

# Všeobecné smluvní podmínky Šumava Net s.r.o. vydané dne 1. března 2015

## 1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

**1.1.** Tento dokument (dále jen "Všeobecné podmínky") je nedílnou součástí "Smlouvy o poskytování služeb internetové sítě Šumava net", (dále jen „Smlouva“) případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a obsahuje obecná smluvní ujednání zejména podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Součástí Smlouvy se stávají i další případné přílohy, písemné dodatky a technické specifikace k této Smlouvě, uzavřené v období od podpisu Smlouvy za účelem doplnění nebo změny smluvních podmínek a technických parametrů, pokud budou řádně označeny jako součást Smlouvy.

**1.2.** Smlouva je účinná dnem podpisu oběma stranami. Pokud došlo k podpisu Smlouvy jejími účastníky v nestejný den, je Smlouva účinná tím dnem podpisu, který nastal později.

**1.3.** Pokud není ve Smlouvě uvedena doba trvání smlouvy, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Není-li uvedeno jinak, mohou obě smluvní strany ukončit platnost Smlouvy výpovědí s dvouměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď musí být písemná, jinak je neplatná. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

V případě výpovědi smlouvy na dobu určitou před uplynutím řádné doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, nesmí výše úhrady přesáhnout částku jedné pětiny součtu měsíčních paušálů, zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jednu pětinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

**1.4.** Je-li ve Smlouvě uvedena doba trvání Smlouvy, je Smlouva uzavřena na dobu určitou. Pokud kterákoli ze stran neoznámí písemně druhé straně ukončení Smlouvy nejpozději 14 dní před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, je Smlouva nadále uzavřena na dobu neurčitou.

**1.5.** Smlouva může být měněna nebo doplněna dodatkem, novou či další technickou specifikací a uzavřením Smlouvy nové. Dodavatel je oprávněn změnit předmět Smlouvy jednostranným aktem, pokud touto změnou dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů dohodnutého předmětu Smlouvy a nedojde ke zvýšení cen a poplatku.

**1.6.** Smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Všechna vyhotovení mají platnost originálů.

**1.7.** Dodavatel je oprávněn změnit (vydat nové) Všeobecné podmínky. Tuto změnu je povinen oznámit odběrateli na svých webových stránkách a zároveň odesláním e-mailu odběrateli uvedeným ve Smlouvě. Tato změna je účinná datem vyvěšení na webových stránkách dodavatele, pokud není stanoven datum pozdější. V případě, že odběratel nesouhlasí s novým

zněním Všeobecných podmínek, je oprávněn vypovědět Smlouvu s jednoměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena dodavateli. Výpověď je odběratel povinen oznámit dodavateli písemně do 14 dní od data vydání nových Všeobecných podmínek. Smluvní vztah mezi oběma stranami se během výpovědní lhůty řídí Všeobecnými podmínkami v původním znění.

## 2. DEFINICE POJMŮ

**2.1.** Komunikační síť je síť používaná dodavatelem pro poskytování komunikačních služeb v České republice a ve světě, provozovaná dodavatelem či vybraným provozovatelem, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacím uzlům na jiné operátory.

**2.2.** Přístupová síť je síť provozovaná dodavatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem a s jinými uzly sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6.

**2.3.** Zařízení odběratele zahrnuje jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví odběratele nebo třetí strany, používaný odběratelem, umístěný v prostorách odběratele nebo třetí strany (např. CPE, switch, router, PC, pobočková ústředna, telefonní přístroj).

**2.4.** Den zahájení služby znamená první provozní den, kdy odběratel začne využívat službu nebo její část, nebo den, kdy byl úspěšně ukončen zkušební provoz a odběratel potvrdí převzetí služby podpisem Předávacího protokolu, přičemž za rozhodný datum převzetí služby se považuje datum převzetí odběratelem.

**2.5.** Hlasová služba je pro účely Smlouvy definována jako různorodá kombinace hlasových služeb poskytovaných přes komunikační či přístupovou síť a spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určení na pevné nebo mobilní komunikační síti. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má Dodavatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci. V rámci služby je poskytován přístup k číslům tísňového volání, a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

**2.6.** Internetová služba je pro účely Smlouvy definována jako zprostředkování přístupu do sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má Dodavatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci.

**2.7.** Osoba předem vyloučená je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb podle Smlouvy. Osoby předem vyloučené z odebírání hlasové služby jsou všichni zájemci, kteří nejsou připojeni k přístupové síti dodavatele. Osoby předem vyloučené z odebírání internetové služby jsou všichni

zájemci, kteří nemohou být připojeni k přístupové síti Dodavatele z jakéhokoli důvodu. Osoby předem vyloučené nemají na uzavření Smlouvy právní nárok.

**2.8.** Odběratel je fyzická nebo právnická osoba, která má s dodavatelem uzavřenou Smlouvu a která tudíž nespadá mezi osoby předem vyloučené.

**2.9.** Domácí odběratel je odběratel, který využívá některou ze služeb určených pro domácnosti.

**2.10.** Firemní odběratel je odběratel využívající jiné služby než služby určené pro domácnosti (viz bod 2.9.).

**2.11.** Servisní rozhraní je bod přístupové sítě, kde dochází k předání služby odběrateli. V případě internetových služeb se jedná o síťový konektor typu Ethernet RJ-45 Twist 10/100 Mb napojený na síťové rozhraní v zařízení dodavatele. V případě hlasových služeb se jedná o konektor určený pro připojení hlasového zařízení odběratele. Může se jednat o tentýž konektor jako v případě internetové služby. Servisní rozhraní je umístěno v prostoru určeném odběratelem.

### **3. SERVIS**

**3.1.** Testem na funkčnost služeb je u internetových služeb ověření spojení přes protokol IP (doručením zprávy ICMP) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem na dodržení garantované rychlosti je přenos dat ze serveru dodavatele trvající alespoň 20 minut a následně ověření dosažené přenosové rychlosti výpisem z provozu dodavatele. U hlasových služeb je testem na funkčnost služby uskutečnění hovoru ze zařízení odběratele na jiné telefonní číslo mimo síť dodavatele a totéž opačným směrem.

**3.2.** Technická podpora dodavatele je pro případ přerušení služby, zhoršení kvality spojení nebo z důvodu reklamace či získání jiných informací na telefonním čísle Zákaznického centra. Telefonní číslo je 602 117 444. Kontaktní telefon je v provozu v pracovní dny od 7.00 hodin do 18.00 hodin, mimo pracovní dny pouze SMS. V případě, že dodavatel dočasně změní kontaktní hodiny Zákaznického centra, je povinen o této skutečnosti informovat odběratele nejpozději 1 pracovní den před počátkem platnosti změny, a to umístěním informace na webové stránce dodavatele.

**3.3.** Dodavatel garantuje odběrateli úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA). Tato úroveň je uvedena ve Smlouvě nebo ve vyúčtování – faktuře. Garantovanými úrovněmi jsou:

- SLA 3: započítání prací na odstranění závad do 2 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketu na přístupové síti nejvýše 0,3 %, odezva přístupové sítě nejvýše 20 ms, dostupnost služeb nejméně 99,5%, jasná srozumitelnost hlasové komunikace

- SLA 2: započítání prací na odstranění závad do 16 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketu na

přístupové síti nejvýše 2 %, odezva přístupové sítě nejvýše 60 ms, srozumitelnost hlasové komunikace

- SLA 1: započítání prací na odstranění závad do 1 pracovního dne, ztrátovost paketu na přístupové síti nejvýše 5 %

- SLA 0: započítání prací na odstranění závad do 2 pracovních dnů od nahlášení poruchy

**3.4.** Dodavatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Dodavatel odpovídá za odstranění poruch ve lhůtách daných úrovní SLA, za prověření poruch, za zajištění pravidelné informovanosti odběratele o postupu oprav, za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a technik a za zásah na místě, když je třeba poruchu odstranit.

**3.5.** Jestliže dodavatel zjistí, že porucha vznikla mimo přístupovou síť dodavatele, dodavatel informuje odběratele a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě. Čas závady na technologiích (sítích) třetích osob se nezapočítává do lhůty na odstraňování závad definovaných v bodě 3.3.

**3.6.** Dodavatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každou neděli v rozmezí od 0:00 hodin do 4:00 hodin. Pokud bude dodavatel plánovat údržbu sítě na jiný termín než je uvedeno, je povinen to odběrateli oznámit nejméně 3 pracovní dny předem na svých webových stránkách, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Výše uvedené ustanovení se netýká odběratele s definovaným SLA 3 (viz bod 3.3.), kdy je dodavatel povinen každé plánované omezení služeb s odběratelem předem projednat.

### **4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ VYUŽITÍ**

**4.1.** Odběratel je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži poskytovaných služeb. Pokud odběratel uvedenou součinnost neposkytne, může dodavatel odložit zprovoznění služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 60 dnů, může dodavatel jednostranně odstoupit od Smlouvy s odběratelem a ten je povinen v plné výši uhradit takto vzniklé náklady dodavatele.

**4.2.** Z provozních důvodů dodavatel může změnit technické řešení služeb realizovaných nebo zprostředkovaných dodavatelem. Tyto změny nesmí snížit kvalitu poskytovaných služeb odběrateli. Dodavatel odběratele na toto předem upozorní před zahájením realizace změn.

**4.3.** Odběratel je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu zařízení odběratele, případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám dodavatele. Všechno zařízení odběratele musí splňovat obvyklé normy a standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Odběratel nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.

**4.4.** Odběratel bude informovat dodavatele o všech důležitých změnách v konfiguraci svého zařízení souvisejících s charakterem služby. Pokud to dodavatel považuje za potřebné nebo žádoucí v zájmu provozu služby, musí s ním odběratel spolupracovat při uvádění výše uvedených změn do chodu. Porušení výše uvedené oznamovací povinnosti je podstatným porušením smlouvy.

**4.5.** V případě, že dodavatel nesouhlasí se změnami uvedenými v bodě **4.4.**, které vedou nebo mohou vést k poruše provozu přístupové sítě, k poruše zařízení dodavatele či k pokusům obejít předmět Smlouvy ze strany odběratele, je o tom povinen odběratele informovat. V případě trvání odběratele na provedení těchto změn je dodavatel oprávněn Smlouvu vypovědět, přičemž výpovědní lhůta činí v takovém případě 7 dní a začíná běžet od doručení výpovědi odběrateli.

**4.6.** Dodavatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud jednání či nedbalost odběratele ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost komunikační či přístupové sítě a nenese v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody takto vzniklé odběrateli.

**4.7.** Dodavatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám dodavatele.

**4.8.** Domácí odběratel nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu dodavatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné používání služeb dodavatele. Výjimku tvoří osoby sdílející s domácím odběratelem společnou domácnost. Při porušení tohoto závazku uhradí odběratel dodavateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároku odběratele na úhradu vzniklé újmy (škody).

**4.9.** Odběratel se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb dodavatele. Odběratel je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.

**4.10.** Pokud je součástí Smlouvy závazek dodavatele k hlasovým službám, uděluje tímto odběratel dodavateli plnou moc, opravňující dodavatele jednat jménem odběratele ve věci zajištění služby a ve věci případného přenosu telefonního čísla (portace) mezi operátory. Dodavatel bude odběratele následně informovat o úkonech učiněných jeho jménem na základě této plné moci.

**4.11.** Odběratel využívá poskytované služby v souladu s právními předpisy České republiky. Odběratel nesmí použít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem.

**4.12.** Dodavatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na serveru, který odběratel případně umístí do uzlu dodavatele. Dodavatel nenese odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.

**4.13.** Dodavatel je oprávněn v rámci poskytovaných Služeb zavést níže uvedené postupy s cílem měřit a

řídít provoz v síti elektronických komunikací, z důvodu zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení:

- provoz na páteřní datové síti je neustále monitorován poskytovatelem.

- aby nedošlo k překročení kapacity připojení, která je navržena s více jak 100% rezervou, provádí poskytovatel pravidelné testy kapacity.

Shora uvedená opatření mají následující vliv na kvalitu poskytovaných služeb:

- v případě naplnění kapacity připojení při testování u datových Služeb (zejména u bezdrátového přístupového bodu) dochází k rovnoměrnému omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů bodu, a to na dobu nezbytně nutnou, s předpokladem trvání 1h - přednostně jsou poskytovány hlasové Služby před datovými službami

## **5. ZAŘÍZENÍ DODAVATELE, ODBĚRATELE**

**5.1.** Odběratel dává souhlas dodavateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb daných Smlouvou. Není-li odběratel oprávněn takovýto souhlas poskytnout sám, je povinen zajistit souhlas oprávněné osoby, majitele či správce nemovitosti. Odběratel zodpovídá za všechny škody a náklady způsobené nedodržením této povinnosti.

**5.2.** Umístí-li dodavatel k odběrateli zařízení v souvislosti s bodem 5.1., celé zařízení, pokud není uvedeno jinak, zůstává ve vlastnictví dodavatele. Odběratel nemá žádná práva k tomuto zařízení, není nájemcem tohoto zařízení, ani nemá právo do zařízení žádným způsobem zasahovat.

**5.3.** Odběratel přebírá plnou odpovědnost za svěřené majetek dodavatele, který byl u odběratele umístěn za účelem poskytování služby. Tento závazek odběratele se vztahuje i na zařízení umístěné do prostor, které nejsou v majetku či pronájmu odběratele, pokud toto zařízení slouží pro poskytování služby výhradně odběrateli. Odběratel je povinen ze své strany učinit taková opatření, aby na systému a zařízení nevznikla škoda neoprávněnou manipulací nepovolanými osobami. V případě jakéhokoliv poškození, odcizení nebo zničení majetku dodavatele se odběratel zavazuje zaplatit do 30 dnů od vzniku škody plnou výši způsobené škody. Této odpovědnosti je zbaven v případě násilného vniknutí do objektu, jež nemohl předpokládat, a také v případě škod způsobených vyšší mocí (živelné události, války, katastrofy).

**5.4.** Odběratel se zavazuje neprodleně nahlásit veškeré závady, vzniklé na zařízení, které je v majetku dodavatele, ztrátu nebo poškození tohoto zařízení.

**5.5.** Odběratel dává souhlas dodavateli a jeho subdodavatelům, k přístupu do svých objektů za účelem plnění závazku dle Smlouvy, a to na základě výzvy dodavatele a v nezbytně nutných případech.

**5.6.** Požaduje-li vlastník nemovitosti či jiná oprávněná osoba za umístění zařízení dodavatele finanční úhradu, pak, nedohodne-li se odběratel písemně s dodavatelem jinak, je tato úhrada povinností

odběratele, a ten náklady na ni nese ze svého. Toto ustanovení se nevztahuje na domácí odběratele.

**5.7.** K některým službám dodavatel odběrateli zapůjčuje zařízení potřebné k užívání těchto služeb. Vlastníkem zařízení i nadále zůstává dodavatel. Zapůjčení zařízení je ze strany dodavatele podmíněno předchozím zaplacením vratné kauce. Odběratel obdrží ke složené vratné kauci standardní daňový doklad – fakturu. Vratnou kauci dodavatel odběrateli vrátí do 30 dnů po řádném vrácení zařízení.

**5.8.** Odběratel je povinen zapůjčené zařízení chránit před poškozením, odcizením či zničením. Odběratel je odpovědný za škodu, která dodavateli vznikne v důsledku poškození, odcizení, zničení či neoprávněného užívání zapůjčeného zařízení.

**5.9.** Odběratel je povinen do 7 dnů od ukončení funkčnosti služby, k jejímuž užívání má zařízení zapůjčeno, zařízení vrátit dodavateli. V případě nesplnění této povinnosti je odběratel povinen zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 100% pořizovací ceny zařízení. Smluvní pokutu ve výši 100% pořizovací ceny zařízení je odběratel povinen dále zaplatit v případě, že zapůjčené zařízení vrátí nefunkční či ve stavu neodpovídajícím běžnému opotřebení.

**5.10.** Odběratel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí Dodavatele. Odběratel není oprávněn do zařízení Dodavatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od Dodavatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu vzniklou v této souvislosti.

**5.11.** Odběratel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými. Odběratel nesmí užívat zařízení neschválené pro provoz v ČR.

**5.12.** Odběratel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení Dodavatele, ani k zařízení prostřednictvím kterého jsou Služby poskytovány, zařízení nesplňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů. Odběratel není oprávněn poskytovat Služby třetím osobám, pokud nebylo mezi Dodavatelem a Odběratelem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je Odběratel povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši a způsobem určeným ve Všeobecných podmínkách.

**5.13.** Odběratel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „zařízení Odběratele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě Dodavatele. Dodavatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení Odběratele. Připojení jiných zařízení než zařízení dodávaných Dodavatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost Odběratele.

**5.14.** V případě připojení jiných zařízení než dodávaných Dodavatelem nenese Dodavatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě

nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje Dodavatel v těchto případech úroveň poskytovaných Služeb.

## **6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

**6.1.** Poplatky za každou službu jsou stanoveny Smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny Smlouvou, se řídí aktuálním ceníkem.

**6.2.** Dodavatel je oprávněn změnit výši poplatku změnou ceníku. Tuto změnu je povinen oznámit odběrateli minimálně 30 dnů před dnem nabytí platnosti nového ceníku, a to oznámením na jeho webových stránkách a zároveň odesláním e–mailu odběrateli na adresu uvedenou ve Smlouvě. Tato změna je účinná datem vyvěšení na webových stránkách dodavatele, pokud není stanoven datum pozdější. V případě, že odběratel nesouhlasí se změnou ceníku, je oprávněn vypovědět Smlouvu s jednoměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena dodavateli. Výpověď je povinen odběratel oznámit dodavateli písemně do 14 dnů od data uveřejnění nového ceníku. Výše poplatku se během výpovědní lhůty stanoví v původní výši. V opačném případě odběratel změnu ceníku bezvýhradně akceptuje.

Pro výši poplatku účtovaných na základě smlouvy na dobu určitou není změna ceníku účinná.

**6.3.** Pravidelné měsíční poplatky (paušály) jsou odběrateli vyúčtovány vždy k prvnímu dni běžného měsíce zpětně, pokud není ve Smlouvě sjednaný odlišný způsob vyúčtování platby, např. platba čtvrtletně dopředu apod.. Instalační, aktivační a jiné jednorázové poplatky jsou odběrateli vyúčtovány po zprovoznění služby.

**6.4.** Odběratel souhlasí se zaplacením instalačních, aktivačních a provozních poplatků včetně daně z přidané hodnoty po obdržení vyúčtování či daňového dokladu – faktury. Vyúčtování (faktura) je předáváno elektronicky na adresu odběratele uvedenou ve Smlouvě. Pokud odběrateli nebylo vyúčtování doručeno do 5. dne v měsíci, je odběratel povinen požádat dodavatele o opětovné doručení vyúčtování do 7 dnů. Pokud tak odběratel neučiní, má se za to, že vyúčtování bylo odběrateli doručeno nejpozději do 5. dne běžného měsíce. Splatnost faktur je do 10 dnů od data vystavení. Toto ustanovení se nepoužije, pokud je ve Smlouvě sjednaný odlišný způsob vyúčtování a platby, např. platba čtvrtletně dopředu apod.

**6.5.** V případě prodlení odběratele s úhradou platby je dodavatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná do 10 dnů od data vyúčtování této pokuty.

**6.6.** Je-li odběratel v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 20 dnů, vyhrazuje si dodavatel právo pozastavit poskytování služeb a prací až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení služeb a prací budou odběrateli účtovány

všechny pravidelné poplatky podle Smlouvy a odběratel se zavazuje je uhradit.

**6.7.** Nemůže-li odběratel využívat služeb dodavatele pro závady za které sám neodpovídá, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků. Dodavatel může snížit cenu při nedodržení úrovně kvality služeb definované v bodě 3.3. následovně:

- u internetových služeb o 10 % za nedodržení doby k započítání servisních prací
- u internetových služeb o 20 % za nedodržení doby k odstranění poruchy
- u internetových služeb o 10 % za nedodržení technických parametrů přístupové sítě

**6.8.** Kromě snížení ceny poplatku uvedené v bodě 6.7., má odběratel právo na snížení zaplacené ceny za závadnou službu o poměrnou část měsíčního poplatku za dobu trvání poruchy v případě, že doba poruchy služby činí souvisle více než 48 hodin. Právo na vrácení zaplacené ceny odběratel ztrácí v případě, že k závadě došlo byť i částečně z viny odběratele.

**6.9.** Má-li odběratel právo na vrácení části poplatku v souladu s bodem 6.7. nebo 6.8., učiní tak dodavatel přednostně formou slevy v následujících pravidelných vyúčtováních.

**6.10.** Dodavatel je oprávněn započítat své pohledávky vůči odběrateli oproti jakýmkoli pohledávkám odběratele za dodavatelem, včetně zálohy za zařízení, které bylo odběrateli zapůjčeno dodavatelem.

## **7. ŠKODY, RUČENÍ A REKLAMACE**

**7.1.** Odběratel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem. Reklamaci na vyúčtování ceny je Odběratel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Reklamaci na poskytovanou službu je odběratel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

**7.2.** Dodavatel si vyhrazuje právo pozměnit své služby, bude-li tak povinen učinit na výzvu regulátora – Českého telekomunikačního úřadu. Takové pozměnění, navazující zpoždění nebo nesplnění závazku ze Smlouvy, není porušením Smlouvy.

**7.3.** Obdobně jako v bodě 7.2. bude postupováno při prodlžení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro dodavatele.

**7.4.** Dodavatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo

hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců dodavatele. Dodavatel neodpovídá za škodu, která odběrateli vznikne tím, že požadovaný výkon byl poskytnut vadně nebo nebyl poskytnut vůbec. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost dodavatele vůči odběrateli omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Dodavatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části, dále neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu obchodních zakázek a dodávek. Prokázanou škodu zaviněnou dodavatelem uhradí dodavatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však ve výši 30.000,- Kč.

**7.5.** Odběratel má právo v případě reklamace výše ceny za poskytnuté služby požádat o bezplatný detailní výpis z provozu služby nebo jiné dokumenty, dokládající průběh. V případě internetové služby se jedná zejména o grafické znázornění množství přenesených dat v průběhu reklamovaného období.

**7.6.** V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu služby, rozhoduje výpis z provozu zařízení dodavatele.

**7.7.** V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude odběrateli vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu a Dodavatel tak učiní přednostně formou slevy v následujících pravidelných vyúčtováních.

## **8. BEZPEČNOST, OCHRANA SOUKROMÍ A DAT ODBĚRATELE, AUTORSKÁ PRÁVA**

**8.1.** Dodavatel je povinen vyvinout efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně dat, které odběratel umístil na jeho techniku.

**8.2.** Pokud je k tomu dodavatel vázán smlouvou, vyvine efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně lokální počítačové sítě odběratele před neoprávněnými zásahy ze systému v síti Internet (firewall).

**8.3.** Dodavatel je povinen chránit před prozračením dokumenty a data v elektronické i písemné podobě, které mu odběratel postoupí v souvislosti se službou a výslovně označí jako důvěrné.

**8.4.** Dodavatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o odběratelích a zástupcích odběratelů, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtu, správu služeb, ochranu před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce se odběratelem. Tyto údaje je dodavatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Dodavatel neshromažďuje osobní údaje a informace o odběratelích a zástupcích odběratelů za účelem vytváření seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků.

**8.5.** Používá-li odběratel v rámci poskytování internetové služby více než šedesát čtyři IP adresu, je jeho adresní rozsah registrován v databázi RIPE NCC

s použitím skutečných kontaktních údajů odběratele (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo). Podpisem Smlouvy uděluje odběratel dodavateli souhlas s touto registrací.

**8.6.** Odběratel je odpovědný za ochranu svých zařízení, programu a dat.

**8.7.** Dodavatel není odpovědný za chyby v přenosu, porušení dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu dat, prostřednictvím prostředků pronajatých odběratelem od jiných organizací.

**8.8.** Pokud odběratel používá službu za účelem napodobení, kopírování, předvedení, šíření nebo vykonávání programu nebo jiných dat, je odběratel odpovědný za získání potřebných povolení a souhlasu pro tyto práce.

**8.9.** Odběratel všechny, jimž umožní přístup k Internetu, upozorní na to, že je nepřipustné šíření počítačových virů, červů, trojských koňů a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v síti Internet a nepřipustnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům. V případě, že z LAN odběratele budou provozovány výše uvedené aktivity, je dodavatel oprávněn postupovat v souladu s bodem 4.6

## **9. ZÁVEREČNÁ A PŘECHODNÁ USTANOVENÍ**

**9.1.** Jsou-li některá ustanovení Smlouvy považovaná za neplatná, nelegální nebo neproveditelná, nemá toto vliv na platnost, závaznost, legálnost a proveditelnost ostatních ustanovení Smlouvy.

**9.2.** Odběratel prohlašuje, že se s těmito Všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí. Přístupem ke kterékoli ze služeb odběratelem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje odběratel tyto Všeobecné podmínky. Dále odběratel přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.

**9.3.** Pokud některá ze stran hrubě poruší Všeobecné podmínky, má druhá strana povinnost ji písemně nebo elektronicky na adresu uvedenou ve Smlouvě požádat o nápravu. Tato náprava musí být provedena bezodkladně, pokud není ve Smlouvě nebo Všeobecných podmínkách uvedeno jinak. Pokud není zjednána náprava v přiměřené lhůtě, má druhá strana právo ukončit platnost Smlouvy písemným odstoupením od Smlouvy. Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy bylo odstoupení doručeno druhé smluvní straně.

**9.5.** Odběratel určí svou kontaktní e-mailovou adresu pro fakturaci a pro ostatní technické záležitosti. Tuto adresu uvede odběratel dodavateli závazně ve Smlouvě. Pokud není ve Smlouvě kontaktní e-mailová adresa uvedena, má odběratel povinnost ji nahlásit dodavateli nejpozději do jednoho měsíce ode dne nabytí platnosti těchto Všeobecných podmínek.

**9.6.** Odběratel se zavazuje informovat dodavatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně jména, bydliště, e-mailové adresy či korespondenčních údajů, bankovních spojení, jména firmy a sídla firmy, a to nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.

**9.7.** Tyto Všeobecné podmínky se řídí zákony ČR a veškeré spory mezi smluvními stranami náleží do výhradní pravomoci příslušných orgánů ČR.

**9.8** Pokud jsou některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek v rozporu s dosud uzavřenou Smlouvou s odběratelem, pozbývají tyto ustanovení Smlouvy platnosti nabytím platnosti těchto Všeobecných podmínek. Pokud odběratel nesouhlasí s takto provedenou jednostrannou změnou Smlouvy, má právo na postup podle bodu 1.7.