

## Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti SOMTservis s.r.o.

### **1. Předmět Podmínek**

- 1.1 Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti SOMTservis s.r.o. (dále jen „Podmínky“) se vztahují na Poskytovatele, Účastníka, Uživatele, pokud Uživatel využívá Služby, a v přiměřeném rozsahu i na Žadatele.
- 1.2 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

### **2. Definice pojmů**

- 2.1 Elektronickým komunikačním zařízením se rozumí technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.
- 2.2 Koncové zařízení je Elektronické komunikační zařízení, prostřednictvím kterého Účastník nebo Uživatel využívá poskytované Služby.
- 2.3 Koncový bod Účastníka je s Účastníkem dohodnuté místo pro umístění Elektronického komunikačního zařízení, prostřednictvím kterého bude Poskytovatel poskytovat Služby.
- 2.4 Koncový bod Služby je standardizované rozhraní na Elektronickém komunikačním zařízení Poskytovatele, ke kterému Účastník připojuje své Koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.5 Kontaktní osoba smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy.
- 2.6 Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba ze zákona oprávněná nebo na základě prokury či plné moci se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu.
- 2.7 Popis služby je charakteristika dané Služby a specifických podmínek jejího poskytování uvedená na Webu Poskytovatele, v Podmínkách, případně i v Ceníku. Tak, jak Poskytovatel průběžně inovuje Službu, může Popis služby měnit. Nový Popis služby nahrazuje odpovídající starý Popis služby, pokud není v novém Popisu služby uvedeno jinak.
- 2.8 Poskytovatel je společnost SOMTservis s.r.o., IČ: 29354633, se sídlem Židovská 131, Telč, PSČ 588 56, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 74751. Poskytovatel je operátorem ve smyslu Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen Zákona) §2 písm. e).
- 2.9 Přípojka je soubor technických prostředků obvykle připojujících Koncové zařízení Účastníka k Síti. Přípojkou se rozumí zejména lokální vedení, včetně případných Elektronických komunikačních zařízení tvořících součást vedení, která se musí před zahájením poskytování Služby zbudovat nebo jejich použitelnost se musí předem ověřit a zajistit.
- 2.10 Reklamací se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém tento uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, z vadně poskytnutých Služeb nebo z vadně dodaného zboží.
- 2.11 Síť je infrastruktura a zařízení Poskytovatele dle definice Zákona, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována veřejná služba.
- 2.12 Služba je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy prostřednictvím Sítě. Součástí Služby může být poskytnutí jiné služby, pronájem, zhotovení díla nebo dodání zboží, podle ujednání Smluvních stran ve Smlouvě.
- 2.13 Smlouva je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Nedílnou součástí Smlouvy jsou Smluvní dokumenty. Smlouva může být uzavřena:
  - (a) Písemně v papírové formě nebo emailem nebo,
  - (b) elektronicky, Účastníkovým vyplněním a potvrzením k tomu určeného formuláře na Webu Poskytovatele nebo,
  - (c) ústně, při telefonickém rozhovoru Oprávněných zástupců Účastníka a Poskytovatele, kdy obě strany takové uzavření Smlouvy výslovně potvrdí.
- 2.14 Smluvní dokumenty jsou Smlouva, Popis služby, Ceník, všeobecné podmínky, předávací protokol, je-li vystaven, případně i jiné dokumenty příslušející k Službě. Je-li Účastník zákazníkem více Služeb, může s ním Poskytovatel uzavřít písemnou smlouvou, zastřešující poskytování všech Služeb. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty má přednost rámcová smlouva a potom v sestupném pořadí Smluvní dokumenty uvedené v této definici dříve.
- 2.15 Smluvní strana je Poskytovatel a nebo Účastník.
- 2.16 Souhlas je souhlas majitele nebo oprávněného správce objektu se zřízením Přípojky (zejména s umístěním a napájením elektronických komunikačních zařízení, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací). Souhlas zahrnuje i poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu.
- 2.17 Účastník je Uživatel Služby, který uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu.
- 2.18 Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která využívá Službu.
- 2.19 Web Poskytovatele jsou webové stránky Poskytovatele umístěné na www.somtservis.cz na nichž se může Účastník kdykoliv dálkovým přístupem seznámit s aktuální nabídkou Služeb Poskytovatele, smluvními dokumenty a jejich změnami.
- 2.20 Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy, nepředvídatelné stavy Sítě (rozpad sítě Internet, náhlé překročení kapacity Sítě vlivem neobvyklého chování Uživatelů, Výpadky ostatních operátorů, apod.) a dlouhodobé závady v dodávce elektrické energie.
- 2.21 Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje požívání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby nebo že Služby nejsou dostupné, případně stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Zavadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.
- 2.22 Žadatel je osoba požadující zřízení Služby nebo technickou změnu Služby v souladu se Smluvními dokumenty.

### **3. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy nebo Služby**

- 3.1 Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
- 3.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti:
  - (a) Dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran nebo,
  - (b) okamžikem, ve kterém Účastník vyplnil a potvrdil k tomu určený řádně vyplněný formulář Poskytovatele na Webu Poskytovatele.
- 3.3 Při změně nebo při ukončení Smlouvy nebo Služby na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby. K tomu je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny za zřízení Služby, je-li taková cena v Ceníku uvedena.
- 3.4 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 3.5 Smlouva nebo Služba může být ukončena:
  - (a) Písemnou dohodou Smluvních stran,
  - (c) uplynutím výpovědní doby jednoho měsíce, pokud výpověď podal Účastník z důvodu podstatné změny smluvních podmínek v neprospěch Účastníka.
- 3.6 Byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má Účastník právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14-ti dnů ode dne uzavření smlouvy.
- 3.7 Účastník byl seznámen s tím, že není oprávněn odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14-ti dnů od uzavření smlouvy, jestliže s plněním bylo se souhlasem Účastníka započato před uplynutím lhůty 14-ti dnů. Účastník uzavřením smlouvy dává Poskytovateli výslovný souhlas, aby započal s poskytováním služeb před uplynutím lhůty 14-ti dnů ode dne uzavření smlouvy.
- 3.8 Účastník má právo bez sankce vypovědět smlouvu s výpovědní dobou 3 měsíců na základě oznámení Poskytovatele o návrhu podstatných změn smluvních podmínek (Smluvních dokumentů), které představují jejich zhoršení.
- 3.9 Smlouva nebo Služba může být vypovězena kteroukoli smluvní stranou jako celek nebo může být každá samostatně účtovatelná část Služby vypovězena samostatně.

- 3.10 U Smlouvy nebo Služby na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 3 měsíce, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 3.11 Výpověď musí mít písemnou formu a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 3.12 Smluvní strany se zavazují vyrovnat veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby nejpozději do 1 měsíce po jejím ukončení.

#### 4. Zřizování a zrušení Služby

- 4.1 O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka.
- 4.2 Smluvené datum zřízení Služby je předpokládaným dnem zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Účastníka, dle možností Poskytovatele.
- 4.3 Pokud Účastník neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost nutnou pro zřízení/změny/zrušení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn vyfakturovat Účastníkovi práci a případné další náklady (čekání, přeprava apod.).
- 4.4 Dohodne-li se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení, v případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, posune se odpovídajícím způsobem i den zřízení Služby.

#### 5. Práva a povinnosti Smluvních stran

- 5.1 Poskytovatel je povinen:
- (a) Zřídit nebo změnit požadovanou Službu každému Žadateli. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Žadatele v případě, že Žadatel nemá na zřízení a nebo změnu služby nárok nebo pokud zřízení a nebo změna služby není provozně nebo technicky možná nebo pokud Žadatel uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo pokud Žadatel neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit,
  - (b) poskytovat Službu Účastníkovi a Uživatelům v souladu se Smluvními dokumenty,
  - (c) zahájit práci na odstranění Závady bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem,
  - (d) oznámit v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy,
  - (e) zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu Popisu služby,
  - (f) oznámit Účastníkovi podstatnou změnu smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení nejméně 1 měsíc před nabytím její účinnosti,
  - (g) v případě stavebních úprav objektu spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci Přípojky a nebo jiné nutné podklady pro jednání Účastníka s majitelem nebo správcem objektu.
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn:
- (a) Požadovat po Žadateli o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy,
  - (b) kdykoli požadovat, aby Účastník prokázal dostatečným způsobem svou totožnost, právní subjektivitu nebo existenci; navíc je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi předložení dalších dokladů k prokázání totožnosti Účastníka a nebo jeho Oprávněného zástupce.
- 5.3 Účastník je povinen:
- (a) Řádně hradit ceny za Služby,
  - (b) zajistit, aby Elektronická komunikační zařízení, která Účastník připojuje ke Koncovému bodu Služby, byla v řádném stavu, zejména, aby tato splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a byla schopna přijímat/vysílat Službu. Účastník odpovídá za stav svých Elektronických komunikačních zařízení, která připojuje k Síti,
  - (c) zajistit, aby Koncová zařízení byla obsluhována pouze osobami k tomu určenými,
  - (d) nezneužívat připojení k Síti zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení a jiné změny včetně změn umístění Elektronických komunikačních zařízení Poskytovatele proti stavu při zřízení Služby,
  - (e) předávat Poskytovateli informace a vyžádané podklady důležité pro provoz Služeb a oznamovat neprodleně Poskytovateli Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) i všechny další Účastníkovi známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť. Při porušení této povinnosti Poskytovatel neodpovídá za škodu tím způsobenou,
  - (f) vytvořit předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
    - zajistit pro Poskytovatele, případně pro Poskytovatelem pověřené osoby, přístup k Elektronickým komunikačním zařízením Poskytovatele za účelem instalace, kontrol, oprav, změn, údržby či demontáže;
    - starat se péčí řádného hospodáře o Koncové zařízení, Přípojku a související Elektronická komunikační zařízení, které má Uživatel v užívání od Poskytovatele, neprodleně nahlásovat jejich poškození a odcizení Poskytovateli;
    - zabezpečit všechna Elektronická komunikační zařízení Poskytovatele umístěná u Účastníka před jejich poškozením, odcizením nebo ztrátou;
  - (g) neumožnit využívání Služeb třetím osobám, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem sjednáno jinak,
  - (h) neužívat Služby nebo připojení k Síti k jakýmkoliv činnostem nebo přenosům dat, které jsou v rozporu se zákony, bezpečností osob, státu, systémů a sítí, dobrými mravy nebo etickými standardy platnými v zemích, do nebo ze kterých je směřována komunikace Účastníka,
  - (i) nešířit informace umožňující nebo ulehčující jiným osobám porušování nebo obcházení zákonů, narušující bezpečnost osob, státu, systémů a sítí, nebo informace způsobící působit jiným škody,
  - (j) nepřetěžovat Síť nebo systémy, síť a aplikace jiných osob; ani do nich neoprávněně nevnikat či se o takové neoprávněné vniknutí nepokoušet,
  - (k) neporušovat zásady občanského soužití.
- 5.4 Účastník bere na vědomí, že:
- (a) Je sám výhradně odpovědný za data, která v Síti zveřejňuje nebo po Síti posílá,
  - (b) Poskytovatel neodpovídá za fungování sítě Internet
  - (c) komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášená data mohou být napadena, odcizena, zneužita, poškozena nebo ztracena. Účastník bere na vědomí, že při užívání Služby mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke Koncovému zařízení. Poskytovatel nenesе žádnou zodpovědnost za jakékoliv škody vzniklé nebo jinak související s přístupem třetích osob do Koncového zařízení, ani za ztrátu dat Účastníka umístěných na Koncovém zařízení.
- 5.5 Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném stavu majetek Poskytovatele, který Poskytovatel umístil u Účastníka za účelem poskytování Služby, pokud byl takový majetek zapůjčen. Na základě výzvy Poskytovatele je Účastník povinen umožnit mu bezodkladně přístup do prostor, kde je umístěn majetek Poskytovatele za účelem jeho zpětného převzetí. Pokud po ukončení Smlouvy Účastník Poskytovateli majetek nevrátí nebo jej vrátí poškozený, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši odpovídající hodnotě nevráceného nebo poškozeného majetku.

#### 6. Cena Služeb, platební podmínky

- 6.1 Ceny Služeb jsou uvedeny v Ceníku Služeb platném ke dni podpisu Smlouvy. Ceník Služeb je k dispozici v provozovně a na Webu Poskytovatele.
- 6.2 Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc, není-li uvedeno jinak.
- 6.3 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
- (a) Jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování,
  - (b) pravidelně se opakující ceny jsou účtovány na základě faktury vystavené Poskytovatelem.
- 6.4 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěně.
- 6.5 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.
- 6.7 Úctované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním celé úctované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.

- 6.8 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník – fyzická osoba – souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 6.9 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek.
- 6.10 Poskytovatel má právo použít došlé platby od Účastníka na uspokojení svých nejstarších pohledávek bez ohledu na variabilní symbol došlé platby.
- 6.11 Na veškeré slevy, bonusy a další zvýhodnění má Účastník nárok pouze v případě, že není v prodlení s platbami ani nepodal výpověď Smlouvy ani příslušné poskytované Služby.
- 6.12 Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.

## 7. Úrok z prodlení

- 7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.2 Nárok Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka není vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení dotčen.

## 8. Další podmínky Služeb, pozastavení Služby, zamezení přístupu ke Službě

- 8.1 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 8.2 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 8.3 Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby nebo odepřít přístup ke Službě na dobu nezbytně nutnou:
- v případě provádění plánované údržby nebo opravy Sítě. O takových případech je však Poskytovatel povinen vhodným způsobem informovat a s dostatečným předstihem,
  - i bez předchozího upozornění v případech, kdy hrozí nebo dojde k závažnému porušení bezpečnosti a integrity zejména vlivem Vyšší moci,
  - v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- 8.4 V případě, že Účastník nezplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemně upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě. Při soustavném opožděném placení (zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti) nebo soustavném neplacení (existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny) má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.
- 8.5 Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
- 8.6 Součástí Služeb je i občasné zaslání informačních e-mailů o Službách ze strany Poskytovatele na adresu Účastníka nebo jeho Kontaktní osoby. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení podle Zákona č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti v platném znění. Účastník má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zaslání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a týkající se Smluvních dokumentů.

## 9. Odpovědnost Poskytovatele a Účastníka, náhrada škody

- 9.1 Pokud Službu bylo možno využít pouze částečně anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění Závady a přiměřeně snížit cenu. Poskytovatel není povinen uhrazovat Uživatelům Služby náhradu škody, která jim vznikla v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 9.2 Neposkytne-li Účastník potřebnou součinnost při odstranění Závady, je v prodlení a nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelně se opakujících cen zaplacených za dané období.
- 9.3 Smluvní strany si nejsou povinni vzájemně nahrazovat škody nebo kompenzovat Závady, vzniklé porušením jejich povinností, pokud prokážou, že toto porušení vzniklo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Takovými okolnostmi jsou zejména události Vyšší moci.
- 9.4 Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou není osoba zajišťující poskytování Služeb pro Poskytovatele.
- 9.5 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá Elektronické komunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
- 9.6 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené Vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
- 9.7 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 9.8 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.
- 9.9 Poskytovatel neodpovídá při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací za obsah přenášených zpráv.
- 9.10 Poskytovatel neodpovídá za obsah a využití informací, dostupných v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím Služeb Poskytovatele.

## 10. Závady a servisní zásahy, záruka

- 10.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Elektronického komunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 10.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.
- 10.3 Účastník ohlašuje Závady na telefonních číslech ..... nebo emailem na..... Před nahlášením Závady je Účastník povinen zkontrolovat stav jemu dostupných Elektronických komunikačních zařízení, Účastníka a stav médií, která nejsou zajišťována Poskytovatelem. K řádnému ohlášení poruchy je nezbytné, aby se Účastník identifikoval (firma, jméno ohlašovatele), uvedl číslo Smlouvy, telefonní číslo Kontaktní osoby, která bude k dispozici po celou dobu řešení Závady, údaje o Závadě, odsouhlasil čas začátku poruchy.
- 10.4 Závada je odstraněna okamžikem znovu zprovoznění Služby v mezích technických parametrů uvedených v Popisu služby a oznámena Účastníkovi dohodnutým způsobem (elektronická pošta, telefonický hovor). Nereaguje-li Účastník negativně na oznámení Poskytovatele o odstranění Závady do 3 kalendářních dnů od oznámení Poskytovatele, nemůže už Účastník odstranění Závady zpochybnit.
- 10.5 Poskytovatel poskytuje záruku v zákonem stanovené délce ode dne prodeje na Elektronická komunikační zařízení, která prodal v rámci poskytování Služeb Účastníkovi – spotřebiteli. Ostatní Účastníci si mohou záruku s Poskytovatelem samostatně dohodnout. Záruka zaručuje, že po dobu trvání záruky budou Účastníkovi bezplatně odstraňovány Závady zařízení, které nebyly způsobeny mimo tato zařízení (záruka se nevztahuje na opotřebení, nevhodné užívání, Vyšší moc, zásahy třetích osob, apod.). Místem poskytnutí záručního servisu jsou provozovny Poskytovatele.
- 10.6 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závadu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník a Závadu, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.
- 10.7 Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna, zcela či z části Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho Elektronickém komunikačním zařízení, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů při odstraňování Závady.
- 10.8 Přerušování napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v místě instalace u Účastníka, není považováno za Závadu ve smyslu těchto Podmínek.
- 10.9 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází zařízení, na kterém se mohla vyskytnout Závada, pak čas, který servisní pracovník/skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.
- 10.10 Pokud z důvodu uvedených v čl. 10.9 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu těchto výdajů od Účastníka.

## 11. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

11.1 Reklamacie se uplatňují písemně na adrese sídla Poskytovatele nebo na e-mailové adrese ....., telefonicky na telefonním čísle +420 ....., nebo osobně v sídle Poskytovatele v ..... Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne.

11.2 Reklamací na poskytovanou Službu je Účastník, popřípadě Uživatel, oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

11.3 Požaduje-li Účastník v Reklamací po Poskytovateli vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb (kompenzaci) za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu na straně Poskytovatele, Poskyvatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník uplatnil Reklamací v souladu s čl. 11.2 a Poskyvatel Reklamací uznal jako oprávněnou. Poměrná část pevných pravidelných plateb se vypočte jako součin příslušné platby a délky trvání Závady (zaokrouhlena na celé hodiny), děleno 720 (průměrný počet hodin v měsíci).

11.4 Uznání reklamované částky Poskyvatel Účastníkovi vrátí nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacie. O uznanou částku sníží Poskyvatel výši následujícího vyúčtování nebo vrátí tuto částku Účastníkovi v penězích.

## 12. Podstatné porušení Smlouvy

12.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskyvatel:

- (a) Nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech,
- (b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby,
- (c) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.

12.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:

- (a) Soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí,
- (c) uvedl Poskytovateli úmyslně nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
- (d) způsobil, působí nebo se pokouší způsobit škodu Poskytovateli nebo třetím osobám,
- (f) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Elektronické komunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy,
- (g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka,
- (h) neodpojí bez prodlení své zařízení od Sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.

## 13. Ochrana osobních údajů Účastníků, mlčenlivost

13.1 Poskyvatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků, kteří jsou fyzickými osobami, v souladu se Zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, za účelem řádného plnění Smlouvy, a to po dobu trvání Smlouvy až do vypořádání všech závazků Smluvních stran. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě Smlouvy s Poskytovatelem.

13.2 Poskyvatel má právo k osobním údajům získaným ze Smlouvy přiřazovat další údaje za účelem nabízení obchodu a služeb Účastníkovi. Účastník (fyzická osoba) je oprávněn vyjádřit se zpracováním osobních údajů za tímto účelem nesouhlas, který musí být písemný a doručený Poskytovateli.

13.3 Smluvní strana je povinna zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech o druhé Smluvní straně, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, s výjimkou informací, dovolených předávat dále podle Podmínek a obecně závazných právních norem.

## 14. Ustanovení společná a závěrečná

14.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí Zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů.

14.2 Poskyvatel je oprávněn zajišťovat některé činnosti ze Smlouvy prostřednictvím svých subdodavatelů. V takovém případě je však vůči Účastníkovi odpovědný stejně, jako kdyby plnil sám.

14.3 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

14.4 V případě pochybností nebo sporu je za den doručení dopisu považován třetí pracovní den po dni odeslání.

14.5 Poskyvatel je oprávněn Smluvní dokumenty (mimo Smlouvy a rámcové smlouvy) jednostranně měnit. Nové Smluvní dokumenty se stávají součástí Smlouvy dnem jejich účinnosti, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

14.6 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 6. 2012. Aktuální znění Podmínek je vždy dostupné na Webu Poskytovatele.