

1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

- 1.1. Tento dokument (dále jen "Všeobecné podmínky") je nedílnou součástí "Smlouvy o připojení k síti Internet", "Smlouvy o poskytování hlasových služeb" případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací podle Zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. (dále jen "Smlouva"), a obsahuje obecná smluvní ujednání ve smyslu § 273, odst. 1 Obchodního 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 tříměsíční 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.
- 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. Poskytovatel je oprávněn změnit předmět smlouvy jednostranným aktem, pokud touto změnou dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů dohodnutého předmětu smlouvy a nedojde ke zvýšení cen a poplatků.
- 1.6. Smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Všechna vyhotovení mají platnost originálu.
- 1.7. Poskytovatel je oprávněn změnit (vydat nové) Všeobecné podmínky. Tuto změnu je povinen oznámit zákazníkovi na svých webových stránkách nebo odesláním e-mailu zákazníkovi. V případě, že zákazník nesehlasí s novým zněním Všeobecných podmínek, je oprávněn výpověď Smlouvy s jednoměsíční výpovědní lhůtou. Tuto skutečnost je povinen oznámit poskytovateli písemně do 14 dní od data vydání nových Všeobecných podmínek. Smluvní vztah se během výpovědní lhůty řídí Všeobecnými podmínkami v původním znění.
- 1.8. Aktuální i starší znění Všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách poskytovatele.

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1. Komunikační síť je síť používaná poskytovatelem pro poskytování komunikačních služeb v České republice a ve světě, provozovaná poskytovatelem či vybraným provozovatelem, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacím uzlům na jiné operátory.
- 2.2. Přístupová síť je síť provozovaná poskytovatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem a s jinými uzly sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6.
- 2.3. Zařízení zákazníka zahrnuje jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví zákazníka nebo třetí strany, používaný zákazníkem, umístěný v prostorách zákazníka nebo třetí strany (např. switch, router, PC, pobočková ústředna, telefonní přístroj).
- 2.4. Den zahájení služby znamená první provozní den, kdy zákazník začne využívat službu nebo její část, nebo den, kdy byl úspěšně ukončen zkušební provoz a zákazník potvrdí převzetí podpisem Předávacího protokolu, přičemž za rozhodný se bere první z termínů, který nastal.
- 2.5. Hlasová služba je pro účely Smlouvy definována jako různorodá kombinace hlasových služeb poskytovaných přes komunikační či přístupovou síť a spojením na místní, dálková a mezinárodní místa určení na pevné nebo mobilní komunikační síti. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci.
- 2.6. 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 poskytovatel 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 odebrání hlasové služby jsou všichni zájemci, kteří nejsou připojeni k přístupové síti poskytovatele. Osoby předem vyloučené z odebrání internetové služby jsou všichni zájemci, kteří nemohou být připojeni k přístupové síti poskytovatele z libovolného důvodu. Osoby předem vyloučené nemají na uzavření Smlouvy právní nárok.
- 2.8. Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu a která tudíž nespadá mezi osoby předem vyloučené.
- 2.9. Domácí zákazník je zákazník, který využívá některou ze služeb určených pro domácnosti.
- 2.10. Firemní zákazník je zákazník 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 zákazníkovi. V případě internetových služeb se jedná o síťový konektor typu Ethernet RJ-45 Twist 10/100 Mb napojený na síťové rozhraní v zařízení poskytovatele. V případě hlasových služeb se jedná o konektor určený pro připojení hlasového zařízení zákazníka. Může se jednat o tentýž konektor jako v případě internetové služby. Servisní rozhraní je umístěno v prostoru určeném zákazníkovi.

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 poskytovatele trvající alespoň 20 minut a následné ověření dosažené přenosové rychlosti výpisem z provozu poskytovatele. U hlasových služeb je testem na funkčnost služby skutečným hovorem ze zařízení zákazníka na jiné telefonní číslo mimo síť poskytovatele a totéž opačným směrem.
- 3.2. Centrum technické podpory poskytovatele je kontaktním místem poskytovatele pro případ přerušení služby, zhoršení kvality nebo z důvodů reklamace či získání jiných informací. Centrum technické podpory je v provozu v pracovní dny od 7.00 do 19.30 hod, mimo pracovní dny od 8.00 do 19.30 hod ("úřední hodiny"). V případě, že poskytovatel dočasně změnil úřední hodiny Zákaznického centra, je povinen o této skutečnosti informovat zákazníka nejpozději 1 pracovní den před počátkem platnosti změny, a to buď umístěním informace na webové stránce poskytovatele nebo odesláním e-mailu zákazníkovi.
- 3.3. Poskytovatel garantuje zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA), kde 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 paketů 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 paketů 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 paketů na přístupové síti nejvýše 5 %
 - SLA 0: započítání prací na odstranění závad do 2 pracovních dnů od nahlášení poruchy
- 3.4. Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za odstranění poruch ve lhůtách daných úrovní SLA, za provedení poruch, za zajištění pravidelné informovanosti zákazníka o postupu oprav, za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a technik a za zásah na místě, když je třeba poruchu odstranit.
- 3.5. Jestliže pracovníci poskytovatele zjistí, že porucha vznikla mimo přístupovou síť poskytovatele, poskytovatel informuje osobu odpovědnou za provozování věci, na které vznikla porucha, 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. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každou neděli v rozmezí od 0:00 do 4:00 CET. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín než je uvedeno, je povinen to zákazníkovi oznámit nejméně 3 pracovní dny předem na svých webových stránkách, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Výše uvedené ustanovení se netýká zákazníků s definovaným SLA 3 (viz bod 3.3.), kdy je poskytovatel povinen každé plánované omezení služeb se zákazníkem předem projednat.

4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ VYUŽITÍ

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost (případně i součinnost konečného uživatele služby, pokud jím není sám), technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži poskytovaných služeb. Pokud zákazník uvedenou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 60 dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy se zákazníkem a ten je povinen v plné výši uhradit takto vzniklé náklady poskytovatele.
- 4.2. Z provozních důvodů poskytovatel může změnit technické řešení služeb realizovaných nebo zprostředkovaných poskytovatelem. Tyto změny nesmí snížit kvalitu poskytovaných služeb zákazníkovi. Poskytovatel zákazníka na toto předem upozorní před zahájením realizace změn.
- 4.3. Zákazník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu zařízení zákazníka případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Všechno zařízení zákazníka musí splňovat obvyklé normy a standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.
- 4.4. Zákazník bude informovat poskytovatele o všech důležitých změnách v konfiguraci svého zařízení souvisejících s charakterem služby. Pokud to poskytovatel považuje za potřebné nebo žádoucí v zájmu provozu služby, musí s ním zákazník spolupracovat při uvádění výše uvedených změn do chodu. Porušení výše uvedené oznamovací povinnosti je podstatným porušením smlouvy.
- 4.5. V případě, že poskytovatel nesouhlasí se změnami uvedenými v bodě 4.4., které vedou nebo mohou vést k poruše provozu přístupové sítě, k poruše zařízení poskytovatele či k pokusům obejít předmět Smlouvy ze strany zákazníka, je o tom povinen zákazníka informovat. V případě trvání zákazníka na provedení těchto změn je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět, přičemž výpovědní lhůta činí v takovém případě 7 dní a začíná běžet od doručení výpovědi zákazníkovi.
- 4.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud jednání či nedbalost zákazníka ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost komunikační či přístupové sítě a nenese v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody takto vzniklé zákazníkovi.
- 4.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám poskytovatele.
- 4.8. Domácí zákazník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné používání služeb. Výjimku tvoří osoby sdílející s domácím zákazníkem společnou domácnost. Při porušení tohoto závazku uhradí zákazník poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároků poskytovatele na úhradu vzniklé škody.
- 4.9. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb poskytovatele. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.
- 4.10. Pokud je součástí Smlouvy závazek poskytovatele k hlasovým službám, uděluje tímto zákazník poskytovateli plnou moc, opravňující poskytovatele jednat jménem zákazníka ve věci zajištění služby a ve věci případného přenosu telefonního čísla (portace) mezi operátory. Poskytovatel bude zákazníka následně informovat o úkonech učiněných jeho jménem na základě této plné moci.
- 4.11. Zákazník využívá poskytované služby v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí použít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem.
- 4.12. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na serveru, který zákazník případně umístí do uzlu poskytovatele. Poskytovatel

nese odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.

5. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

- 5.1. Zákazník dává souhlas poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb daných Smlouvou. Není-li zákazník oprávněn takovýto souhlas poskytnout sám, je povinen zajistit souhlas oprávněné osoby majitele či správce nemovitosti. Zákazník zodpovídá za všechny škody a náklady způsobené nedodržením této povinnosti.
 - 5.2. Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi zařízení v souvislosti s bodem 5.1., celé zařízení, pokud není uvedeno jinak, zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Zákazník nemá žádná práva k tomuto zařízení, není nájemcem tohoto zařízení, ani nemá právo do zařízení žádným způsobem zasahovat.
 - 5.3. Zákazník přebírá plnou odpovědnost za svěřený majetek poskytovatele, který byl u zákazníka umístěn za účelem poskytování služby. Tento závazek zákazníka se vztahuje i na zařízení umístěné do prostor, které nejsou v majetku či pronájmu zákazníka, pokud toto zařízení slouží pro poskytování služby výhradně zákazníkovi. Zákazník 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 poskytovatele se zákazník 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 (živelní události, války, katastrofy).
 - 5.4. Zákazník se zavazuje neprodleně nahlásit veškeré závady, vzniklé na zařízení v majetku poskytovatele, ztrátu nebo poškození tohoto zařízení.
 - 5.5. Zákazník dává souhlas poskytovateli a jeho subdodavatelům umožňující přístup do svých objektů za účelem plnění závazků dle Smlouvy, na základě výzvy poskytovatele a v nezbytně nutných případech.
 - 5.6. Požaduje-li vlastník nemovitosti či jiná oprávněná osoba za umístění zařízení poskytovatele jakoukoli finanční úhradu, pak, nedohodne-li se zákazník písemně s poskytovatelem jinak, je tato úhrada povinností zákazníka, a ten náklady na ni nese ze svého. Toto ustanovení se nevztahuje na domácí zákazníky.
 - 5.7. K některým službám poskytovatel zákazníkovi zapůjčuje zařízení potřebné k užívání těchto služeb. Vlastníkem zařízení i nadále zůstává poskytovatel. Zapůjčení zařízení je ze strany poskytovatele podmíněno předchozím zaplacením vratné kauce. Zákazník obdrží ke složené vratné kauci standardní daňový doklad – fakturu. Vratnou kauci poskytovatel zákazníkovi vrátí do 30 dnů od řádného vrácení zařízení.
 - 5.8. Zákazník je povinen zapůjčené zařízení chránit před poškozením, odcizením či zničením. Zákazník je odpovědný za škodu, která poskytovateli vznikne v důsledku poškození, odcizení, zničení či neoprávněného užívání zapůjčeného zařízení.
 - 5.9. Zákazník je povinen do 7 dnů od ukončení funkčnosti služby, k jejímuž užívání má zařízení zapůjčeno, zařízení vrátit poskytovateli. V případě nesplnění této povinnosti je zákazník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení. Smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení je zákazník povinen dále zaplatit v případě, že zapůjčené zařízení vrátí nefunkční či ve stavu neodpovídajícím běžnému opotřebení.
- #### 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. Poskytovatel je oprávněn změnit výše poplatků změnou ceníku. Tuto změnu je povinen oznámit zákazníkovi minimálně 30 dnů před dnem nabytí platnosti nového ceníku, a to oznámením na jeho webových stránkách nebo odesláním e-mailu zákazníkovi. V případě, že zákazník nesouhlasí se změnou ceníku, je oprávněn vypovědět Smlouvu, výpovědní lhůta v tomto případě činí 1 měsíc. Tuto skutečnost je povinen oznámit poskytovateli písemně nejméně 7 dní před dnem nabytí účinnosti nového ceníku, v opačném případě změnu ceníku bezvýhradně akceptuje. Pro výši poplatků účtovaných na základě smlouvy na dobu určitou není změna ceníku účinná.
 - 6.3. Pravidelné měsíční poplatky (paušály) jsou vyúčtovány vždy k prvnímu dni běžného měsíce. Instalační, aktivační a jiné jednorázové poplatky jsou zákazníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby.

- 6.4. Zákazník souhlasí se zaplacením instalačních, aktivačních a provozních poplatků se všemi daněmi po obdržení vyúčtování či daňového dokladu–faktury. Vyúčtování (faktura) je předáváno elektronickou cestou. Pokud zákazníkovi nebylo vyúčtování doručeno do 5. dne v měsíci, je zákazník povinen požádat poskytovatele o opětovné doručení vyúčtování do 7 dní. Pokud tak zákazník neučiní, má se za to, že vyúčtování bylo zákazníkovi doručeno nejpozději 5. dne běžného měsíce. Splatnost faktur je 10 dní od data vystavení.
- 6.5. V případě prodlení zákazníka s úhradou platby je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná 10 dní od data vyúčtování této pokuty.
- 6.6. Je-li zákazník v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 20 dní, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování služeb a prací až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení služeb a prací budou zákazníkovi účtovány všechny pravidelné poplatky podle Smlouvy a zákazník se zavazuje je uhradit.
- 6.7. Nemůže-li zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady, za které sám neodpovídá, má právo na vrácení části pravidelných měsíčních poplatků. Poskytovatel sníží cenu při nedodržení úrovně kvality definovaných v bodě 3.3. následovně:
- u internetových služeb o 10 % za nedodržení doby k započetí servisních prací
 - u internetových služeb o 20 % za nedodržení doby k odstranění poruchy
 - u internetových služeb o 10 % za nedodržení technických parametrů přístupové sítě
 - u hlasových služeb o 10 % za nedodržení srozumitelnosti hlasových spojení
- 6.8. Kromě slev vyjmenovaných v bodě 6.7. má zákazník 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 zákazník ztrácí v případě, že k závadě došlo byť i částečně z viny zákazníka.
- 6.9. Má-li zákazník právo na vrácení části poplatků v souladu s bodem 6.7. nebo 6.8., učiní tak poskytovatel přednostně formou slevy v následujících pravidelných vyúčtováních.
- 6.10. Poskytovatel je oprávněn započítat své pohledávky vůči zákazníkovi oproti jakýmkoli pohledávkám zákazníka za poskytovatelem, včetně zálohy za zařízení, které bylo zákazníkovi zapůjčeno poskytovatelem.

7. ŠKODY, RUČENÍ A REKLAMACE

- 7.1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, zejm. §64 a souvis. Zákona o elektronických komunikacích. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání 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 zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozměnit své služby, bude-li tak povinen učinit na výzvu regulátora – Českého telekomunikačního úřadu. Takové pozměnění, navazující zpoždění nebo nesplnění závazků ze Smlouvy není porušením Smlouvy.
- 7.3. Obdobně jako v předchozím odstavci bude postupováno při prodlení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro poskytovatele.
- 7.4. Poskytovatel 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 poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která zákazníkovi vznikne tím, že požadovaný výkon byl poskytnut vadně nebo nebyl poskytnut vůbec. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel 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 poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však ve výši 30.000,- Kč.

- 7.5. Zákazník má právo v případě reklamace výše cen za poskytnuté služby požádat o bezplatný detailní výpis z provozu služby nebo jiný dokumenty, dokládající průběh provozu služby a účtovanou cenu za reklamované období. V případě hlasových služeb se jedná zejména o výpis s uvedením data, času, délky hovoru a ceny hovoru. 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 poskytovatele.
- 7.7. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu a poskytovatel tak učiní přednostně formou slevy v následujících pravidelných vyúčtováních.

8. BEZPEČNOST, OCHRANA SOUKROMÍ A DAT ZÁKAZNÍKA, AUTORSKÁ PRÁVA

- 8.1. Poskytovatel je povinen vyvinout efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně dat, které zákazník umístil na jeho techniku.
- 8.2. Pokud je k tomu poskytovatel vázán smlouvou, vyvine efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně lokální počítačové sítě zákazníka před neoprávněnými zásahy ze systémů v síti Internet (firewall).
- 8.3. Poskytovatel je povinen chránit před prozrazením dokumenty a data v elektronické i písemné podobě, které mu zákazník postoupí v souvislosti se službou a výslovně označí jako důvěrné.
- 8.4. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi a zástupcích zákazníka, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu služeb, ochranu před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce se zákazníkem. Tyto údaje je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem České republiky.
- 8.5. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, zákazník poskytuje souhlas poskytovateli se zveřejněním jména, adresy a telefonního čísla případně i dalších k těmto údajům přiřazených osobních údajů zákazníka a zástupců zákazníka ostatním zákazníkům poskytovatele a třetím osobám v České republice nebo v zahraničí (dále "uvedení v telefonním seznamu").
- 8.6. Používá-li zákazník v rámci poskytování internetové služby více než jednu IP adresu, je jeho adresní rozsah registrován v databázi RIPE NCC s použitím skutečných kontaktních údajů zákazníka (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo). Podpisem Smlouvy uděluje zákazník poskytovateli souhlas s touto registrací.
- 8.7. Zákazník je odpovědný za postupy k ochraně svých zařízení, programů a dat.
- 8.8. Poskytovatel nebude odpovědný za chyby v přenosu, porušení dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků pronajatých zákazníkem od jiných organizací.
- 8.9. Pokud zákazník používá službu za účelem napodobení, kopírování, předvedení, šíření nebo vykonávání programů nebo jiných dat, je zákazník odpovědný za získání potřebných povolení a souhlasů pro tyto práce.
- 8.10. Zákazník se zavazuje poučit všechny, jimž umožní přístup k Internetu, o nepřijatelnosti šíření počítačových virů, červů, trojských koňů a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v síti Internet a nepřijatelnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům. V případě, že z LAN zákazníka budou provozovány výše uvedené aktivity, je poskytovatel oprávněn použít postup definovaný v bodě 4.6.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Jsou-li některá ustanovení Smlouvy považována za neplatná, nelegální nebo neproveditelná, nebude to mít vliv na platnost, legálnost a proveditelnost ostatních ustanovení.
- 9.2. Zákazník prohlašuje, že se s těmito Všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí. Přístupem ke kterékoli ze služeb zákazníkem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje zákazník příslušné lhůty

a Všeobecné podmínky poskytování služby. Dále zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.

- 9.3. Pokud některá strana poruší podmínky této Smlouvy, druhá strana ji písemně požádá o nápravu. Tato náprava musí být provedena v rozumné a určené době, pokud není ve Smlouvě nebo Všeobecných podmínkách specifikováno blíže. Pokud není takovéto porušení takto napraveno, má druhá strana právo ukončit platnost Smlouvy písemným odstoupením od Smlouvy. Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy bylo odstoupení doručeno druhé smluvní straně.
- 9.4. Smluvní strany vyslovují souhlas s převodem smluvních vztahů plynoucích z této Smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převezme všechna ustanovení této Smlouvy beze změny.
- 9.5. Zákazník určí svou kontaktní e-mailovou adresu pro fakturaci a svou kontaktní e-mailovou adresu pro technické záležitosti. Obě adresy nahlásí poskytovateli.
- 9.6. Zákazník se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně názvu, jména, sídla, bydliště či korespondenčních údajů, a to nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.
- 9.7. Tato Smlouva se řídí zákony ČR a veškeré spory mezi smluvními stranami náleží do výhradní pravomoci soudů a orgánů v ČR.