

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Poskytovatel služby (dále jen „poskytovatel“) poskytuje své služby podle Zákona o elektronických komunikacích a v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb.
- 1.3. Podle tohoto dokumentu se upravují obchodní podmínky, za kterých se poskytují služby, práce a zboží (dále jen služby) právnickým i fyzickým osobám.

2. Smlouva a smluvní strany

- 2.1. Tyto Všeobecné podmínky se vztahují k smluvnímu vztahu, který je sjednán Smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“) uzavřenou mezi uživatelem a poskytovatelem (viz ČL. 3 Definice). V případě rozporu mezi ujednáními ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách platí ujednání obsažená ve Smlouvě.

3. Definice pojmů

- 3.1. *Uživatel* je právnická nebo fyzická osoba, která uzavřela Smlouvu.
- 3.2. *Poskytovatel* je fyzická osoba Oldřich Doleček.
- 3.3. *Odpovědný zástupce* je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu.
- 3.4. *Pověřený pracovník* je odpovědným zástupcem určený pracovník, jenž zajišťuje a zprostředkovává při jednáních kontakt uživatele s poskytovatelem, je oprávněn jednat ve věcech zřizování, provozu, kvality a rozsahu poskytování služby, podepisuje předávací a jiné protokoly.
- 3.5. *Zřízení služby* je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu odpovědným zástupcem nebo pověřeným pracovníkem uživatele na jedné straně a zástupcem poskytovatele na druhé straně o zprovoznění požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě.
- 3.6. *Změna služby* je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu odpovědným zástupcem nebo pověřeným pracovníkem uživatele na jedné straně a zástupcem poskytovatele na druhé straně o zprovoznění změny požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě, dodatku, dohodě nebo objednávce stvrzené uživatelem.
- 3.7. *Zapůjčené zařízení* je zařízení v majetku poskytovatele, jež v rámci poskytování služeb poskytovatel umístil v prostorách uživatele nebo určených uživatelem a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby.
- 3.8. *Námítka* je podání účastníka případně uživatele telekomunikační služby u příslušného správního orgánu v návaznosti na vyřízení reklamace ze strany poskytovatele.
- 3.9. *Příslušný správní orgán* je Český telekomunikační úřad
- 3.10. *Telekomunikační služby* (dále jen služby) - služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací pomocí telekomunikačních zařízení.
- 3.11. *Vadně poskytnutý výkon, závadná služba* - výkon, který byl poskytnut poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.
- 3.12. *Porucha služby* je takový stav poskytované služby, kdy sjednané parametry poskytované služby neodpovídají reálným parametrům poskytované služby.
- 3.13. *Doba poruchy služby* je celková doba, po kterou trvala porucha služby
- 3.14. *Maximální rychlost* je rychlost odpovídající stahování (download) a odesílání(upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: $R_{max}(download, L 4) \rightarrow R_{max}(download, L 2) \geq 95\% IRCIR+EIR(download)$, $R_{max}(upload, L 4) \rightarrow R_{max}(upload, L 2) \geq 95\% IRCIR+EIR(upload)$, kde R_{max} je maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI, L 2 je spojová vrstva RM ISO/OSI, IRCIR+EIR je výsledná informační rychlost dle ITU-TY.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě definované hodnoty maximální rychlosti $R_{max}(L 1)$.
- 3.15. *Inzerovaná rychlost* je rychlost odpovídající stahování (download) a odesílání(upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: $R_{inzer}(download, L4) \leq R_{max}(download, L4)$, $R_{inzer}(upload, L4) \leq R_{max}(upload, L 4)$, kde R_{inzer} je inzerovaná rychlost, R_{max} je maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.
- 3.16. *Běžně dostupná rychlost* je rychlost odpovídající stahování(download) a odesílání(upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: $BDR(download, L4) \geq 60\% R_{inzer}(download, L4)$, $BDR(upload, L 4) \geq 60\% R_{inzer}(upload, L 4)$, kde BDR je běžně dostupná rychlost, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.
- 3.17. *Agregace* udává počet lidí ve skupině, kteří sdílejí inzerovanou rychlost. Ta je uvedena jako maximální a reálná rychlost se odvíjí od momentálního zatížení sítě. Agregace se nejčastěji udává jako poměr minimálního a maximálního podílu z rychlosti, X:Y. Čím vyšší je podíl maximální rychlosti, tím hůře pro koncového uživatele. Pokud tedy poskytovatel říká, že nabízí rychlost až 100 Mb/s a agregace je 1:10, znamená to, že dynamická rychlost připojení se bude pohybovat v rozmezí 10 až 100 Mb. Klesat pak bude v denních špičkách, kdy se připojuje nejvíce lidí.
- 3.18. *Minimální rychlost* je nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání(upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování(download), resp. vkládání(upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: $R_{min}(download, L4) \geq 30\% R_{inzer}(download, L 4)$ a zároveň $SDR(download, L 4) \geq R_{min}(download, L 4)$, $R_{min}(upload, L 4) \geq 30\% R_{inzer}(upload, L 4)$ a zároveň $SDR(upload, L 4) \geq$

Rmin(upload, L 4), kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, Rmin je minimální rychlost, Rinzer je inzerovaná rychlost, L4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

- 3.19. *Velká odchylka* Za velkou trvalou odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 3.20. *Velká opakující se odchylka* Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 3.21. *Tabulka rychlostí*

Rychlost v Mbit/sec		
	Download	Upload
Maximální	50	10
Inzerovaná	10	2
Běžně dostupná	6	1,5
Minimální	3	1

V případě změnění odchylek má koncový klient právo službu reklamovat.

4. Práva a povinnosti poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě za smluvně dohodnutou cenu.
- 4.2. Poskytovatel odpovídá v rámci poskytování služeb za funkčnost a kvalitu své sítě a je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve Smlouvě. Toto se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.
- 4.3. Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, která vznikla na zařízeních v jeho vlastnictví. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti uživatelem na zařízení, a to na náklady uživatele za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a uživatelem zvlášť pro každý případ.
- 4.4. Pro odstraňování jakýchkoli závad je poskytovatel oprávněn využívat služeb třetích osob. V případě využívání třetích osob nebo jejich technických prostředků zajišťuje poskytovatel opravy případných poruch v termínech a za podmínek poskytnutých mu těmito třetími osobami.
- 4.5. Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb ze závažného technického nebo provozního důvodu, ze zákonného důvodu, který znemožňuje plnění nebo z důvodu, že smluvní uživatel je v prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu uživateli omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.
- 4.6. Poskytovatel je povinen provést uživatelem požadovanou změnu parametrů poskytované služby oboustranně sjednanou v dodatku a/nebo Technické a cenové specifikaci služeb, a to nejpozději v termínech v nich sjednaných.
- 4.7. Poskytovatel odpovídá za činnost svých zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je definováno v Technické specifikaci služeb.
- 4.8. Poskytovatel umožní uživateli přijmout opatření k ochraně a utajení přenášených dat, např. šifrování nebo kódování. Uživatel tak však musí učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, tzn. musí zachovat možnost přenosu dat. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat a případně ani za tímto porušená práva třetích osob.
- 4.9. Poskytovatel se zprošťuje veškeré odpovědnosti za neplnění svých povinností z těchto VOP (všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb) po dobu trvání vyšší moci. Za vyšší moc se pro účely těchto VOP považuje každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která částečně nebo zcela znemožňuje plnění závazků a kterou nebylo možné předvídat. Jde zejména o přírodní katastrofy, požár, výbuch, teroristický útok, válečný stav, epidemii, nouzový stav atd. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků pozastavuje nebo omezuje do doby odstranění následků vyšší moci.
- 4.10. Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost uživatelského informačního systému a jeho zařízení a softwaru pro přístup k Internetu nebo jiným datovým službám. Rovněž není zodpovědný za jakékoli datové služby provozované jinými subjekty včetně informací, které jsou prostřednictvím internetu či datových služeb třetími osobami zveřejňovány.
- Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, poskytovatel má právo vyhradit právo uplatnit řízení datového toku v síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě v páteřních spojích. Poskytovatel je oprávněn omezit selektivně provoz v páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi uživateli.

5. Práva a povinnosti uživatele

- 5.1. Uživatel je povinen hradit ceny za služby poskytované dle Smlouvy v cenách a termínech stanovených v Technické a cenové specifikaci Smlouvy a těmito Všeobecnými podmínkami.
- 5.2. Uživatel nesmí využít služeb poskytovaných dle Smlouvy k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České Republice nebo využít služby v rozporu s Pravidly používání Internetu (PPI) prostřednictvím sítě poskytovatele. Uživatel nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob. Poskytovatel má právo v případě zjištění porušení jakékoliv takové skutečnosti uživatelem zcela pozastavit služby do doby nápravy. Tímto není dotčen nárok poskytovatele na úhradu smlouvené ceny služby.
- 5.3. Uživatel odpovídá za to že koncová zařízení, navazující na zařízení poskytovatele, nebo na zapůjčená zařízení poskytovatele zajišťovaná v souladu se Smlouvou budou odpovídat platným technickým normám, a že v případě přímého napojení k jednotlivé telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy.
- 5.4. Uživatel má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby. Výše a způsob je specifikován v čl. 6 a čl. 7 těchto Všeobecných podmínek.

- 5.5. Uživatel se zavazuje, že zapůjčená zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu.
- 5.6. Uživatel umístí zařízení poskytovatele do technicky způsobitelných prostor bez extrémních teplot a prachu.
- 5.7. Veškerá zapůjčená zařízení, jež jsou uživateli v rámci smlouvy poskytnuta, zůstávají ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel se zavazuje zabezpečit tato zařízení poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních poskytovatele umístěných u uživatele ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení smlouvy.
- 5.8. Uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci jakýchkoli zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.
- 5.9. 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 energetické napájení.
- 5.10. Uživatel je povinen umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání přístup za účelem 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.
- 5.11. Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v koncovém bodu uživatele proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v koncovém bodu uživatele. Uživatel odpovídá za to, že zařízení budou používána výhradně k smlouvenému účelu.
- 5.12. Uživatel nesmí umožnit použití zapůjčených zařízení u něj umístěných třetími osobami.
- 5.13. Služby dle Smlouvy jsou určeny pouze pro uživatele. Uživatel nesmí umožnit přístup k službám nebo prostřednictvím služeb třetí osobě.
- 5.14. Uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě 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 koncový bod uživatele, s provedením případných projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, pak ji uživatel na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí.
- 5.15. Uživatel je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres, příp. změny lokalit účastnických přípojek. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobila zřízít vymahatelnost jeho pohledávek nebo znemožnit poskytování služby, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně čtrnáctidenní lhůtou.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Za práce a služby poskytovatele hradí uživatel poskytovateli dohodnuté ceny.
- 6.2. Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby. Každá taková změna cen služeb musí být uživateli písemně oznámena alespoň dvacet jedna (21) kalendářních dní před začátkem měsíce, kdy nabude platnost. Uživatel má z tohoto důvodu právo smlouvu písemně vypovědět ke dni změny poplatků. Změna cen služeb se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní lhůta.
- 6.3. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc.
- 6.4. Účtování služeb provádí poskytovatel fakturou zaslanou nebo předanou uživateli následovně:
- jednorázové zřizovací poplatky jsou uživateli účtovány zálohově ihned po podpisu nebo změně Smlouvy.
 - Jednorázové poplatky jsou účtovány ihned po provedení příslušného plnění ;
 - pravidelné poplatky za úplné zúčtovací měsíčního období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období; v případě čtvrtletního, nebo delšího zúčtovacího období jsou poplatky účtovány v celé výši v polovině tohoto období;
 - pravidelné poplatky za neúplné zúčtovací období jsou účtovány: a) zpětně za měsíc, ve kterém je služba poskytována poprvé, v prvním vyúčtování, b) předem za měsíc, ve kterém je služba poskytována naposled, k prvnímu dni tohoto měsíce; a jsou vypočteny jako jednatřicetina (1/30) měsíčního poplatku násobená délkou neúplného období zaokrouhlenou dolů na celé dny;
 - pravidelné poplatky odvozené od objemu provozu jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně, přičemž rozhodující údaje pro fakturaci jsou data naměřená zařízením poskytovatele, které je umístěno v jeho prostorách;
 - v případě koupě zboží (nebo jeho zapůjčení) zaplatí uživatel před dodáním zboží zálohu ve výši jedno sto procent (100 %) sjednané kupní (nebo zapůjční nebo instalační) ceny do deseti (10) dnů ode dne podpisu smlouvy nebo dodatku, týkajícího se koupě zboží (nebo zapůjčení nebo instalace). V případě koupě přechází vlastnictví zařízení z poskytovatele na uživatele až po úplné úhradě jeho kupní ceny dle Smlouvy.
- 6.5. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Změna ceny, která souvisí se změnou služby, se účtuje počínaje dnem provedení změny služby.
- 6.6. V případě, kdy byla zjištěna nemožnost realizace služby dle smlouvy zaviněním třetích stran a subdodavatelů poskytovatele a pokud byla provedena šetření třetích stran, ztrácí uživatel právo na vrácení jednorázového zřizovacího poplatku nebo jiného poplatku v souvislosti se zřizovanou službou. Uživateli bude poplatek vrácen, pokud k realizaci služby nedošlo v důsledku technické nezpůsobilosti zařízení ve vlastnictví poskytovatele.
- 6.7. Faktura poskytovatele bude mít náležitosti daňového dokladu dle Zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění. Toto se netýká zálohové fakturace.
- 6.8. Účtované částky musí uživatel bezhotovostně uhradit na účet poskytovatele uvedený na faktuře ve lhůtě stanovené jako splatnost faktury, která bude činit deset (10) dnů ode dne jejího vystavení. Případná jiná splatnost musí být uvedena ve Smlouvě.
- 6.9. Úhrada účtovaných částek uživatelem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele, a to nejpozději do data splatnosti. Pokud uživatel uhradí účtované částky později, než je stanoveno v tomto odstavci, je uživatel v prodlení.
- 6.10. Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtovaných částek po období delší než patnáct (15) dnů, je poskytovatel oprávněn zcela nebo částečně pozastavit plnění smlouvy do doby úhrady dlužných částek. Po dobu takového pozastavení budou uživateli dále účtovány pravidelné měsíční poplatky za služby, pronajatá a umístěná zařízení a technické prostředky poskytovatele a jeho subdodavatelů. V případě dodávky zařízení má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky. Uživatel je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z poskytovatele na uživatele a nebránit jeho odebrání.
- 6.11. Smluvní úrok z prodlení v úhradě plateb je 0,2 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.12. Uživatel má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby ve výši uvedené v Technické a cenové specifikaci dané služby. Nejsou-li v Technické a cenové specifikaci sjednány jiné parametry služby, pak v případě, že doba poruchy služby

v jednom kalendářním dni činí více než šest (6) hodin, má uživatel právo na snížení měsíční ceny závadné služby o jednu třetinu (1/30). Pokud by doba poruchy služby činila více než deset (10) dní v jednom měsíci, vrací se měsíční cena za závadnou službu uživateli v plné výši. Právo na snížení ceny uživatel ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo byť i částečně z viny uživatele.

- 6.13. V případě opakovaného nedodržení kvality služby dle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 má uživatel právo odstoupit od smlouvy bez dodržení minimální výpovědní lhůty. Pokud uživatel opakovaně neoprávněně reklamuje kvalitu služby, nebo jiným způsobem zatěžuje technické oddělení provozovatele, je provozovatel oprávněn ukončit službu bez dodržení min. výpovědní lhůty.

7. Reklamační řád

- 7.1 Poskytovatel odpovídá vůči uživateli za množství a rozsah služby, pokud služba dle smlouvy nebyla poskytnuta v dohodnutém množství, nebo rozsahu, nebo poskytovatelem prodané zboží nemá vlastnosti stanovené technickými podmínkami a vykazuje závady.
- 7.2 Reklamacie uživatele může být uplatněna v případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb nebo prodeje zboží realizovaných poskytovatelem. V případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v termínech dále stanovených a v případech uvedených v článku 6 snížit cenu. Reklamacie v této oblasti lze uplatnit pouze na vadně provedené odstranění závady nebo na neodstranění závady zařízení v majetku poskytovatele.
- 7.3 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec (§64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., v platném znění).
- 7.4 Za vady zakoupeného zboží odpovídá poskytovatel v rozsahu zákonné nebo dohodnuté záruky.
- 7.5 Právo na uplatnění reklamacie má výhradně uživatel, osoba, která uzavřela s poskytovatelem Smlouvu, nebo jí zmocněná osoba. V případě reklamacie zboží zakoupeného od poskytovatele může reklamaci uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží a záručním listem.
- 7.6 Veškeré reklamacie na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb se uplatňují písemně nebo elektronicky na adresu: dolecek@klenovka.cz, nebo osobně vždy na adrese poskytovatele.
- 7.7 V případě osobního uplatnění reklamacie, která nemůže být kladně vyřízena ihned, sepíše se o uplatnění reklamacie reklamační zápis a reklamující obdrží kopii tohoto zápisu.
- 7.8 Reklamacie musí uplatnit uživatel, v případě vadně a/nebo neúplně poskytnuté telekomunikační služby (poruchy služby) bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, v případě reklamacie na vyúčtování telekomunikačních služeb do čtrnácti (14) dnů od doručení vyúčtování. Pokud uživatel neuplatní reklamaci vadně poskytnuté služby do třiceti (30) dnů po posledním dni trvání vadné služby, právo reklamacie zaniká.
- 7.9 Případné reklamacie účetních dokladů uplatňuje uživatel prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu poskytovatele, nejpozději do dvou (2) měsíců od obdržení účetních dokladů s uvedením důvodu reklamacie. Podání reklamacie nemá odkladný účinek. Poskytovatel rozhodne o reklamaci během čtrnácti (14) dnů po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu uživateli. Částka na jejíž vrácení vznikne uživateli nárok z poskytovatelem uznané reklamacie bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby k jejímž zaplacení bude uživatel povinen.
- 7.10 Za okamžik počátku závadně poskytnuté služby (začátek doby poruchy služby) se myslí okamžik, kdy ji uživatel oznámí telefonicky nebo faxem. V případě telefonického oznámení musí být oznámení uživatele následně provedeno ještě písemně, faxem nebo doporučeným dopisem zasláným nejpozději do dvanácti (12) hodin po telefonickém oznámení. Za okamžik ukončení závady poskytnuté služby (konec poruchy služby) se myslí okamžik, kdy poskytovatel oznámí tuto skutečnost uživateli telefonicky, faxem či doporučeným dopisem.
- 7.11 Reklamacie vyřizuje poskytovatel ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacie: reklamaci poskytnutých služeb do třiceti (30) kalendářních dnů (výjimku tvoří složitější případy, vyžadující rozsáhlejší šetření popř. posudky, lhůta zde činí zpravidla šedesát (60) kalendářních dnů).
- 7.12 V případě, že je reklamacie shledána oprávněnou, má uživatel, podle charakteru vadně poskytnutého telekomunikačního výkonu právo na:
a) snížení ceny služby nebo b) vrácení přeplatku nebo c) opravu zařízení nebo d) vrácení peněz zaplacených za prodané zařízení .
- 7.13 Reklamacie vad prodaného zboží včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.
- 7.14 Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za telekomunikační služby z titulu kladně vyřízené reklamacie nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci je provozovatel povinen přeplatek či zaplacené ceny vrátit, pokud byla úhrada platby provedena, formou dobropisu v následujícím měsíčním vyúčtování, v případě částky vyšší než je průměrná měsíční platba za posledních 6 měsíců, není-li s účastníkem dohodnuto jinak převodním příkazem v následujícím měsíčním vyúčtování. Pokud nebyla úhrada platby provedena, stornem původní faktury a vystavením nové faktury.
- 7.15 Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamacie nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci a který nebylo možno vrátit (např. z důvodu zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník, obchodní zákoník).
- 7.16. V případě nedodržení lhůty ze strany poskytovatele pro vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamacie nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů (např. Občanský zákoník 89/2012 sb. v platném znění), počínaje prvním dnem prodlení.

8. Doba trvání smlouvy

- 8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce 12 měsíců nebo 24 měsíců.
- 8.2. Smlouva může zaniknout:
(a) písemnou dohodou smluvních stran,
(b) uplynutím výpovědní lhůty v délce 30 dnů, která začíná běžet následujícím dnem od prokazatelného doručení kteroukoli smluvní stranou druhé smluvní straně. Podá-li uživatel výpověď, jejíž výpovědní lhůta uplyne dříve než dvanáct (12), případně dvacet čtyři (24) měsíců po zřízení každé služby dle této smlouvy, má poskytovatel právo účtovat uživateli jednorázový poplatek za předčasné ukončení smlouvy na dobu určitou s poskytovatelem ve výši 5 % u smluv mladších jak tři měsíce, a

zákaz těchto smluvních pokut u smluv starších jak tři měsíce ode dne uzavření smlouvy. Vztahuje se nejen na nově uzavřené smlouvy ode dne 1.4.2020, ale také na smlouvy uzavřené dříve. Tato právní úprava se vztahuje na spotřebitele i podnikající fyzické osoby.

- (c) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, poruší-li uživatel své závazky podle čl. 6 nebo čl. 5 Všeobecných podmínek, nebo poruší-li uživatel opakovaně některou povinnost uvedenou ve Smlouvě, např. placení úhrady za plnění služeb, a v minulosti byl již ze strany poskytovatele písemně na porušení povinnosti či závazku upozorněn. Poskytovatel je oprávněn požadovat po uživateli poměrnou úhradu výdajů, v závislosti na zbývajících době nerealizovaného kontraktu. Poskytovatel má rovněž nárok na úhradu částky, o kterou byla uživateli snížena cena v závislosti na době trvání Smlouvy.
- (d) odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, prokáže-li se po provedení předběžných šetření z příčiny třetích stran nemožnost zřízení uživateli služby dle smlouvy.
- (e) jednostranným odstoupením ze strany poskytovatele, pokud uživatel nesouhlasí se změnou cen poskytovatele, jak je uvedeno v odstavci 6.2 .

8.3. Při zániku smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy.

8.4. Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou uživatelem před zřízením služby nebo zřízením změny služby dle Smlouvy, a to nikoli z důvodu podstatného porušení smlouvy poskytovatelem, je uživatel povinen poskytovateli nahradit cenu rezervované služby a vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

9. Důvěrnost informací

- 9.1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
- 9.2. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).
- 9.3. Poskytovatel provádí zpracování osobních údajů v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (tzv. „Nařízení o GDPR“) a uživatel s tímto souhlasí.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Ani uživatel, ani poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.
- 10.2. Právní poměry Smlouvy, jakož i vztahu touto Smlouvou založeného se řídí právem České republiky, případně majetkové spory rozhoduje Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu. Rozhodčí řízení bude konáno v Praze v České republice. Rozhodčí jednání budou vedena v jazyce českém. Písemnosti předkládané smluvními stranami v jiném jazyce musí být přeloženy, nerozhodnou-li rozhodci jinak.
- 10.3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb je příslušný Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, IČ: 701 06 975, internetová adresa: <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>.
- 10.4. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.
- 10.5. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- 10.6. Náklady rozhodčího řízení uhradí ta strana, která neměla ve sporu úspěch, a to v takovém poměru v jakém ve sporu podlehla.
- 10.7. Smlouva může být změněna pouze číslovanými písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo Smlouvy s vyznačením, že se jedná o změnu smlouvy.
- 10.8. Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné formě (dopisem nebo faxem). Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné ode dne 1.1.2021