poskytování Služby Poskytovatele.
- 8.2 Případnou reklamaci proti výši vyúčtování je Zákazník povinen podat písemně do 14 dnů od doručení příslušného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu Poskytovatele, přičemž podání reklamace nemá odkladný účinek pro řádné zaplacení vyúčtování.
- 8.3 Reklamacie budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti reklamace, nejpozději však do 30 kalendářních dnů.
- 8.4 V případě, že bude reklamacie shledána oprávněnou, bude Zákazníkovi poměrně vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou Službu Poskytovatele.
- 8.5 Při odstraňování poruchy je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, kterou je Poskytovatel oprávněn podle okolností poruchy vyžadovat. V případě neposkytnutí takové součinnosti není Poskytovatel odpovědný za včasné vyřízení reklamace a obnovení poskytování Služby Poskytovatele.

- 8.6 Poskytovatel odpovídá pouze za vady, které vznikly porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí Poskytovatele, jeho zaměstnance nebo obchodního zástupce. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk Zákazníka.
- 8.7 Poskytovatel má právo Zákazníkovi vyúčtovat náklady spojené vyřizováním reklamacie týkající se poruchy v poskytování Služby, pokud se zjistí, že porucha nastala v důsledku porušení této Smlouvy Zákazníkem, popřípadě že nenastala vůbec. Stejně se postupuje i v případě, kdy byla porucha způsobena třetí osobou z důvodů nedodržení podmínek Smlouvy, včetně jejích příloh, ze strany Zákazníka.
- 8.8 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování Služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele či její části.
- 8.9 Prokázanou škodu zaviněnou Poskytovatelem podle odstavce 8.6. uhradí Poskytovatel poskytnutím Služby ve výši škody, nejvýše však ve výši 5.000,- Kč ročně. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti Smlouvy, náhrada bude vyplacena v penězích.
- 8.10 Nároky Zákazníka při dodání vadných Služeb zanikají, nejsou-li předloženy písemně, u zjevných vad ve lhůtě do 7 dnů od data plnění Služeb Poskytovatelem. U skrytých vad je tato lhůta 2 měsíce. V reklamaci uvede Zákazník všechny nutné podrobnosti závady. Poskytovatel je oprávněn si reklamované Služby prohlédnout nebo dát prohlédnout pověřenou osobou.
- 8.11 Poskytovatel může podle své volby vadné výrobky nebo díly buďto nahradit nebo opravit, případně nechat opravit nebo poskytnout přiměřenou slevu.
- 8.12 Žádné další záruky a závazky na sebe Poskytovatel nepřebírá, mimo případ, kdy je ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 8.13 Ručení Poskytovatele se řídí výhradně těmito Všeobecnými podmínkami. Nároky, včetně nároků na náhradu škody, pokud nejsou uvedeny v těchto Všeobecných podmínkách, ať jsou jakéhokoliv druhu, jsou vyloučeny, pokud jejich původ nespočívá v úmyslu Poskytovatele nebo v jeho hrubém porušení smluvních povinností.

9. Vyšší moc

- 9.1 Smluvní strany neodpovídají za porušení Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k němu dojde v důsledku okolností vylučujících odpovědnost v rozsahu definice uvedené v odstavci 1.14 těchto Všeobecných podmínek a dále pak dle § 374 Obchodního zákoníku.
- 9.2 Povinná strana prokáže vznik těchto okolností druhé straně nejpozději do 30 dnů od jejich vzniku. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu tímto způsobenou. V případě vzniku těchto okolností se strany zavazují jednat o náhradním plnění v co nejkratší době, popřípadě vypovědat vzájemná práva a závazky ze Smlouvy v případě, že následky způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebude možno pro obě strany účelně odstranit, nebo že náhradní plnění nebude možné.

10. Řešení sporů

- 10.1 Smlouva a veškeré její přílohy se řídí právním řádem České republiky. Právní vztahy vzniklé ze Smlouvy a Všeobecných podmínek, jež nejsou výslovně upraveny, se řídí Obchodním zákoníkem.
- 10.2 Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především přátelskou cestou a vzáje mnou dohodou bez zbytečných průtahů.
- 10.3 Poskytovatel a účastník se výslovně ujednali, že veškeré z této Smlouvy v budoucnu vzešlé spory se strany zavazují řešit nejprve především dohodou. Nebude-li dohoda možná, budou spory řešeny Českým telekomunikačním úřadem ve smyslu ustanovení §129 zákona č. 127/2005, o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.4. Poskytovatel a účastník se výslovně ujednali, že spory, které nebudou řešeny dle bodu 10.3. budou řešeny v rozhodčím řízení před jediným rozhodcem, v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb., podle Rozhodčího řádu a Poplatkového řádu vydanými Sdružením rozhodců, s. r. o., IČ: 63496658, sídlem Příkop 8 (budova IBC), 604 10 Brno, s tím, že tyto dokumenty jsou zveřejněny v platném znění na internetových stránkách Sdružení rozhodců www.sdruzeni-rozhodcu.cz. Smluvní strany výslovně prohlašují, že se s uvedenými dokumenty seznámily. V případě, že v majetkovém sporu by nebylo možné z jakéhokoliv důvodu postupovat podle rozhodčí doložky uvedené v předchozím odstavci nebo podle bodu 10.3., sjednávají smluvní strany příslušnost obecných soudů České republiky k projednání a rozhodnutí všech sporů souvisejících s touto smlouvou.
- 10.5. Poskytovatel a účastník se v souladu s ustanovením § 89a zák.č. 99/1963 Sb. ve znění pozdějších předpisů dohodli, že místně příslušným soudem je soud příslušný dle sídla Poskytovatele.

11. Převod práv

- 11.1 Zákazník může převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na jinou stranu, která je schopna dodržovat závazky ze Smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 11.2 Poskytovatel je oprávněn převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na kteroukoli třetí stranu bez souhlasu Zákazníka.

12. Změny Smlouvy

- 12.1 Dodatky a změny Smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou, a to buď po vzájemné dohodě obou stran, nebo je Poskytovatel může provést jednostranně v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.
- 12.2 Poskytovatel má právo tyto Všeobecné podmínky změnit s tím, že je povinen tuto změnu oznámit Zákazníkovi. V případě, že Zákazník nebude s novým zněním Všeobecných podmínek souhlasit, může v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami vypovědět Smlouvu s Poskytovatelem. Vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ve výpovědní lhůtě se bude řídit dosavadním zněním Všeobecných podmínek účinným před jejich změnou.
- 12.3 Případné požadavky Zákazníka na změnu Smlouvy, pokud jsou Poskytovatelem akceptovány, přiměřeným způsobem prodlužují sjednanou dodací lhůtu.

13. Ochrana osobních dat

- 13.1 Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o Zákazníkovi a jeho oprávněné osobě, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu Služby, ochranu před zneužitím Služby, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce se Zákazníkem. Tyto údaje je Poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právními předpisy České republiky.
- 13.2 Zákazník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení nebo obchodního jména v seznamu Zákazníků Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn tak učinit, pokud zákazník písemně sdělí, že si zpřístupnění takové informace nepřeje.

14. Různé

- 14.1 Smlouva bude vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž Zákazník a Poskytovatel obdrží po jednom.
- 14.2 V případě, že jedno nebo více ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Zákazník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto podmínek.
- 14.3 Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 01.07.2012.