

Všeobecné podmínky

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných telekomunikačních služeb společností Jiří Šperl, AgNET (dále jen „VOP“) jsou nesdílnou součástí smluvního vztahu na poskytování služeb mezi Účastníkem a společností Jiří Šperl, AgNET (dále jen „Poskytovatel“), IČO: 736 77 116, pořadové číslo osvědčení 153, se sídlem Májová 1225, 349 01 Stříbro.

Tyto Všeobecné podmínky upravují základní provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících činností na území České republiky (dále jen „Služba“) společností Jiří Šperl, AgNET, s výjimkou smluvních vztahů přístupu a propojení k sítím elektronických komunikací a přiřazeným prostředkům upravených v ustanoveních 78-85 zákona č. 127/ 2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“). Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné komunikační sítě Poskytovatele, případně prostřednictvím sítě smluvního Poskytovatele (dále jen „Síť“). Dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území těmito sítěmi a technickými možnostmi těchto sítí. Základní popis a specifikace portfolia poskytovaných služeb jsou uvedeny zejména v Poskytovatelem vydávaných Provozních řádech pro poskytování jednotlivých druhů služeb (dále jen „Provozní řády“) a v příslušných cenících pro jednotlivé služby, příp. dalších cenících (dále jen „Ceníky“). Všeobecné podmínky, Provozní řády k jednotlivým typům služeb a Ceníky jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele <http://www.agnet.cz>. Zákazník stvrzuje svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními řády a Ceníky podpisem Smlouvy o dodávce služeb Jiří Šperl, AgNET.

Hlava první

Čl. I – Pojmy Všeobecných podmínek a Smlouvy

- (1) **Poskytovatel** – Poskytovatelem veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací je Jiří Šperl, AgNET, IČ: 736 77 116, se sídlem Májová 1225, 349 01 Stříbro.
- (2) **Doručovací adresa Poskytovatel:** Jiří Šperl, AgNET, Žižkova 89, 349 01 Stříbro.
- (3) **Datová schránka Poskytovatel:** 83nf5yt (dále jen „datová schránka“)
- (4) **Internetové stránky poskytovatele:** <http://www.agnet.cz>.
- (5) **Účastník** – Účastníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na poskytování Služeb nebo zahájila jednání s Poskytovatelem o uzavření Smlouvy.
- (6) **Ceníky služeb** – (Dále jen „Ceníky“) je aktuální, platný ceník služeb Jiří Šperl, AgNET, který je zveřejněn na internetových stránkách Poskytovatele a dále je k dispozici na pobočkách zveřejněných na internetových stránkách poskytovatele.
- (7) **smluvní strany** – smluvními stranami jsou Poskytovatel a Účastník.
- (8) **Smlouva** – písemná Smlouva o poskytování Služby, jejíž předmětem je úplatné poskytování Služeb Poskytovatelem Účastníkovi, a která odkazuje na VOP, Ceník a Provozní řády služeb.
- (9) **měsíční paušální poplatek** – měsíční poplatek za provoz služeb (hlava čtvrtá VOP).
- (10) **Služba** – Službou se rozumí Služby uvedené v článku 2 hlavy druhé těchto VOP, poskytované Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy, a které jsou blíže specifikovány ve Smlouvě.
- (11) **veřejná komunikační síť** – síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací, a která podporuje přenos informací mezi koncovými body sítě.
- (12) **koncový bod sítě** – fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen konkrétní síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Účastníka.
- (13) **koncové zařízení** – výrobek nebo jeho důležitá část, umožňující komunikaci a určená k připojení přímo nebo nepřímo k rozhraní veřejné komunikační sítě.

(14)**síť elektronických komunikací** – síť elektronických komunikací jsou přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, včetně prvků sítě, které nejsou aktivní, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.

(15)**odborná podpora** – systémová a technická podpora, konzultační a poradenské činnosti Poskytovatele podle článku 5, odst. (2) hlavy druhé VOP.

Hlava druhá – rozsah Služeb

Čl. 1 – územní rozsah a koncové body sítě

- (1) Konkrétní území, na kterém Poskytovatel poskytuje Služby je uvedeno na internetových stránkách Poskytovatele.
- (2) Na základě požadavku konkrétního Účastníka může Poskytovatel poskytnout Služby i mimo území, uvedeného v odst. 2.
- (3) Účastník se zavazuje zajistit přístup Poskytovatele k prostorám, v nichž jsou nebo mají být umístěny koncové body sítě, a to za účelem zřízení a zrušení Služby a za účelem servisu prvků sítě elektronických komunikací, umístěných u Účastníka.
- (4) Účastník se zavazuje Poskytovateli uhradit nad rámec ceny za zřízení – instalačního poplatku podle článku 2 hlavy čtvrté VOP, vymezený na internetových stránkách Poskytovatele, veškeré vzniklé náklady spojené se zřízením Služby, pokud byl na tyto náklady předem ze strany Poskytovatele upozorněn. Těmito náklady se myslí zvláštní náklady, které vyplývají z neobvyklých podmínek místa koncového bodu sítě (např. nedostatek signálu, nová anténní konzole, provrtání silných zdí, datový kabel v lištách atp.).
- (5) Koncový bod sítě je co do nákladů zřízen smluvními stranami tak, že Poskytovatel vždy nese náklady za zřízení přístupového bodu a infrastruktury veřejné komunikační sítě, a náklady za koncové zařízení nese vždy Účastník.
- (6) Účastník si může koncové zařízení též pronajmout nebo zakoupit od Poskytovatele.
V případě pronájmu koncového zařízení je Účastník povinen platit Poskytovateli nájemné ve výši stanovené ve Smlouvě, splatné ve stejných lhůtách a stejným způsobem jako měsíční paušální poplatek (čl. 3 hlavy 4 VOP).
V případě koupě koncového zařízení je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli kupní cenu ve výši uvedené ve Smlouvě, splatnou ve stejné lhůtě a stejným způsobem jako cena za zřízení – instalační poplatek (čl. 2 hlavy 4 VOP).
Koncové zařízení podle tohoto odstavce bude Účastníkovi předáno zároveň se zřízením Služby.
- (7) Účastník bere na vědomí, že zřízením poskytované Služby na něj nepřechází vlastnické právo ke komunikačnímu vedení zajišťujícího službu. V případě ukončení platnosti Smlouvy je Poskytovatel oprávněn toto komunikační vedení demontovat, k čemuž je Účastník povinen mu poskytnout nezbytnou součinnost.

Čl. 2 – Druhy Služeb

- (1) Poskytovatel poskytuje tyto Služby:
 - a) přístup k veřejné komunikační síti INTERNET
 - b) poskytování služeb sítě elektronických komunikací TELEVIZE
 - c) poskytování služeb sítě elektronických komunikací TELEFON
- (2) Jednotlivé Služby jsou specifikovány na internetových stránkách Poskytovatele.
- (3) Účastník může Službu užívat pro jakékoli účely a v souladu s obecně závaznými předpisy ČR, VOP a Provozním řádem služby.

Čl. 3 – Doba poskytování Služby, dostupnost Služby, servis

- (1) Služby jsou poskytovány nepřetržitě s výjimkou doby připadající na údržbu Služby podle odst. 4 písm. b) tohoto článku o přerušení provozu služby musí Účastníka informovat prostřednictvím emailové zprávy zaslané na emailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě.
- (2) Dostupnost Služby je počítána jako 100% minus procentní podíl hodin přerušení poskytování Služby během jednoho čtvrtletí/2190 hodin (pro účely Smlouvy a VOP je 2190 hodin jedno čtvrtletí).
- (3) K přerušení poskytování Služby dochází v případě, kdy Účastník nemůže příslušnou Službu využívat v rozsahu, stanoveném Smlouvou.
- (4) Za přerušení poskytování Služby ve smyslu odstavce 3 se nepovažuje:
 - a) přerušení poskytování Služby z důvodu výlučně na straně Účastníka, nebo uživatele;
 - b) přerušení provozu za účelem údržby sítě v čase od 00:01 hodiny do 04:59 hodin.
- (5) Z vážných důvodů může Poskytovatel přeložit čas údržby podle odst. 4 písm. b) tohoto článku na písemnou žádost Účastníka.
- (6) O veškerých zamýšlených servisních zásazích nad rámec pravidelné údržby podle odst. (4) písm. b), v jejichž důsledku dojde k omezení nebo přerušení poskytování Služby informuje Poskytovatel Účastníka alespoň jeden (1) den předem prostřednictvím emailové zprávy zaslané na emailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu Účastníkovi opatření řízení provozu, především omezení, přerušení, změny a nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost a stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí účastníka a jeho osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva účastníka nejsou v tomto směru nijak dotčena.

Čl. 4 – Společná ustanovení

- (1) Závady způsobující přerušení poskytování Služeb podle čl. 3 budou odstraněny nejpozději do dvou (2) pracovních dnů. Odlišná lhůta pro odstranění závad může být dohodnuta Poskytovatelem a Účastníkem ve Smlouvě.
- (2) V případě ohlášení závady v den svátku, sobotu či neděli, bude odstranění závady řešeno v první pracovní den po ukončení volna.
- (3) Doba podle odst. 1 počíná běžet od okamžiku oznámení přerušení poskytování Služby Účastníkem případně uživatelem podle čl. 3 odst. 2 hlavy sedmé VOP.

Čl. 5 – Servis

- (1) Poskytovatel zajišťuje servis koncového zařízení Účastníka. Servis zařízení se však nevztahuje na vady, které na koncovém zařízení Účastníka vznikly neodborným zásahem Účastníka nebo jiné osoby.
- (2) Poskytovatel zajišťuje systémovou a technickou podporu, konzultační a poradenské činnosti, které přímo souvisí s provozem koncového zařízení Účastníka a s veřejnou komunikační sítí Poskytovatele.
- (3) Odbornou podporu dle předchozího odstavce poskytuje Poskytovatel ve svojí provozovně v pracovní době: Po – Pá v čase od 9:00 do 17:00 hod. na adrese, elektronicky, nebo na tel. č.:

Jiří Šperl, AgNET
Žižkova 89

349 01 Stříbro

Tel.: 00420 / 373 701 122

Mobil: 00420 / 603 951 403.

E-mail: info@agnet.cz ,

a v Po – Pá v čase od 8:00 hod do 18:00 hod. na tel. č.: **00420 / 603 951 403 a 00420 / 373 701 122.**

- (4) Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost za účelem splnění povinnosti Poskytovatele podle tohoto článku, tj. zejména umožnění přístupu k prostorám, ve kterých je umístěno koncové zařízení Účastníka, umožnění přístupu k datové síti Účastníka a další související potřebné úkony, to vše v nezbytném rozsahu.
- (5) Poskytovatel neposkytuje technickou pomoc ani servis na zařízení koncového zařízení, které Účastníkovi nedodal nebo písemně neschválil k používání.
- (6) Parametry služby nejsou při používání vlastního zařízení, které nebylo Poskytovatelem písemně schváleno garantovány.

Čl. 6 – Technická specifikace služeb

- (1) **Nesdílou součástí VOP je pro službu hlavy druhé čl.2 odst.1 „přístup k veřejné komunikační síti INTERNET“ dokument „Podmínky rychlosti tarifů. Jedná se o technickou specifikaci rychlostí tarifů.**

Hlava třetí – Způsob a doba převzetí Služby

Čl. 1

- (2) Před zřízením Služby poskytované prostřednictvím bezdrátového zařízení ověří Poskytovatel, zda se mezi vysílačem Poskytovatele a prostory, v nichž má být umístěn koncový bod sítě Účastníka nenachází žádná fyzická překážka zabraňující řádnému poskytnutí Služby.
- (3) Služba bude Účastníkovi zřízena s podpisem smlouvy a Účastník se zavazuje službu převzít. Při převzetí služby bude sepsán předávací protokol.

Hlava čtvrtá – Cena a způsob platby

Čl. 1

- (1) Cena za poskytování Služeb je složena z těchto částí:
 - a) cena za zřízení Služby – Instalační poplatek;
 - b) cena za provoz služby
- (2) Ceny za jednotlivé Služby Poskytovatele jsou stanoveny v ceníku, který je umístěn na internetových stránkách Poskytovatele.
- (3) Účastník je povinen za Službu platit Poskytovateli cenu platnou v době poskytnutí Služby.

Čl. 2 – Cena za zřízení – Instalační poplatek

- (1) Cena za zřízení Služby jen jednorázovým instalačním poplatkem, účtovaným a splatným bezodkladně po zřízení Služby Poskytovatelem a převzetí Služby Účastníkem.

- (2) Výše ceny za zřízení – instalačního poplatku Služby je uvedena ve Smlouvě.
- (3) Součástí ceny za zřízení – instalačního poplatku je i trafo/adaptér ke koncovému zařízení, pakliže je potřebné pro poskytnutí Služby. Trafo se stává majetkem Účastníka.
- (4) Čl. 6 odst. 6 této hlavy VOP platí pro cenu za zřízení – instalační poplatek obdobně.

Čl. 3 – Cena za provoz Služby

- (1) Cena za provoz Služby je pravidelně se opakující platba v intervalu jednoho měsíce, čtvrtletí nebo roku, podle dohody smluvních stran („účetovací období“). Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, je účetvacím obdobím jeden (1) kalendářní měsíc.
- (2) Výše ceny za provoz Služby je uvedena v ceníku. Cenu za provoz Služby se Účastník zavazuje hradit na základě faktury, způsobem a ve lhůtách podle článku 6 této hlavy.
- (3) Dnem zdanitelného plnění je první den účetovacího období.

Čl. 4 – Cena za zrušení

- (1) Účastníkovi nebude při ukončení služby účtován poplatek za zrušení smlouvy.

Čl. 5 – Způsob platby a prodlení s placením

- (1) Faktura – daňový doklad (dále jen „faktura“) bude splňovat náležitosti, stanovené obecně závaznými předpisy ČR.
- (2) Písemná faktura bude vystavena a doručena Účastníkovi, který je koncovým uživatelem příp. uživateli elektronicky, na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě alespoň čtrnáct (14) dní přede dnem její splatnosti. Bude-li faktura doručena později, bude splatnost posunuta o počet dní prodlení s doručením.
- (3) Faktura bude doručena na elektronickou adresu sídla Účastníka, který je koncovým uživatelem příp. uživatelem do patnácti (15) dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, pokud tento Účastník neurčí jednostranným prohlášením jinou adresu.
- (4) Všechny peněžité platby podle Smlouvy jsou splatné na účet Poskytovatele.
- (5) Změna účtů podle odst. 4 může být provedena jednostranným písemným prohlášením zaslaným druhé smluvní straně.
- (6) Nezaplatí-li Účastník měsíční paušální poplatek řádně a včas, je Poskytovatel povinen mu zaslat písemné upozornění, v němž bude Účastníkovi stanoven náhradní termín splatnosti, ne kratší než jeden (1) týden ode dne dodání upozornění. Nezaplatí-li Účastník měsíční paušální poplatek ani v náhradním termínu splatnosti, zavazuje se Poskytovateli zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,2% z dlužné částky za každý den prodlení. Poskytovatel je v takovém případě také oprávněn přerušit poskytování Služeb. Po zaplacení poplatku je pro následné znovuzapočetí s poskytováním Služeb Poskytovatel oprávněn Účastníkovi účtovat manipulační poplatek ve výši 500,- Kč.

Hlava pátá – Obchodní tajemství, důvěrnost komunikací a osobní údaje

Čl. 1 – Obchodní tajemství

- (1) Obchodní tajemství tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení.
- (2) Smluvní strany se zavazují, že jiné osobě nesdělí, nezpřístupní, pro sebe nebo pro jiného nevyužijí obchodní tajemství, které může být využito v soutěži a o kterém se dozvěděli jakoukoliv formou v jakékoliv podobě na základě smluvního vztahu založeného Smlouvou, nebo v souvislosti s tímto smluvním vztahem.

Čl. 2 – Důvěrnost komunikací

- (1) Poskytovatel při poskytování Služby zajistí technicky a organizačně bezpečnost poskytované Služby a zpráv přenášených prostřednictvím veřejné komunikační sítě s ohledem na ochranu osobních údajů fyzických osob tak, jak je uvedena v článku 3 této hlavy, a s ohledem na ochranu provozních a lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby ve smyslu ZEK. Poskytovatel zejména nepřipustí odposlech, ukládání zpráv nebo jiné druhy zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými, než jsou uživatelé, bez souhlasu dotčených uživatelů, pokud obecně závazné předpisy ČR nestanoví jinak. Provozními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy veřejnou komunikační sítí nebo pro její účtování.
- (2) Poskytovatel je povinen uchovávat provozní údaje Služby poskytnuté Účastníkovi nebo uživateli do doby rozhodnutí sporu podle § 129 odst. 3 ZEK nebo do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí Služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána. Poskytovatel může zpracovávat provozní údaje nezbytné pro vyúčtování ceny za Službu poskytnutou Účastníkovi nebo uživateli za přístup pouze do konce doby, během níž může být úhrada vymáhána.
- (3) Provozní údaje zpracovávají osoby, které k tomu Poskytovatel oprávní a které zajišťují účtování, nebo řízení provozu, zákaznické dotazy, odhalování podvodů, marketing služeb, nebo které poskytují služby s přidanou hodnotou, a to pouze v rozsahu nezbytném pro tyto činnosti.
- (4) Poskytovatel je oprávněn předávat data související s poskytováním Služeb jiným poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, nebo podnikatelům zajišťujícím veřejnou komunikační síť, a to údaje o účastnících spojení, pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání sítě a Služeb. Zneužíváním sítě a Služeb se rozumí opakované prodlení se zaplacením jakékoliv ceny, nebo skutečného zlomyslného nebo obtěžujícího volání.
- (5) Poskytovatel je povinen uchovávat a na vyžádání poskytnout provozní a jiné údaje vztahující se ke Službě, Účastníkům nebo uživatelům státním orgánům ČR, a to za podmínek stanovených ZEK, zejména ust. § 97.

Hlava šestá – Odpovědnost za škodu, sleva z ceny

Čl. 1 – Odpovědnost za škodu

- (1) Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne Účastníkovi, uživateli nebo koncovému uživateli v důsledku přerušení poskytování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- (2) Pokud je možno Službu využít jen částečně, anebo jí není možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu za poskytnutí Služby. Pravidla pro odstranění závady a přiměřené snížení ceny se řídí čl. 3 a 4 hlavy druhé VOP.
- (3) Poskytovatel může v případech, kdy hrozí nebo dojde k závažnému narušení bezpečnosti a integrity veřejné komunikační sítě z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem

velkých provozních havárií nebo živelních pohrom, přerušit poskytování Služby nebo odepřít přístup ke Službě. Přerušeni nebo odepření musí být omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou.

Hlava sedmá – Reklamac

Čl. 1 – Úvodní ustanovení

- (1) Účastník, který je koncovým uživatelem, příp. uživatel (pro účely této hlavy dále jen „Reklamující“) v případě vadného poskytnutí Služby nebo nesprávného vyúčtování je oprávněn uplatnit odpovědnost za vady poskytnuté Služby nebo vyúčtování (dále jen „reklamac“) u Poskytovatele.
- (2) Reklamac uplatňuje Reklamující na adrese provozovny Poskytovatele:

Jiří Šperl, AgNET

Žižkova 89

349 01 Stříbro

Tel.: 00420 / 373 701 122, 00420 / 603 951 403

E-mail: info@agnet.cz

Datové schránky Poskytovatele: 83nf5yt

- (3) Uplatňovaná reklamac bude přijímána v pracovních dnech od 9:00 do 17:00 hod.

Čl. 2 – Reklamac vyúčtované ceny

- (1) Reklamac vyúčtování ceny Služby je Reklamující oprávněn uplatnit nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení faktury, jinak právo na reklamac zanikne. Uplatnění reklamac nemá odkladný účinek.
- (2) Reklamac budou neprodleně vyřizovány, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamac. V případě Služby poskytované ve spolupráci se zahraničním provozovatelem se lhůta pro vyřízení reklamac prodlužuje na 60 dní ode dne uplatnění reklamac.
- (3) V případě kladného vyřízení reklamac vyúčtované ceny, bude vystavena opravná faktura a neoprávněně vyúčtovaná cena bude Reklamujícímu vrácena ve lhůtě 30 dní ode dne vyřízení reklamac.
- (4) Pokud Poskytovatel reklamac nevyhoví, je Reklamující oprávněn podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamac u ČTU ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyřízení reklamac nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.
- (5) Spory mezi účastníkem a poskytovatelem plynoucí z oblasti elektronických komunikací, tedy především služby spočívající v poskytování služeb a je možné řešit je mimosoudně ,kdy subjektem příslušným k mimosoudnímu řešení sporů plynoucích z elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha , internetová adresa www.ctu.cz
- (6) Spory mezi účastníkem a poskytovatelem plynoucí z ostatních oblastí v rámci poskytnuté služby, tedy především v oblasti poskytnutí a montáže technických zařízení sloužících k poskytnutí služby je možné řešit mimosoudně, kdy subjektem příslušným k mimosoudnímu řešení shora uvedených sporů je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha, internetová adresa www.coi.cz.

Čl. 3 – Reklamac Služby

- (1) Reklamac na poskytnutou Službu je Reklamující oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu po dni vadného poskytnutí Služby, nejpozději do 2 měsíců od tohoto dne, jinak právo zanikne.

- (2) Účastník může reklamovat služby při používání vlastního koncového zařízení, které nebylo dodáno Poskytovatelem a nebo písemně schváleno poskytovatelem. Poskytovatel bude reklamaci přípojky řešit na vlastním zařízení – odpojením koncového zařízení Účastníka. Jestliže se bude jednat o neoprávněnou reklamaci bude zpoplatněna dle ceníku.

Hlava osmá – Doba trvání Smlouvy a odstoupení od Smlouvy

Čl. 1 – Doba trvání Smlouvy

- (1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Čl. 2 – Odstoupení od Smlouvy

- (1) Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit z důvodu:
- a) prodlení Účastníka se zaplacením alespoň dvou po sobě jdoucích měsíčních paušálních poplatků, nebo tří měsíčních paušálních poplatků v průběhu jednoho roku, a za podmínky, že Účastníkovi bylo bezvýsledně zasláno upozornění podle čl. 6 odst. 6 hlavy čtvrté VOP;
 - b) prodlení Účastníka se zaplacením ceny za zřízení Služby – instalačního poplatku podle čl. 2 hlavy čtvrté VOP;
 - c) ztráty oprávnění Poskytovatele poskytovat Službu;
 - d) porušení povinnosti Účastníka podle článku 1 hlavy páté VOP;
 - e) že koncové zařízení Účastníka není kompatibilní se zařízeními Poskytovatele pro poskytování Služeb;
 - f) že místní podmínky u Účastníka neumožňují řádné poskytnutí Služeb Poskytovatele.
- (2) Účastník může od Smlouvy odstoupit z důvodu podle hlavy deváté VOP.
- (3) Účastník se pro případ odstoupení Poskytovatele od Smlouvy podle odst. 1 zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost k odinstalaci již nainstalovaných zařízení Poskytovatele na základě Smlouvy.
- (4) Odstoupení Poskytovatele od Smlouvy nabývá účinnosti prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo odstoupení doručeno Účastníkovi. Odstoupení Účastníka od Smlouvy podle odst. 2 nabývá účinnosti v den nabytí účinnosti změny VOP nebo Smlouvy podle hlavy deváté VOP.
- (5) Odstoupení od Smlouvy podle odst. 1 písm. c) nabývá účinnosti dnem nabytí právní moci rozhodnutí, jímž Poskytovatel pozbývá oprávnění poskytovat Službu.

Čl. 3 – Výpověď

- (1) Kterákoli smluvní strana je oprávněna písemně vypovědět Smlouvu s výpovědní dobou do 30 dní. Poskytovatel a Účastník se mohou domluvit na výpovědi kratší než 30 dní, například konec kalendářního měsíce
- (2) Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem doručení výpovědi druhé straně.

Čl. 4 – Společná ustanovení

- (1) Ukončením Smlouvy dle této hlavy VOP nejsou dotčeny povinnosti smluvních stran podle hlavy páté VOP.
- (2) V případě ukončení Smlouvy se Účastník zavazuje vrátit Poskytovateli koncové zařízení, které mu bylo Poskytovatelem pronajato, a to do deseti (10) kalendářních dnů ode dne účinnosti ukončení Smlouvy.

Hlava devátá – Změna VOP a Smlouvy

Čl. 1

- (1) VOP a Smlouva mohou být měněny jednostranným úkonem Poskytovatele v plném rozsahu.
- (2) Změna VOP nebo Smlouvy bude Poskytovatelem uveřejněna na jeho internetových stránkách nejméně jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změny v každé jeho provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. O změně bude informován rovněž Účastník.
- (3) Pokud se jedná o změny VOP nebo Smlouvy v náležitostech uvedených v ust. § 63 odstavci 1, písmen c) až q) ZEK, nebo jiné změny, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, má Účastník právo od Smlouvy bez jakýchkoliv sankcí odstoupit v případě, že změnu neakceptuje.

Hlava desátá – Řešení sporů, rozhodné právo, komunikace stran, účinnost

Čl. 1

- (1) Všechny spory ze Smlouvy mezi smluvními stranami budou řešeny smírně vzájemnou komunikací. Jakýkoli problém bude řešen, na základě iniciativy jedné ze stran.
- (2) Nebudou-li spory mezi smluvními stranami, týkající se povinností smluvních stran, stanovených ZEK, nebo na jeho základě vyřešeny podle odstavce 1 tohoto článku, je příslušný k rozhodování těchto sporů ČTÚ.

Čl. 2 – Komunikace stran

- (1) Veškerá korespondence, oznámení, žádosti a jiné dokumenty vzniklé na základě Smlouvy, určené smluvním stranám, budou vyhotoveny v českém jazyce a zasílány doporučeně, nebo doručovány osobně na adresu Poskytovatele, uvedenou ve Smlouvě a VOP a adresu Účastníka, uvedenou ve Smlouvě.
- (2) Smluvní strany mohou spolu komunikovat také faxem nebo elektronicky (datová zpráva). V takovém případě, je zpráva považována za doručenou okamžikem, kdy faxový přístroj nebo elektronický systém vydá potvrzení o správném přenosu nebo potvrzení o přečtení datové zprávy.
- (3) Zpráva doručena faxem nebo datová zpráva musí být nejpozději do pěti (5) dnů od doručení doručena i písemně podle odst. 1, jinak je původní doručení faxem nebo elektronicky neúčinné. Toto ustanovení se nevztahuje na doručené datové zprávy podepsané zaručeným elektronickým podpisem ve smyslu zák. č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.
- (4) Každá smluvní strana je povinna oznámit druhé smluvní straně změnu adresy pro doručování podle odst. 1 alespoň deset (10) dní předem. Účastník je povinen oznámit Poskytovateli změnu telefonického a e-mailového kontaktu Účastníka podle Smlouvy nejpozději v den, kdy k takové změně dojde.
- (5) Odstavce 2 a 3 článku 6 hlavy čtvrté nejsou ustanoveními odstavců 2 a 3 tohoto článku dotčeny.
- (6) Poskytovatel je oprávněn sdělovat Účastníkovi jednotlivá provozní oznámení týkající se veřejné komunikační sítě na internetových stránkách Poskytovatele.

Čl. 3 – Účinnost VOP

- (1) Tyto VOP nabývají účinnosti dne 4.3.2021.

Hlava jedenáctá – Zvláštní ustanovení o Smlouvě uzavřené mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele

Čl. 1

- (1) Ustanovení této hlavy se vztahují na Smlouvy, které byly uzavřené s Účastníkem na místě mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskytovatele, tj. mimo sídlo Poskytovatele podle čl. 1, odst. 1, hlavy první VOP, nebo mimo provozovny Poskytovatele podle čl. 5 odst. 3 hlavy druhé VOP.
- (2) Účastník má právo odstoupit od Smlouvy do čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření Smlouvy formou jednostranného prohlášení adresovaného Poskytovateli. Ustanovení čl. 2 hlavy osmé VOP tím není dotčeno.
- (3) V případě odstoupení Účastníka od Smlouvy podle odstavce 3 tohoto článku, Poskytovatel vrátí Účastníkovi všechny finanční prostředky, které od Účastníka na základě Smlouvy obdržel, a to do čtrnácti (14) dnů ode dne odstoupení Účastníka od Smlouvy a stejným způsobem, jakým tyto finanční prostředky od Účastníka obdržel. Poskytovatel vrátí Účastníkovi obdržené finanční prostředky jiným způsobem pouze se souhlasem Účastníka a pouze tehdy nevzniknou-li tím Účastníkovi další náklady.