

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI SIMELON, s.r.o.

Poskytovatel:

SIMELON, s.r.o.
Písek, Budějovické předměstí, Žižkova tř. 247, PSČ 39701
IČ: 26109824, DIČ CZ26109824

Zákazník:

Zákazníkem se stává každý, kdo vyjádří souhlas s těmito smluvními podmínkami a objedná si službu z nabídky Poskytovatele některým z následujících způsobů:

- a) vyplněním objednávky na internetových stránkách Poskytovatele
- b) vyplněním objednávkového formuláře a odesláním na emailovou adresu Poskytovatele
- c) vyplněním objednávky prostřednictvím telefonu ve spolupráci s pracovníkem Poskytovatele

Ve všech případech je nutno uzavřít písemnou Smlouvu o poskytování přístupu do sítě Internet (dále jen "Smlouva") mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Poskytovatel poskytuje své služby podle Zákona o telekomunikacích a v rozsahu povolení

udělených Českým telekomunikačním úřadem.

1.2. Tyto Všeobecné podmínky poskytování přístupu do sítě Internet a ostatních služeb (dále jen "Podmínky") jsou nedílnou součástí smluv o poskytování telekomunikačních služeb mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

2. Smlouva a smluvní strany

2.1. Tyto Podmínky se vztahují k smluvnímu vztahu, který je sjednán Smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen "Smlouva") uzavřenou mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. V případě rozporu mezi ujednáními ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách platí ujednání obsažená ve Smlouvě.

2.2. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto Podmínky a číslované dodatky Smlouvy.

3. Definice základních pojmů

3.1. Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která je prostřednictvím Poskytovatele poskytována Služba. 3.2. Poskytovatel je společnost SIMELON, s.r.o..

3.3. Odpovědný zástupce je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu, oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění) a Občanského zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění), musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úředně ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za Zákazníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost Poskytovatele.

3.4. Pověřený pracovník je odpovědným zástupcem určený pracovník Zákazníka, jenž zajišťuje a zprostředkovává při jednáních kontakt Zákazníka s Poskytovatelem, je oprávněn jednat ve věcech zřizování, provozu, kvality a rozsahu poskytování služby, podepisuje smlouvy, předávací a jiné protokoly. 3.5. Změna služby je akt písemně potvrzený číslovaným dodatkem ke Smlouvě odpovědným zástupcem nebo pověřeným pracovníkem Zákazníka na jedné straně a zástupcem Poskytovatele na druhé straně o zprovoznění změny požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě, dodatku, dohodě nebo objednavce stvrzené Zákazníkem.

3.6. Zapůjčené zařízení je zařízení v majetku poskytovatele, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatelem umístil v prostorách Zákazníka nebo určených Zákazníkem a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby.

3.7. Vadně poskytnutý výkon, závadná služba - výkon, který byl poskytnut Poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle

konkrétních okolností tak, že množství, rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.

3.12. Porucha služby je takový stav poskytované služby, kdy sjednané parametry poskytované služby neodpovídají reálným parametrům poskytované služby. 3.13. Doba poruchy služby je celková doba, po kterou trvala konkrétní ohlášená porucha služby.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Podmínkách za smluvně dohodnutou cenu.

4.2. Poskytovatel odpovídá v rámci poskytování služeb za funkčnost a kvalitu své sítě a je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve Smlouvě. Toto se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci (tj. okolností, kterou Poskytovatel ani při péči, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, nemůže odvrátit, např. válka, povstání,

nepokoje, stávky, obchodní, měnová, politická, popř. jiná opatření úřadů, přírodní události jako požár, povodeň, zemětřesení apod.) nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.

4.3. Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, která vznikla na zařízeních v jeho vlastnictví. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Zákazníkem na zařízeních, a to na náklady Zákazníka za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Zákazníkem zvlášť pro každý případ.

4.4. Pro odstraňování jakýchkoli závad je Poskytovatel oprávněn využívat služeb třetích osob. V případě využívání třetích osob nebo jejich technických prostředků zajišťuje Poskytovatel opravy případných poruch v termínech a za podmínek poskytnutých mu těmito třetími osobami.

4.5. Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb ze závažného technického nebo provozního důvodu, ze zákonného důvodu, tedy například činností virů, ze zákonného důvodu, který znemožňuje plnění nebo z důvodu, že smluvní Zákazník je v prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu Zákazníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy a to primárně elektronicky na uživatelskou elektronickou adresu kterou uvedl při podpisu objednávky.

4.6. Poskytovatel je povinen provést Zákazníkem požadovanou změnu parametrů poskytované služby oboustranně sjednanou v dodatku Smlouvy, a to nejpozději v termínech v nich sjednaných. 4.7. Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků potřebných k provozu služby, ať jsou majetkem Poskytovatele nebo Zákazníka, až po poslední zařízení, ze kterého vede datový kabel přímo do prostor ve vlastnictví Zákazníka, případně prostor, které má Zákazník v pronájmu od třetí osoby, a v případě poruchy zajistit jeho řádný servis. V případě, že je toto poslední zařízení umístěno ve společných prostorách ve vlastnictví bytového družstva, popř. společenství vlastníků (např. Výtahová šachta v panelovém domě s více bytovými jednotkami), odpovídá Poskytovatel také za ně.

4.8. Poskytovatel umožní Zákazníkovi přijmout opatření k ochraně a utajení přenášených dat, např. šifrování nebo kódování. Zákazník tak však musí učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem Poskytovatele, tzn. musí zachovat možnost přenosu dat. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat a případně ani za tímto porušená práva třetích osob.

4.9. Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost Zákazníkovy informačního systému a jeho zařízení a softwaru pro přístup k Internetu nebo jiným datovým službám. Rovněž není zodpovědný za jakékoli datové služby provozované jinými subjekty včetně informací, které jsou prostřednictvím internetu či datových služeb třetími osobami zveřejňovány.

4.10. Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytování službě na svých hlavních WWW stránkách.

4.11. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které jsou předmětem Smlouvy a jejího plnění. Jakékoliv důvěrné informace, které Poskytovatel zjistí v průběhu smluvního vztahu o Zákazníkovi, nebudou zpřístupněny třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Zákazníka, případně nebude umožněno jejich zneužití v neoprávněných Zákazníka. Toto neplatí o informacích statistické povahy a o informacích, jejichž zadržování by odporovalo platným právním předpisům.

5. Práva a povinnosti Zákazníka

5.1. Zákazník je povinen užívat Službu v souladu se Smlouvou.

5.2. Zákazník je povinen hradit ceny za služby poskytované dle Smlouvy v cenách a termínech stanovených ve Smlouvě a těmito Podmínkami.

5.3. Zákazník nesmí využít služeb poskytovaných dle Smlouvy k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České Republice nebo využít služby v rozporu s Pravidla sítě Simelon.NET (PSS) prostřednictvím sítě Poskytovatele. Zákazník nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob. Poskytovatel má právo v případě zjištění porušení jakékoliv takové skutečnosti Zákazníkem zcela pozastavit služby do doby nápravy. Tímto není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu smluvně ceny služby.

5.4. Zákazník odpovídá za to že koncová zařízení, navazující na zařízení Poskytovatele, popř. na zařízení Zákazníka, které Poskytovatel využívá k poskytování služeb, budou odpovídat platným technickým normám.

5.5. Zákazník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby. Výše a způsob je specifikován v čl. 6 a čl. 7 těchto Podmínek.

5.6. Zákazník se zavazuje, že zařízení, které Poskytovatel používá k poskytování služeb nebude bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Zákazník zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Za škodu způsobenou Zákazníkem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních odpovídá plně Zákazník. 5.7. Zákazník umístí zařízení Poskytovatele do technicky způsobilých prostor bez extrémních teplot a prachu.

5.8. Zákazník se zavazuje zabezpečit zařízení, které Poskytovatel používá k provozu služby, proti odcizení, zničení a poškození. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na

zapůjčených zařízeních Poskytovatele umístěných u Zákazníka ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky Poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení smlouvy.

5.9. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci jakýchkoli zařízení Poskytovatele související s poskytovanou službou.

5.10. Zákazník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz a zařízení Poskytovatele související s poskytovanou službou dle požadavků Poskytovatele. Bude-li u Zákazníka nainstalováno zařízení Poskytovatele, zajistí Zákazník na svůj náklad jeho energetické napájení. 5.11. Zákazník je povinen umožnit Poskytovatelem pověřeným osobám na požádání v přiměřeném rozsahu přístup za účelem kontroly, údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou službou dle této smlouvy. Doba, po kterou nebyl umožněn pověřeným osobám přístup k zařízením se v případě závady nebo poruchy služby do doby poruchy služby nezapočítává.

5.12. Zákazník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v koncovém bodu Zákazníka proti stavu při zřízení služby. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Zákazníka. Zákazník odpovídá za to, že zařízení budou používána výhradně k smlouvenému účelu.

5.13. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které jsou předmětem Smlouvy a jejího plnění.

5.14. Zákazník nesmí umožnit použití zapůjčených zařízení u něj umístěných třetími osobami.

5.15. Služby dle Smlouvy jsou určeny pouze pro Zákazníka. Zákazník nesmí umožnit přístup k službám nebo prostřednictvím služeb třetí osobě. Pro tyto případy bude nepravděpodobně kontrolován datový tok na zařízení Poskytovatele a detailně sledováno, odkud přicházejí požadavky na tato zařízení. V případě zjištění takové skutečnosti je Poskytovatel oprávněn okamžitě zamezit přístup k poskytované službě.

5.16. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod Zákazníka, s provedením případných projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení Zákazníka, pak ji Zákazník na požádání Poskytovatele a na své náklady zajistí.

5.17. Zákazník je povinen hlásit Poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres, příp. změny lokalit Zákaznických přípojek. Dále je Zákazník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je Zákazník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Dozví-li se Poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobila ztížit vymahatelnost jeho pohledávek nebo znemožnit poskytování služby, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně čtrnáctidenní lhůtou.

5.18. Zákazník je povinen zajistit, aby po celou dobu poskytování služby telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Zákazníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Zákazník.

5.19. Zákazník je povinen dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávací napětí. Zákazník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely.

6. Cena a platební podmínky

6.1. Za práce a služby Poskytovatele hradí Zákazník Poskytovateli předem dohodnuté ceny.

6.2. Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní. Poskytovatel plně garantuje výši smluvené ceny za poskytované služby po dobu trvání Smlouvy, Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu ceny v případě zániku platné měny ČR.

6.3. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je účtovací období poskytované služby jeden měsíc, účtovací období se zavazuje Zákazník využívat minimálně jedno celé jeho platební období.

6.4. Účtování jednorázových služeb provádí Poskytovatel fakturou zaslanou Zákazníkovi nebo vystavenou Zákazníkovi následovně:

a) jednorázové zřizovací poplatky jsou buď Zákazníkovi účtovány zálohově na základě podpisu nebo změny Smlouvy, nebo vystavením faktury

b) jednorázové poplatky jsou účtovány po provedení příslušného plnění

6.5. Účtování pravidelně poskytovaných služeb s periodou fakturace jeden (1) měsíc či tři (3) měsíce provádí Poskytovatel fakturou předanou Zákazníkovi následovně:

a) pravidelné poplatky za úplné účtovací období jsou účtovány fakturou se splatností uvedenou na smlouvě, popř. nejpozději 3 dny před počátkem nového účtovacího období

b) pravidelné poplatky za neúplné účtovací období jsou účtovány předem za měsíc, ve kterém je služba poskytována poprvé, v prvním vyúčtování a jsou vypočteny jako jedna třetina (1/30) měsíčního poplatku násobená délkou neúplného období zaokrouhlenou dolů na celé dny c) v případě koupě zboží zaplatí Zákazník před dodáním zboží zálohu ve výši jedno sto procent (100 %) sjednané kupní (nebo instalační) ceny do deseti (10) dnů ode dne podpisu smlouvy nebo dodatku, týkajícího se koupě zboží (nebo instalace). V případě koupě přechází vlastnictví zařízení z Poskytovatele na Zákazníka až po úplné úhradě jeho kupní ceny dle Smlouvy.

-Fakturu je možné na požádání, či po vyplnění fakturačních údajů na Smlouvě, zasílat poštou nebo elektronicky.

6.6. U pravidelně poskytovaných služeb je Poskytovatel oprávněn požadovat od Zákazníka zálohu ve výši jedno sto procent (100 %) sjednané ceny služby za sjednanou periodu fakturace. Poskytovatel je oprávněn takto složenou zálohu držet po celou dobu smluvního vztahu a je oprávněn použít zálohu k započtení pohledávek Poskytovatele za Zákazníkem, zejména k úhradě ceny poskytovaných služeb a nezaplacených smluvních pokut a současně žádat od Zákazníka doplacení všech poplatků za poskytnuté služby. Po ukončení Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb Poskytovatel zálohu nemusí vracet dle jeho vlastního uvážení, pokud se rozhodne zálohu vrátit učiní do 30 dnů od ukončení smluvního vztahu, nebyly-li započteny pohledávky Poskytovatele za Zákazníkem.

6.7. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Změna ceny, která souvisí se změnou služby, se účtuje počínaje dnem provedení změny služby.

6.8. V případě, kdy byla zjištěna nemožnost realizace služby dle smlouvy zaviněním třetích stran a subdodavatelů Poskytovatele a pokud byla provedena šetření třetích stran za úhradu, ztrácí Zákazník právo na vrácení jednorázového zřizovacího poplatku nebo jiného poplatku v souvislosti se zřizovanou službou. Uživatelé bude poplatek vrácen, pokud k realizaci služby nedošlo v důsledku technické nezpůsobilosti zařízení ve vlastnictví poskytovatele. V případě, kdy byla zjištěna nemožnost realizace služby dle smlouvy zaviněním třetích stran a subdodavatelů Poskytovatele a pokud byla provedena šetření třetích stran, ztrácí uživatel právo na vrácení jednorázového zřizovacího poplatku nebo jiného poplatku v souvislosti se zřizovanou službou.

6.10. Faktura Poskytovatele bude mít náležitosti daňového dokladu dle Zákona o dani z přidané hodnoty a obchodního zákoníku v platném znění. Toto se netýká zálohové fakturace.

6.11. Účtované částky musí Zákazník uhradit následujícími způsoby:

a, bezhotovostně na účet Poskytovatele uvedený na faktuře ve lhůtě stanovené jako splatnost faktury, která bude činit čtrnáct (14) dnů ode dne jejího vystavení. Případná jiná splatnost musí být uvedena ve Smlouvě.

b, hotovostně na adrese provozovny ve lhůtě stanovené buď jako splatnost faktury, nebo jako splatnost na Smlouvě.

6.12. Úhrada účtovaných částek Zákazníkem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet v peněžního ústavu Poskytovatele, a to nejpozději do data splatnosti, oprotěná od bankovních a manipulačních poplatků. Pokud Zákazník uhradí účtované částky později, než je stanoveno v tomto odstavci, je Zákazník v prodlení.

6.13. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou účtovaných částek po období delší než tři (3) dny, je Poskytovatel oprávněn zcela nebo částečně pozastavit plnění smlouvy do doby úhrady dlužných částek. Po dobu takového pozastavení budou Zákazníkovi dále účtovány pravidelné měsíční poplatky za služby, pronajatá a umístěná zařízení a technické prostředky Poskytovatele a jeho subdodavatelů a tyto poplatky se Zákazník zavazuje uhradit. Dále je uživatel povinen zaplatit i další poplatky dle ceníku za pozastavení plnění služby. V případě dodávky zařízení má Poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky. Zákazník je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z Poskytovatele na Zákazníka a nebránit jeho odebrání. Za znovu zapojení služby je účtován jednorázový poplatek dle aktuálního ceníku. Až po jeho úhradě na bankovní účet Poskytovatele bude Zákazníkovi nadále poskytována služba v plném rozsahu.

6.14. Pro případ prodlení s placením úhrad za poskytované služby si Poskytovatel vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení a Zákazník se zavazuje v případě vyúčtování úroku z prodlení Poskytovatelem takto smluvený úrok z prodlení zaplatit.

6.15. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Zákazník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.

6.16. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohu na poskytování služby a udržování této zálohy ve stanovené minimální výši dle ceníku služeb, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách vyrovnány. Zaplacená záloha nebo její část bude po odečtení veškerých závazků Zákazníka vůči Poskytovateli vrácena Zákazníkovi.

6.17. Zákazník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby v následující výši: V případě, že doba poruchy služby v jednom kalendářním dni činí více než šest (6) hodin, má Zákazník právo na snížení měsíční ceny závadné služby o jednu třetinu (1/30). Pokud by doba poruchy služby činila více než deset (10) dní v jednom měsíci, vrací se měsíční cena za závadnou službu Zákazníkovi v plné výši. Právo na snížení ceny Zákazník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo být i částečně z viny Zákazníka. Garance uvedené v tomto odstavci se také nevztahují na případy uvedené v bodě 4.2. . 6.18. V případě, že z důvodů závad na zařízeních a vlastnictví Poskytovatele provozovaného Poskytovatelem v souvislosti s předmětem Smlouvy dojde alespoň třikrát

během jakýchkoliv po sobě jdoucích třiceti (30) kalendářních dnech k úplnému přerušení poskytované služby a trvá-li každé takové přerušení nejméně dvacet čtyři (24) hodin, může Zákazník vypovědět smlouvu se čtrnáctidenní (14) výpovědní lhůtou. Zákazník má toto právo vypovědět takto smlouvu v průběhu šedesáti (60) dní od prvního dne, ve kterém Zákazník řádně nahlásil Poskytovateli přerušení poskytované služby.

7. Reklamační řád

7.1. Poskytovatel odpovídá vůči Zákazníkovi za množství a rozsah služby, pokud služba dle smlouvy nebyla poskytnuta v dohodnutém množství, nebo rozsahu, nebo Poskytovatelem prodané zboží nemá vlastnosti stanovené technickými podmínkami a vykazuje závady.

7.2. Reklamační Zákazníka může být uplatněna v případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb nebo prodeje zboží realizovaných Poskytovatelem. V případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb je stanovených odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v termínech dále a v případech uvedených v článku 6 snížit cenu. Reklamací v této oblasti lze uplatnit pouze na vadně provedené odstranění závady nebo na neodstranění závady zařízení v majetku Poskytovatele.

7.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec (§82 odst. 10 zákona č. 151/2000 Sb. o telekomunikacích).

7.4. Za vady zakoupeného zboží odpovídá Poskytovatel v rozsahu zákonné nebo dohodnuté záruky.

7.5. Právo na uplatnění reklamace má výhradně Zákazník, osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu, nebo jí zmocněná osoba. V případě reklamace zboží zakoupeného od Poskytovatele může reklamaci uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží a záručním listem.

7.6. Právo na uplatnění reklamace má výhradně uživatel, osoba, která uzavřela s poskytovatelem Smlouvu nebo zaplatila poplatek za služby nebo jí zmocněná osoba. V případě reklamace zboží zakoupeného od poskytovatele může reklamaci uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží.

7.7. Veškeré reklamace na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb se uplatňují písemně (dopisem), nebo osobně, vždy na adrese Poskytovatele.

7.8. V případě osobního uplatnění reklamace, která nemůže být kladně vyřízena ihned, sepíše se o uplatnění reklamace reklamační zápis a reklamující obdrží kopii tohoto zápisu.

7.9. Reklamací musí uplatnit Zákazník, v případě vadně a/nebo neúplně poskytnuté telekomunikační služby (poruchy služby) bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, v případě reklamace na vyúčtování telekomunikačních služeb do čtrnácti (14) dnů od doručení vyúčtování. Pokud Zákazník neuplatní reklamaci vadně poskytnuté služby do pěti (5) dnů po posledním dni trvání vadné služby, právo reklamace zaniká.

7.10. Případné reklamace účetních dokladů uplatňuje Zákazník prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu Poskytovatele, nejpozději do dvou (2) měsíců od obdržení účetních dokladů s uvedením důvodu reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek. Poskytovatel rozhodne o reklamaci během čtrnácti (14) dnů po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu Zákazníkovi. Částka na jejíž vrácení vznikne Zákazníkovi nárok z Poskytovatelem uznané reklamace bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby k jejímž zaplacení bude Zákazník povinen.

7.11. Za okamžik počátku vadačně poskytnuté služby (začátek doby poruchy služby) se myslí okamžik, kdy ji Zákazník oznámí telefonicky a Poskytovatel tuto skutečnost potvrdí, zda-li je závada na jeho straně. Zjistí-li Poskytovatel závadu na straně Zákazníka nebo bude-li na přání Zákazníka přivolán neoprávněný servisní zásah, Zákazník se zavazuje v plné výši a neprodleně uhradit náklady na servisní zásah dle ceníku Poskytovatele. V případě telefonického oznámení musí být oznámení Zákazníkem následně provedeno ještě písemně, doporučeným dopisem zasláným nejpozději do dvaceti čtyři (24) hodin po telefonickém oznámení. Za okamžik ukončení závady poskytnuté služby (konec poruchy služby) se myslí okamžik, kdy Poskytovatel oznámí tuto skutečnost Zákazníkovi telefonicky nebo doporučeným dopisem.

7.12. Reklamační vyřizuje Poskytovatel ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace: reklamaci poskytnutých služeb do třiceti (30) kalendářních dní (výjimku tvoří složitější případy, vyžadující rozsáhlejší šetření popř. posudky, lhůta zde činí zpravidla šedesát (60) kalendářních dní). 7.13. V případě, že je reklamační shledána oprávněnou, má Zákazník, podle charakteru vadně poskytnuté telekomunikačního výkonu právo na:

a) snížení ceny služby nebo

b) vrácení přeplatku nebo

c) opravu zařízení nebo

d) vrácení peněz zaplacených za prodané zařízení.

7.14. Reklamační vad prodaného zboží včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

7.15. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za telekomunikační služby z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci je provozovatel povinen přeplatek či zaplacené ceny vrátit, pokud byla úhrada platby provedena, formou dobropisu v následujícím měsíčním vyúčtování, v případě částky vyšší než je průměrná měsíční platba za posledních 6 měsíců, není-li se Zákazníkem dohodnuto jinak převodním příkazem v následujícím měsíčním vyúčtování. Pokud nebyla úhrada platby provedena, stornem původní faktury a vystavením nové faktury.

7.16. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci a který nebylo možno vrátit (např. z

důvodu zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník, obchodní zákoník). V případě nedodržení lhůty ze strany Poskytovatele pro vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů, počínaje prvním dnem prodlení (dle § 1 nařízení vlády č. 142/1994 Sb., a § 502 obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb. v platném znění)

8. Doba trvání smlouvy

8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce, není-li dohodnuto jinak.

8.2. Smlouva může zaniknout:

(a) písemnou dohodou smluvních stran;

(b) elektronickým vzájemným potvrzením ukončení smluvního vztahu;

(c) uplynutím výpovědní lhůty v délce tří měsíců, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena doporučená výpověď podaná kteroukoli smluvní stranou druhé smluvní straně.

(d) Výpovědi se čtrnáctidenní výpovědní lhůtou, podanou Zákazníkem, porušil-li Poskytovatel četnost poruch tak, jak je uvedeno v odstavci 6.18. Výpovědní lhůta počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli.

(e) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany Poskytovatele, porušil-li Zákazník své závazky podle čl. 6 nebo čl. 5 Podmínek, nebo porušil-li Zákazník opakovaně některou povinnost uvedenou ve Smlouvě, např. placení úhrad za plnění služeb, a v minulosti byl již ze strany Poskytovatele písemně na porušení povinností či závazku upozorněn. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi poměrnou úhradu výdajů, v závislosti na zbývajících dobách nerealizovaného kontraktu. Poskytovatel má rovněž nárok na úhradu částky, o kterou byla Zákazníkovi snížena cena v závislosti na době trvání Smlouvy.

(f) odstoupením od smlouvy ze strany Poskytovatele, prokáže-li se po provedení předběžných šetření z příčiny třetích stran nemožnost zřízení Zákazníkovi služby dle smlouvy.

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

8.4. Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědi podanou Zákazníkem před zřízením služby nebo zřízením změny služby dle Smlouvy, a to nikoli z důvodu podstatného porušení smlouvy Poskytovatelem, je Zákazník povinen Poskytovateli nahradit cenu rezervované služby a vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

8.5. Při podání výpovědi Zákazníkem ztrácí možnost vrácení peněz za předplacenou službu.

9. Důvěrnost informací

9.1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku Smlouvy.

9.2. Zákazník tímto dává Poskytovateli souhlas s použitím jeho jména, obchodního názvu, jako referenčního Zákazníka Poskytovatele.

9.3. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti Poskytovatele, je záležitostí Zákazníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

9.4. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost o údajích použitých ve Smlouvě.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Ani Zákazník, ani Poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.

10.2. Právní poměry Smlouvy, jakož i vztahu touto Smlouvou založeného se řídí právem České republiky.

10.3. Náklady rozhodčího řízení uhradí ta strana, která neměla ve sporu úspěch, a to v takovém poměru v jakém ve sporu podlehla.

10.4. Smlouva může být změněna pouze číslovacími písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo Smlouvy s vyznačením, že se jedná o změnu smlouvy.

10.5. Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné formě (dopisem nebo faxem). Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

10.6. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto Podmínek, která zůstávají v platnosti a účinná. Poskytovatel je oprávněn nahradit neplatné/neúčinné ustanovení ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.