

společnosti FYNET s.r.o.

IČO: 082 32 580, , se sídlem Písečná 5556, 43004 Chomutov

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Ústí nad Labem, oddílu C, vložce 43737

1 Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky upravují postup při uzavírání, změně a ukončení Rámcové smlouvy o poskytování služeb a Dílčích smluv o poskytování služeb, podmínky, za nichž společnost FYNET s.r.o. poskytuje služby, a dále též související otázky a postupy.

Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na služby poskytované společností FYNET s.r.o.:

- a) Veřejně dostupné služby elektronických komunikací
 - i. veřejně dostupná telefonní služba
 - ii. služby přístupu k síti Internet
- b) Neveřejně služby elektronických komunikací
 - i. pronájem okruhů
 - ii. služby přenosu dat
 - iii. ostatní hlasové služby
- c) Ostatní
 - i. služby pronájmu technologických celků

Pojmy definované v těchto Všeobecných podmínkách mají shodný význam ve všech Smluvních dokumentech, není-li v některém z nich výslovně stanoven opak.

Pojmy, které nejsou v těchto Všeobecných podmínkách výslovně definovány se vykládají v souladu se zněním Zákona o elektronických komunikacích.

2 Definice pojmů

„Ceník služby“ je písemný dokument vymezující cenu za poskytovanou Službu.

„Dílčí smlouvou“ se rozumí dílčí smlouva o poskytování jednotlivé Služby, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem na základě Rámcové smlouvy uzavřené mezi shodnými smluvními stranami. Za Dílčí smlouvy se pro účely těchto Všeobecných podmínek a ostatních Smluvních dokumentů považují jednotlivé Technické specifikace.

„Elektronické komunikační zařízení“ je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.

„Koncovým zařízením“ se rozumí výrobek nebo jeho důležitá část, umožňující komunikaci, určený k připojení přímo nebo nepřímo ke Koncovému bodu na rozhraní Sítě. Prostřednictvím Koncového zařízení Uživatel (Účastník) využívá poskytované Služby. Koncové zařízení patří mezi Elektronická komunikační zařízení.

„Koncový bod“ je místo, kde Účastník odebírá Službu.

„Kontaktní osoba“ smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Rámcové smlouvy a jednotlivých Technických specifikací, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Rámcové smlouvy a jednotlivých Technických specifikací.

„Místo účastníka“ je prostor určený Účastníkem ve Smluvních dokumentech pro instalaci Elektronického komunikačního zařízení. Tento prostor musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a bez písemného souhlasu Poskytovatele nemůže být měněn. V případě, že Místo účastníka je ve vlastnictví třetí osoby, je předpokladem pro instalaci Elektronických komunikačních zařízení a zřízení Služby to, že Účastník získá a předloží dokumenty dosvědčující jeho právo toto místo užívat (včetně instalace Elektronických komunikačních zařízení a využívání Služby). Pokud je Elektronické komunikační zařízení umístěno v prostorách Poskytovatele, nese zodpovědnost za Místo účastníka Poskytovatel.

„Oprávněný zástupce“ smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Rámcovou Smlouvu a/nebo Technickou specifikaci. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., v platném znění), musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc, kterou je povinen Poskytovateli předložit

„Oprávněné přerušení“ poskytování Služby je takové přerušení v nepřetržitém poskytování Služby, ke kterému došlo:

- a) z důvodů výskytu a odstraňování poruchy, která vznikla na straně Účastníka nebo proto, že Účastník neposkytl Poskytovateli pro odstranění poruchy veškerou potřebnou součinnost;
- b) z důvodů vyplývajících z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí příslušného správního orgánu;
- c) poškozením nebo poruchou funkčnosti Koncového zařízení z důvodů na straně Účastníka, tím, že Místo účastníka nesplnilo podmínky stanovené v článku 5.2 písm. e) níže nebo tím, že Účastník porušil svoji povinnost stanovenou ve Smluvních dokumentech;
- d) z důvodu jednání, nedbalosti či opomenutí Účastníka, které může ovlivnit řádný provoz či bezpečnost Sítě nebo je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;

- e) z důvodu prodlení Účastníka se zaplacením ceny za takovou Službu i poté, co mu byl poskytnut dodatečný termín náhradního plnění dle článku 5.2 písm. a) níže.

„Parametry služby“ jsou parametry provozu Služby. Povolené meze jejich hodnot při provozu Služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení odborných organizací příslušných podle jednotlivých druhů Služeb, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak. Parametry služby jsou uvedeny v Popisu služby.

„Popis služby“ je písemný dokument obsahující specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétního druhu Služby. Popis služby tvoří nedílnou součást každé Rámcové smlouvy.

„Porucha“ je nedostupnost Služby, omezení, přerušení, změny nebo nepravdivost jejího poskytování nebo provozu, při němž jsou hodnoty Parametrů služby nižší než povolené meze. Poruchou vzniklou na straně Účastníka se rozumí jakákoliv porucha v poskytování Služby, ke které došlo porušením povinností Účastníka stanovené Smluvními dokumenty.

„Poskytovatel“ je společnost FYNET s.r.o. IČO: 082 32 580, se sídlem Písečná 5556, 43004 Chomutov zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 43737 která je držitelem osvědčení o oznámení komunikační činnosti vydaného Českým telekomunikačním úřadem k zajišťování sítě elektronických komunikací a poskytování služeb elektronických komunikací.

„Prvním dnem“ se rozumí první den následující po dni předání Služby případně následující den po dni ukončení zkušební doby, byla-li tato sjednána v Zvláštním ujednání nebo Technické specifikaci.

„Smlouva“ se rozumí smlouva o poskytování Služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Smlouvou se rozumí vlastní smlouva včetně příloh, které jsou její nedílnou součástí. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

„Síť“ se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí síť elektronických komunikací zajišťovaná Poskytovatelem.

„Službou“ se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí služba a/nebo více služeb specifikovaných výše v článku 1.2.

„Služba elektronických komunikací“ je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášejícím sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

„Smluvními dokumenty“ se rozumí veškeré dokumenty a ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které upravují poskytování Služeb, zejména smlouva, Technické specifikace (Dílčí smlouvy), tyto Všeobecné podmínky a Popis služby.

„Technická specifikace“ je Dílčí smlouvou, která obsahuje ujednání stran o poskytování jednotlivých Služeb v souladu s uzavřenou smlouvou.

„Telefonní síť“ se rozumí síť, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb Poskytovatelem.

„Technologický celek“ je Elektronické komunikační zařízení včetně technického zabezpečení (zejména vedení, operačních prostorů a zařízení pronájem).

„Účastníkem“ je pro účely těchto Všeobecných podmínek Uživatel, který s Poskytovatelem uzavřel smlouvu na poskytování Služeb a splňuje všechny podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.

„Uživatel“ je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba nebo která o její poskytnutí žádá.

„Všeobecnými podmínkami“ se rozumí tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti FYNET s.r.o.

„Výpadek“ je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné nebo pokud hodnoty Parametrů služby dočasně klesnou pod povolené meze.

„Vyšší mocí“ se rozumí neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale v splnění povinností stanovených Smluvními dokumenty, pokud nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky Poskytovatelem odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah Vyšší moci jsou považovány zejména války a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro předmět plnění Poskytovatele.

„Zákaznické centrum“ je informační středisko Poskytovatele, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny ve smlouvě. Prostřednictvím Zákaznického centra Poskytovatel zajišťuje Účastníkům technickou podporu, přijímá jejich reklamace, zveřejňuje informace o rozsahu poskytovaných Služeb, aktuální seznam Účastníků veřejně dostupné telefonní služby a ceny za poskytované Služby.

„Zákon o elektronických komunikacích“ je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

„Zařízení poskytovatele“ je Elektronické komunikační zařízení dodané Poskytovatelem Účastníkovi za účelem poskytování Služeb.

„Zvláštní ujednání“ je ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které definuje změny oproti standardním ujednáním ve Smluvních dokumentech, nebo specifikují zvláštní pravidla poskytování Služeb.

3 Smluvní dokumenty

Služby mohou být Uživateli poskytovány pouze na základě platné a účinné smlouvy a Technických specifikací uzavřených s Účastníkem.

Rámcová smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Je-li smlouva uzavírána na dálku, nabývá účinnosti až dnem doručení jednoho oboustranně podepsaného vyhotovení Poskytovateli.

Nedílnou součástí smlouvy jsou:

- a) tyto Všeobecné podmínky;
- b) Popisy služeb;
- c) Zvláštní ujednání (je-li uzavřeno);

Technická specifikace nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, avšak pouze za předpokladu, že mezi těmito smluvními stranami existuje platná a účinná smlouva. Je-li Technická specifikace uzavírána na dálku, nabývá účinnosti až dnem doručení jednoho oboustranně podepsaného vyhotovení Poskytovateli.

Strany mohou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci, včetně jejich příloh, měnit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, nestanoví-li smlouva jinak.

Každá smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o změně údajů uvedených ve Smluvních dokumentech a o všech skutečnostech, které jsou způsobilé ovlivnit plnění závazků vyplývajících ze Smluvních dokumentů. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových skutečností.

Smlouvu a/nebo Technickou specifikaci je vždy možné ukončit písemnou dohodou podepsanou oběma smluvními stranami.

Smlouva a/nebo Technická specifikace uzavřená na dobu určitou zaniká uplynutím této doby.

Technická specifikace zaniká též v případě, kdy v souladu se Smluvními dokumenty dojde k zániku smlouvy, a to ke stejnému okamžiku jako smlouva.

Smlouvu a/nebo Technickou specifikaci uzavřenou na dobu neurčitou lze kdykoli ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu, není-li dále stanoveno jinak. Výpovědní lhůta činí tři měsíce. Výpovědní lhůta plyne od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Pro některé Služby může být v Popisu služby stanovena výpovědní lhůta kratší. V takovém případě platí výpovědní lhůta uvedená v Popisu služby. Pro každou Technickou specifikaci může být omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání. Byla-li smluvními stranami v Technické specifikaci omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání Technické specifikace, je Účastník oprávněn ukončit smlouvu nejdříve k datu ukončení nejdéle účinné Technické specifikace uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

Smlouvu a/nebo Technickou specifikaci lze též ukončit písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou jeden měsíc v následujících případech:

- a) Účastník je oprávněn vypovědět smlouvu během dvaceti (20) dnů ode dne zveřejnění podstatné změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje zhoršení, pokud není tato změna vyvolána změnou platných právních předpisů, nebo rozhodnutím příslušného správního orgánu. Během výpovědní lhůty se vztahy mezi smluvními stranami řídí podle dosud platných Všeobecných podmínek ve znění účinném před provedením změn;
- b) Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu a/nebo příslušnou Technickou specifikaci pro soustavné opoždění placení, a to během dvaceti (20) dnů ode dne splatnosti vyúčtování, s jehož zaplacením je Účastník v prodlení i po upozornění Účastníka na prodlení a poskytnutí termínu náhradního plnění dle článku 5.2 písm. a) níže za předpokladu, že Účastník byl zároveň v prodlení i se zaplacením posledního předchozího vyúčtování, a že Účastník byl na tuto možnost písemně upozorněn;
- c) Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu a/nebo Technickou specifikaci pro soustavné neplacení, a to během dvaceti (20) dnů ode dne splatnosti vyúčtování, s jehož zaplacením je Účastník v prodlení i po upozornění Účastníka na prodlení a poskytnutí termínu náhradního plnění dle článku 5.2 písm. a) níže za předpokladu, že Účastník zároveň nezaplátil alespoň dvě další vyúčtování kdykoli po dobu trvání smlouvy, a že Účastník byl na tuto možnost písemně upozorněn;
- d) Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu a/nebo Technickou specifikaci během dvaceti (20) dnů ode dne, kdy se dozví o skutečnostech popsanych v článku 5.2 písm. f) níže.

V těchto případech plyne výpovědní lhůta ode dne následujícího po dni doručení výpovědi Účastníkovi.

Kterákoliv smluvní strana je oprávněna ukončit smlouvu a/nebo Technickou specifikaci písemným odstoupením s okamžitou účinností, pokud (i) druhá smluvní strana po dobu delší než tři měsíce neplní své povinnosti podle Smluvních dokumentů nebo (ii) podstatně poruší jejich ustanovení. Za podstatné porušení Smluvních dokumentů se pro účely odstoupení rozumí zejména, pokud:

- a) je Poskytovatel v prodlení se zřízením Služby po dobu více než 30 kalendářních dnů od marného uplynutí lhůty ke zřízení Služby uvedené v Technické specifikaci za předpokladu, že byly na straně Účastníka splněny všechny požadované podmínky pro zřízení dané Služby;
- b) Poskytovatel opakovaně neplní své povinnosti;
- c) Účastník opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo zařízení Poskytovatele v rozporu s podmínkami sjednanými ve Smluvních dokumentech;

Byla-li smluvními stranami v Technické specifikaci omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání Technické specifikace a Účastník vypoví smlouvu a/nebo Technickou specifikaci před uplynutím takto stanovené doby, má Poskytovatel nárok vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši odpovídající součtu jedné pětiny všech pravidelných plateb, které by Účastník byl povinen podle Smluvních dokumentů uhradit ode dne nabytí účinnosti výpovědi smlouvy a/nebo Technické specifikace až do doby uplynutí stanovené minimální doby trvání Technické specifikace a řádně doložených nákladů na zřízení Služby. Tento nárok nelze uplatnit, pokud byla smlouva a/nebo Technická specifikace ukončena dle článku 3.8 nebo 3.11 písm. a) a 3.12 písm. a) a b) těchto Všeobecných podmínek.

Byla-li smluvními stranami v Technické specifikaci omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání Technické specifikace a Poskytovatel ukončí smlouvu a/nebo Technickou specifikaci před uplynutím takto stanovené doby, a to v souladu s článkem 3.11 písm. b), c) a d) nebo 3.12 písm. c) a d), má Poskytovatel nárok vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši odpovídající součtu 70 % všech pravidelných plateb, které by Účastník byl povinen podle Smluvních dokumentů uhradit ode dne nabytí účinnosti ukončení smlouvy a/nebo Technické specifikace až do doby uplynutí stanovené minimální doby trvání Technické specifikace a řádně doložených nákladů na zřízení Služby.

Ukončením trvání Smlouvy a/nebo Technické specifikace nejsou dotčena práva Poskytovatele na zaplacení dlužných částek, úroků, smluvních pokut a náhrady škody jakož i ostatních pohledávek Poskytovatele za Účastníkem dle

Smluvních dokumentů. Nevypovězené závazky a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy a/nebo Technické specifikace vzniklé před ukončením trvání Smlouvy a/nebo Technické specifikace se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 45 kalendářních dní ode dne ukončení trvání Smlouvy a/nebo Technické specifikace.

4 Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je povinen:

- a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty a Parametry služby každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito Smluvními dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Účastníka v případě, že Účastník neplní nebo v předcházejících pěti letech neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
- b) zveřejňovat informace o změnách v rozsahu, kvalitě a cenách veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a to např. prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele, formou oznámení nebo informačních materiálů, které jsou k dispozici v Zákaznickém centru. V případě změny cen kterékoliv nebo všech poskytovaných Služeb upozorní Poskytovatel Účastníka i jiným vhodným způsobem, například zasláním informace společně s vyúčtováním;
- c) zahájit práci na odstranění Poruch bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
- d) oznámit v předstihu Účastníkovi Poruchy v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Dojde-li k Výpadku poskytování Služeb provede Poskytovatel toto oznámení neprodleně poté, kdy se o výše uvedené skutečnosti dozví.
- e) oznámit takovou změnu Všeobecných podmínek, která bude představovat podstatnou změnu těchto Všeobecných podmínek a představující jejich zhoršení, předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než jeden měsíc před nabytím účinnosti změny;
- f) oznámit změnu Popisu služby Účastníkovi předem ve lhůtě, která nebude kratší než jeden měsíc před nabytím účinnosti změny.

Poskytovatel je oprávněn:

- a) požadovat po Účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy a Technické specifikace;
- b) bez souhlasu Účastníka měnit Všeobecné podmínky;
- c) bez souhlasu Účastníka měnit Popis služby;
- d) nepřijmout změnu smlouvy a/nebo Technické specifikace požadovanou Účastníkem;
- e) přerušit poskytování Služby pokud jednání, nedbalost či opomenutí Účastníka je způsobitelné ovlivnit řádný provoz či bezpečnost Sítě nebo je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;
- f) omezit nebo přerušit poskytování Služby, pokud je Účastník v prodlení se zaplacením ceny za příslušnou Službu i poté, co mu byl poskytnut dodatečný termín náhradního plnění v souladu s článkem 5.2 písm. a) níže a též v případě, poruší-li Účastník povinnost stanovenou v článku 5.2 písm. f) níže;
- g) Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu i bez předchozího upozornění, má-li k tomu závažné důvody. Za závažné důvody se považuje zejména obecné ohrožení, působení Vyšší moci nebo případy, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetím osobám.

5 Práva a povinnosti Účastníka

Účastník je oprávněn:

- a) užívat Službu v souladu se Smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;
- b) navrhnout změnu smlouvy a/nebo Technické dokumentace;
- c) obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum nebo na kontaktní osobu specifikovanou ve Smluvních dokumentech;
- d) uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované ceně.

Účastník je povinen:

- a) řádně hradit ceny za poskytované Služby stanovené ve Smluvních dokumentech nebo v platném Ceníku služby. V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby a vypovědět Smlouvu a/nebo Technickou specifikaci v souladu s článkem 3.11 výše;
- b) zajistit, aby Koncové zařízení, které připojuje Účastník v Koncovém bodu k Síti, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy nebo byla opatřena schvalovací značkou. Účastník odpovídá za stav svých Koncových zařízení, která připojuje k Síti;
- c) užívat Služby způsobem, který je v souladu se Smluvními dokumenty a platnými právními předpisy, nezneužívat připojení k Síti zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a jakékoli manipulace se Zařízením Poskytovatele v Koncovém bodě;
- d) oznamovat neprodleně Poskytovateli Poruchy (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby nebo funkčnost Sítě;
- e) vytvořit v Místě účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Technické specifikace instalována a provozována Zařízení poskytovatele, a to po dobu trvání Technické specifikace. Účastník se zavazuje uvedená zařízení umístit pouze ve vhodných prostorách;
 - o Umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, instalaci a následně přístup k Zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;
 - o předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;

- o zajistit součinnost s Poskytovatelem při instalaci, úpravě nebo deinstalaci Zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
 - o zajistit, aby po celou dobu poskytování služby bylo Zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené hradí Účastník;
 - o učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se Zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;
- f) neprodleně písemně Informovat Poskytovatele, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smluvních dokumentech, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Ihned potom, co Poskytovatel zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané na poslední oznámenou adresu Účastníka, se nepodařilo Účastníkovi doručit z důvodu na straně adresáta, je oprávněn ukončit poskytování Služby a vypovědět smlouvu a/nebo Technickou specifikaci v souladu s článkem 3.12 písmeno d) výše. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu sjednaných cen za poskytnuté Služby;
- g) zabezpečit Elektronické komunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou;
- h) dodržovat další povinnosti uvedené ve Smluvních dokumentech.

6 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smluvních dokumentů pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích omezena pouze na povinnost urychleně odstranit vzniklé závady a přiměřeně snížit cenu v rozsahu odpovídajícím povaze a době trvání závady nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Nemožnost využít Službu pro závadu technického nebo provozního charakteru zahrnuje rovněž nemožnost způsobenou překročením kapacity Sítě nebo její části, opravou a údržbou Sítě nebo její části, apod.

Poskytovatel neodpovídá za:

- a) škodu, která vznikne jako důsledek Oprávněného přerušení poskytování Služby;
- b) škodu, která vznikne jako důsledek poruch nebo výpadku sítě Internet a sítě ostatních operátorů včetně zahraničních;
- c) kvalitu služeb poskytovaných třetími subjekty při použití Sítě;
- d) jakýkoli neoprávněný zásah Účastníka (včetně jeho zaměstnanců a dalších spolupracujících osob) či třetí strany do jakékoli části Sítě.

V jiných případech, než jsou uvedeny v článku 5.1 výše, odpovídá Poskytovatel pouze za škodu, která vznikla v důsledku porušení právních povinností Poskytovatelem. Prokázanou škodu, zaviněnou Poskytovatelem, uhradí Poskytovatel bezplatným poskytnutím Služby ve výši prokázané škody, nejvýše však do částky odpovídající 10 % z pravidelné měsíční ceny předmětné Služby. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti smlouvy, bude náhrada vyplacena v penězích.

Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené Vyšší mocí nebo Poskytovatelem.

7 Rozsah poskytované Služby

Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech:

1. Smlouva
2. Ceník
3. Všeobecné podmínky,
4. Zvláštní ujednání
5. případná další ujednání.

V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty uvedené v tomto odstavci s nižším pořadovým číslem, není-li výslovně stanoveno jinak.

Jestliže Vyšší moc znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po kterou daná Vyšší moc trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění. Po dobu působení Vyšší moci budou obě smluvní strany zproštěny svých závazků.

Poskytovatel neodpovídá za vznik Poruch v případech, kdy k těmto Poruchám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka (včetně jeho zaměstnanců a dalších spolupracujících osob) nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (další spolupracující osoby) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Elektronických komunikačních zařízení.

Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících povinností Účastníka.

8 Zřizování a překládání Koncového bodu Služby

V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v Místě účastníka Koncový bod.

Za den zřízení Služby je považován den uvedený na předávacím protokolu. Pokud není Služba předána předávacím protokolem, považuje se za den zřízení Služby den, od kterého byla Služba Uživatelem využívána.

Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.

Doba prodlení při předání služby z důvodu na straně Účastníka (zejména neposkytnutí součinnosti, nesplnění podmínek specifikovaných článkem 5.2 výše nebo zapříčiněná třetími osobami zajišťujícími činnosti, k jejichž provedení je dle Smluvních dokumentů zavázán Účastník) se nepočítá do doby zřízení Služby.

Pokud Účastník po podpisu Technické specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

V případě přeložení Koncového bodu služby na žádost Účastníka se postupuje stejně jako v případě zřízení Služby.

Pokud Účastník nepřevzme Službu do třiceti dnů od zřízení Služby Poskyvatelem, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu za každý den prodlení s převzetím Služby ve výši odpovídající ceně Služby za jeden den poskytování příslušné Služby násobené počtem dnů takového prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody. Za den zřízení Služby se považuje den uvedený v Technické specifikaci jako Požadované datum zřízení služby, není-li prokázán jako den zřízení Služby den pozdější.

9 Cena Služeb, platební podmínky

Pro Služby, pro které se cena stanovuje Ceníkem, je aktuální Ceník služby dostupný v Zákaznickém centru společnosti.

Účastník se zavazuje za poskytované služby hradit Poskytovateli ceny, jejichž výše, nebo způsob jejich výpočtu, jsou uvedeny ve Smluvních dokumentech nebo Ceníku služby.

Jednorázový poplatek za zřízení, změnu nebo obnovení Služby se fakturuje samostatně k poslednímu dni v měsíci, v němž byla Služba zřízena ve smyslu článku 8.2 výše. Pokud není mezi smluvními stranami ujednáno jinak, Poskyvatel neúčtuje Službu po dobu prvního měsíce ode dne zřízení Služby.

Poskyvatel je oprávněn bez souhlasu Účastníka měnit ceny, uvedené v Ceníku služby, je však povinen takovou změnu Účastníkovi oznámit v souladu s článkem 4.1 písm. b) těchto Všeobecných podmínek.

Cena, záloha a další účtované poplatky, včetně případných úroků, smluvních pokut či vyúčtované náhrady škody, bude Účastníkem uhrazena na základě vyúčtování vystaveného Poskyvatelem ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování. Po dohodě s Účastníkem může být vyúčtování vyhotoveno zvlášť pro jednotlivé druhy Služeb.

Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, pokud není výslovně dohodnuto jinak.

Účtované částky musí být připsány na účet Poskyvatele uvedený ve vyúčtování nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost je 10 dní od data vystavení vyúčtování, pokud není ve Smluvních dokumentech výslovně stanoveno jinak.

V případě prodlení se zaplacením vyúčtování je Poskyvatel oprávněn Účastníkovi účtovat úrok z prodlení ve výši určené nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle obchodního zákoníku, v platném znění.

Poskyvatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení. Účastník – fyzická osoba – podpisem smlouvy uděluje souhlas s předáním svých osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto osobou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskyvatele.

Poskyvatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka účtovat mu náklady spojené se zasláním upomínek.

Poskyvatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou vratnou zálohu, jejíž výše se vypočte jako úhrn posledních tří měsíčních plateb za sjednanou Službu (a není-li jich, potom jako trojnásobek průměrné měsíční platby za poskytování konkrétního druhu Služby), v následujících případech:

- sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
- Smlouva byla se souhlasem Poskyvatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskyvatele vůči Účastníkovi;
- Účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky stanovené ve Smluvních dokumentech;
- při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;
- Účastník má vůči Poskyvateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
- Pokud dojde k neúměrnému či neobvyklému navýšení objemu Služby odebrané Účastníkem.

Poskyvatel je oprávněn použít zálohu vždy na úhradu již splatných neuhrazených pohledávek Poskyvatele za Účastníkem.

Pokud nedojde k vyčerpání zálohy, vrátí Poskyvatel Účastníkovi zálohu po ukončení poskytování Služby, a to do 15 pracovních dnů ode dne řádného uhrazení posledního vyúčtování.

10 Poruchy a servisní zásahy

Poskyvatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Elektronického komunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.

Poskyvatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářnírok.

Poskyvatel odstraní na vlastní náklady Poruchu v poskytování Služby, která vznikne v rámci Sítě Poskyvatele, za předpokladu, že tato Porucha nebyla způsobena ani zaviněna, a to ani z nedbalosti, Účastníkem. Poskyvatel odstraní i Poruchu způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na náklady Účastníka a za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami zvlášť pro každý případ.

V případě, že Porucha v rámci Sítě Poskyvatele bude způsobena jednáním třetí osoby, která je ve smluvním vztahu s Účastníkem, je Účastník povinen dát Poskyvateli k dispozici všechny potřebné dokumenty pro uplatnění jeho nároků vůči této třetí osobě.

Poruchu Služby elektronických komunikací Poskyvatel odstraní nejpozději do 72 hodin od nahlášení u služby s názvem SI a do 12 hodin od nahlášení u služby FI.

Poruchu v poskytování Služby je Účastník povinen ohlásit bez zbytečného prodlení Zákaznickému středisku Poskyvatele a

v ohlášení uvést:

- a) identifikaci Účastníka;
- b) identifikaci Služby;
- c) popis Poruchy, včetně údajů o Koncovém zařízení, na kterém se Porucha projevuje;
- d) čas, kdy se Porucha projevila;
- e) kdo činí ohlášení Poruchy;
- f) čas ohlášení Poruchy.

Účastník ohlásí Poruchu teprve poté, co ověří, že Porucha není na jeho straně, nebo zjistí-li, že takovou Poruchu není schopen sám odstranit.

Pokud bude zjištěno při odstraňování Poruchy, že tato Porucha není na Síti, ale je lokalizována na Koncovém zařízení Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.

Přerušeni napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Poruchu ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.

Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na Zařízení poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností objektu Účastníka, kde se toto zařízení nachází, čas, který servisní pracovníci Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Poruchy a Účastník je povinen čas strávený čekáním uhradit.

Pokud z důvodu nepřístupnosti objektu Účastníka pro servisní zásah vzniknou Poskytovateli další výdaje (například nutností opakovaní výjezdu k opravě, dodatečnými náklady na opravu spojenými s časovou prodlevou apod.), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka. Nárok Poskytovatele požadovat náhradu vzniklé škody, není tímto ustanovením dotčen.

11 Reklamac

Předmětem reklamac ze strany Účastníka mohou být rozsah, kvalita Služby a účtovaná cena. Reklamac se podává prostřednictvím Zákaznického centra.

Reklamací proti výši vyúčtování je Účastník povinen doručit Poskytovateli písemně do 2 měsíců ode dne doručení příslušného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu. Uplatnění Reklamací proti výši účtovaných cen za Služby poskytované na základě Smluvních dokumentů nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do dataspjatnosti.

Reklamací rozsahu a/nebo kvality poskytované Služby je Účastník povinen doručit Poskytovateli písemně do 2 měsíců dnů ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

V případě, že Služba nebyla poskytnuta v kvalitě nebo rozsahu stanoveném Smluvními dokumenty a/nebo dle Parametrů služby, nebo nebyla poskytnuta vůbec, bude odpovídající část zaplacené ceny za vadně poskytnutou Službu započítána na úhradu jiných závazků Účastníka vůči Poskytovateli. Pouze v případě, že by náhrada měla být poskytnuta po ukončení platnosti smlouvy a za předpokladu, že vzájemné závazky smluvních stran jsou vyrovnány, bude náhrada vyplacena vpeněžích.

Poskytovatel je povinen vyřídit reklamací vyúčtované ceny nebo na rozsah a kvalitu Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamací vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.

Pokud dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch Účastníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny do 30 dnů od vyřízení reklamac.

Poskytovatel má právo Účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s vyřizováním reklamac poskytnuté Služby, pokud se zjistí, že vadné plnění nastalo v důsledku porušení Smluvních dokumentů Účastníkem, z jiných důvodů na straně Účastníka, nebo nenastalo vůbec. Stejně se postupuje i v případě, kdy byla Porucha způsobená třetí osobou z důvodů nedodržení podmínek Smluvních dokumentů ze strany Účastníka.

Pokud Účastník nesouhlasí s tím, že reklamac za službu elektronických komunikací byla Poskytovatelem v rámci reklamačního řízení zamítnuta, je oprávněn podat námítku u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.

Stížnosti a připomínky Účastníků vztahující se k poskytování Služeb na základě Smluvních dokumentů se přijímají v Zákaznickém centru Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.

12 Ochrana osobních údajů Účastníků – fyzických osob

Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků – fyzických osob v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění za účelem řádného plnění povinností plynoucích ze Smluvních dokumentů, a to po dobu nezbytně nutnou. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby na základě zákona nebo smlouvy s Poskytovatelem, a to zejména:

- a) provozovatelé veřejných komunikačních sítí a poskytovatelé veřejných komunikačních služeb, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k síti a ke vzájemnému vyúčtování, popřípadě identifikaci zneužívání sítě;
- b) provozovatelé veřejně dostupné informační služby nebo poskytovatelé účastnických seznamů;
- c) třetí subjekty za účelem vymáhání pohledávek Poskytovatele za Účastníkem;
- d) jiné subjekty v případě, kdy povinnost zpřístupnit osobní údaje vyplývá z platných právních předpisů; apod.

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

13 Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí Zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění, a zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.

Veškeré případné spory mezi smluvními stranami nevyřešené smírnou cestou, jejichž rozhodování není na základě platných právních předpisů v kompetenci jiného orgánu, budou rozhodovány podle zákona č. 216/1994 Sb., O rozhodčím řízení, v platném znění, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR podle jeho Řádu, a to jediným rozhodcem zvoleným vzájemnou

dohodou stran, nedojde-li však k takové dohodě do 30 dnů od okamžiku, kdy jedna smluvní strana vyzve druhou smluvní stranu písemně ke jmenování rozhodce, bude rozhodce jmenován podle platného Řádu Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. Rozhodčí nález bude konečný a závazný. Smluvní strana ve sporu úspěšná má vůči druhé straně právo na náhradu nákladů rozhodčího řízení v poměru, který odpovídá úspěchu této strany ve věci, není-li písemně sjednáno jinak v příslušné rozhodčí smlouvě.

Písemnosti Poskytovatele jsou Účastníkovi doručovány na adresu uvedenou ve smlouvě, popřípadě jinou adresu oznámenou Oprávněnou osobou Účastníka. Pokud se písemnost nepodaří Účastníkovi na uvedenou adresu doručit, považuje se za doručenu odmítnutím převzetí zásilky Účastníkem nebo marným uplynutím lhůty určené k jejímu vyzvednutí na poště, i když se o ní Účastník nedozvěděl, nejpozději však jejím vrácením Poskytovateli.

Za písemné se považují úkony doručené druhé smluvní straně poštou, poslem, faxem a elektronickou poštou za předpokladu, že jsou podepsány zaručeným elektronickým podpisem dle zákona 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, v platném znění. To neplatí pro výpověď nebo odstoupení od smlouvy a/nebo Technické

specifikace, které musí být zaslány doporučeně prostřednictvím držitele poštovní licence nebo předány osobně Odpovědné osobě druhé strany.

V pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta či zda byl úkon učiněn, je rozhodující výpis z provozu systému Poskytovatele nebo příslušného operátora.

Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smluvních dokumentů prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.

Žádná ze smluvních stran nesmí postoupit nebo převést na třetí osobu jakákoli práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a/nebo Technických specifikací bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva a povinnosti ze smlouvy a Technických specifikací přecházejí na právní nástupce smluvních stran.

Obě strany budou vykládat Všeobecné podmínky v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Všeobecných podmínek.

Ukončení platnosti a účinnosti smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Smluvních dokumentů, které jsou mezi stranami závazné do úplného vyrovnaní všech nároků vyplývajících z ukončeného smluvního vztahu. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. února 2015.

Smluvní dokumenty podepsané před dnem účinnosti těchto Všeobecných podmínek stanoveným v článku 13.10 zůstávají i nadále platné a účinné. Uzavřené Smlouvy o poskytování služeb se považují za smlouvy ve smyslu těchto Všeobecných podmínek. Uzavřená Nadstandardní ujednání a/nebo Dodatky se považují za Zvláštní ujednání ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.

Všeobecné podmínky jsou vydány Poskytovatelem v českém jazyce.

V Chomutově dne 8. 6. 2019