

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ Jivok s. r. o.

### 1. Předmět Všeobecných podmínek a definice pojmů

- 1.1. "Všeobecné podmínky" jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování Služeb a Objednávky, která je přílohou Smlouvy o poskytování Služeb, uzavírané mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.
- 1.2. "Poskytovatel", nebo též "Operátor" je společnost Jivok s. r. o., se sídlem Měděnecká 8/1, 18400 Praha, IČ 24229377, DIČ CZ24229377
- 1.3. "Smlouva" je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Jivok s. r. o.
- 1.4. „Dodatek“ je písemný dodatek k uzavřené Smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené Smlouvy.
- 1.5. "Objednávka" je návrh na uzavření smlouvy o poskytování konkrétní služby elektronických komunikací, ve kterém se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby. Součástí Objednávky je Ceník, pokud je sjednána cena Služby dle Ceníku. Součástí Objednávky je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud jsou ke zřízení služby nutné.
- 1.6. "Ceník" je platný ceník Služeb Poskytovatele, Účastníku je dostupný v sídle Poskytovatele, na jeho www stránkách či na Intranetu. Ceník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby.
- 1.7. "Typ placení" je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou službu a je přiřazen ke každé Službě. Typy placení jsou : Předplatné, Faktura, Zálohová platba.
- 1.8. "Služby" a "Doplňkové služby" jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací a jsou poskytovány na základě osvědčení č. 3335 od Českého telekomunikačního úřadu. V rozsahu ustanovení § 79 zákona č. 127/2005 Sb. a § 104 zákona č. 127/2005 Sb.
- 1.9. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném a účinném znění a zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění.
- 1.10. "Účastník" (nebo též „Zákazník“) je uživatel příslušné Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito Všeobecnými podmínkami a který má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu a alespoň jednu Objednávku.
- 1.11. "Den zřízení služby" je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na Telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávku, čímž je Služba dostupná.
- 1.12. "Telekomunikační síť" je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů , které umožňují přenos signálů po vedení, rádiiem, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
- 1.13. "Perioda" je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí z Objednávky.
- 1.14. "Výzva k platbě", nebo "Předpis platby" je podnět k úhradě závazků plynoucích ze Smlouvy a Objednávky. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Způsob doručení je písemně, elektronickou poštou, či umístěním na Intranetu. Za správnost kontaktních údajů je jejich doručení je odpovědný zákazník. Výzvou k platbě je i závazek Účastníka plynoucí z Objednávky.
- 1.15. "DUZP" je datum uskutečnění zdanitelného plnění.
- 1.16. "Přípojný bod" (nebo též "Koncový bod") Telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Účastníkovi předávány Služby.
- 1.17. "Přenosová trasa" je elektronické komunikační zařízení

Účastníka či Poskytovatele, sloužící pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou Účastníka a fyzickou lokalitou Poskytovatele, nutné pro poskytování příslušné Služby.

- 1.18. "Závada" je stav, kdy je Účastníku užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za Přípojným bodem (na straně Účastníka).
- 1.19. "Porucha" je stav, kdy je Účastníku užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (na straně Poskytovatele).
- 1.20. "Reklamace" je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námítky k vyúčtování ceny za Služby.
- 1.21. "Dohled" je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Přípojný bod) pro zabezpečení jejího provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou a Objednávku garantované parametry Služby.
- 1.22. „Intranet“ je chráněná část sítě Jivok provozovaná Poskytovatelem.
- ### 2. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy a Objednávky
- 2.1. Přijetím Objednávky Poskytovatelem je platně uzavřena Smlouva. S každou další akceptovanou Objednávku stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby uvedené v další Objednávce. Je-li to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objednávky s tím, že teprve akceptací první Objednávky se určují podstatné náležitosti Smlouvy a Smlouva se stane platnou a účinnou.
- 2.3. Po uzavření platné a účinné smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.
- 2.4. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný Den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Účastníku náhradní Den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit.
- 2.5. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným Dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě služby, je-li ke zřízení Služby vyžadována.
- 2.6. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.
- 2.7. Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den zkušebního provozu.
- ### 3. Práva a povinnosti Poskytovatele
- 3.1. Poskytovatel je povinen:
- 3.1.1. Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávku.
- 3.1.2. Poskytnout Účastníkovi finanční náhradu-kompenzaci za nefunkčnost sjednaných služeb po dobu Poruchy dle bodu 9.
- 3.1.3. Vrátit (na bankovní účet Účastníka, specifikovaný ve Smlouvě či Objednávce) zálohu na aktivací poplatek a další případné zálohy v případě odstoupení od Objednávky ze strany poskytovatele.
- 3.1.4. Informovat Účastníka o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn, ale pouze v případě podstatné změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení.
- 3.1.5. Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec nutný pro provoz Služby a Telekomunikační sítě.
- 3.1.6. Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v nočních hodinách.
- 3.1.7. Vyřídit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení Reklamace.
- 3.2. Poskytovatel je oprávněn:
- 3.2.1. Přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.
- 3.2.2. Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a

konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.

3.2.3. Měnit Ceník a Všeobecné podmínky.

3.2.4. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, login a přístupové heslo.

3.2.5. Nezřídít Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud Účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

#### **4. Práva a povinnosti Účastníka**

4.1. Účastník je povinen:

4.1.1. Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti podle Objednávky či Výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele.

4.1.2. Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou a Objednávkou, zejména:

a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich.

b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva.

c) nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

d) nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.

e) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.

f) nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy).

g) nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.

4.1.3. Neposkytovat Služby třetím osobám, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licenci, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.

4.1.4. Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě Účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

4.1.5. Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovědi Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalaci vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.

4.1.6. Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby.

4.1.7. Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odborem demontáž jeho zařízení.

4.2. Účastník je dále povinen:

4.2.1. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.

4.2.2. Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na Intranetu, či oznamovat Poskytovateli.

4.2.3. Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.

4.2.4. Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení příslušné Služby.

4.2.5. Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Připojný bod.

4.2.6. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele a zařízením Účastníka zařazeným do dohledu (dle 8.5.).

4.2.7. Převzít Službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti; pokud Účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.

4.2.8. Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky.

4.3. Účastník je oprávněn:

4.3.1. Uplatnit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu způsobem uvedeným dále.

#### **5. Rozsah a územní vymezení poskytované Služby**

5.1. Rozsah poskytované Služby je uveden v Objednávce a Ceníku. Služby uvedené na www stránkách Poskytovatele či na Intranetu.

5.2. Pro každou Službu je vyhotovena samostatná Objednávka.

5.3. Doplnkové služby jsou součástí Objednávky Služby, jejíž doplněk tvoří.

5.4. Jednotlivé Objednávky na sobě nejsou vzájemně závislé.

5.5. Jednotlivé Objednávky lze samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné Objednávky nezaniká platnost ostatních Objednávek.

5.6. Ujednání obsažená v Objednávce mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech Smlouvy a jsou platná pouze pro danou Objednávku.

#### **6. Ceny služeb**

6.1. Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH, pokud v objednávce není uvedeno jinak..

6.2. Cena za poskytnuté Služby se sjednává:

6.2.1. Podle Ceníku.

6.2.2. Smluvní cena písemnou dohodou v Objednávce.

#### **7. Vyúčtování a placení, platební podmínky**

7.1 Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zasílána.

7.1.1. Poskytovatel může žádat složení jistiny (nevyčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 dnů od ukončení Služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků Účastníka.

7.2. Pro vyúčtování periodické Služby typu Předplatné, Zálohová platba:

7.2.1. První den první Perody je Den zřízení služby.

7.2.2. Perioda je pravidelná.

7.2.3. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě Výzvy k platbě nebo platebního předpisu.

7.2.4. Služba může být sjednána i na dobu určitou.

7.3. Pro vyúčtování periodické Služby typu Faktura:

7.3.1. První den první Perody je Den zřízení služby.

7.3.2. Délka Perody je jeden kalendářní měsíc, První Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Perody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala. Perioda je pravidelná.

7.3.3. První den následující Perody je první den kalendářního měsíce.

7.3.4. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu.

7.3.5. Splatnost úhrady faktury je 14 dní ode dne doručení

7.4. Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu § 21 odst. 10 zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem, nebo den připsání platby na účet poskytovatele.

7.5. Pro vyúčtování akivačního poplatku služeb všech Typů je režim placení a DUZP shodný s režimem placení první Perody pro daný Typ služby.

7.6. Vyúčtování poplatku za změnu Služby a rozdílu mezi cenou

nové Služby a původní Služby proběhne pro jednotlivé Typy jako pro akivační poplatek a první Periodu Služby, nebo v rámci příštího vyúčtování. Způsob vyúčtování volí Poskytovatel.

7.7. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Objednávky v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to na

nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 90,0% ceny příslušné Služby.

7.8. Pro vyúčtování měřených (tarifních) položek (nad rámec paušálu) - Pokud je cena Služby vázána na objem odebrané Služby, bude Poskytovatelem cena Služby vyúčtována dnem změny objemu odebrané Služby. DUZP je dnem změny objemu odebrané Služby.

7.9. Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

7.10. Daňový doklad je pro Účastníka Poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě. Písemně vystavený daňový doklad se

doručuje poštou Účastníkovi pouze tehdy, je-li to sjednáno Objednávkou.

7.11. Veškeré úhrady na Služby i přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtováních Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Objednávkami na různé Typy Služeb.

7.12. Veškeré úhrady přijaté Poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných Objednávkou jsou u Typu Předplatné a Faktura vratné pouze na základě písemné žádosti Účastníka.

7.13. Úhrady na základě Výzev k platbě dle příslušné Objednávky u typu Předplatné a Záloha jsou nevratné.

7.14. Je-li Účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení a smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.

7.15. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.

7.16. Použití uhrazených částek. Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na jejich označení či určení, může Poskytovatel použít zpravidla v tomto pořadí:

- a) na úhradu závazků Účastníka vzniklých z Platebních transakcí nebo
- b) na úhradu smluvních pokut a pohledávek Poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplacených včetně jejich příslušenství nebo
- c) k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb včetně jejich příslušenství

7.17. Započtení ze strany Poskytovatele. Ve všech případech podle odst. 7.16 může Poskytovatel započíst plnění na:

- a) příslušenství závazků Účastníka z Platebních transakcí; následně na jistinu,
  - b) příslušenství ostatních pohledávek a následně na jistinu z takových pohledávek, libovolně podle svého uvážení, zpravidla však podle pořadí uvedeného v tomto odstavci.
- 7.18. Neidentifikované platby: Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile Poskytovatel takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenaloží-li podle okolností s finančním plněním dle odst. 7.17.
- 7.19. Změna režimu DPH: Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. Poskytovatel žádosti vyhoví, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

#### **Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad**

8.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závodu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, faxem nebo telefonicky dohledovému středisku Poskytovatele, na kontakt uvedený na www stránkách Poskytovatele.

8.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v

nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.

8.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závodu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.3.1. Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí Telekomunikační sítě, z provozu.

8.4. Účastník se zavazuje ohlásit i Závodu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní Dohled Služby.

8.5. Účastník a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do Dohledu budou zařazena i zařízení Účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento Dohled řídí podmínkami pro Dohled Telekomunikační sítě. Zařazení do Dohledu musí být sjednáno v Objednávce, vyřazení musí být provedeno jako změna Objednávky provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.

8.6. Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí Dohledu, je Účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude Smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

8.7. Cílem Dohledu Telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědností za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro Služby zařazené do Dohledu:

- a) Účastník je povinen neprodleně hlásit veškeré Poruchy a Závady a veškeré další skutečnosti, které se dozví a jež by mohly (i v budoucnosti) ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
- b) Účastník je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.
- c) Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
- d) Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu Službu, kde Uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

#### **9. Parametry Služeb a Reklamace**

9.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně: **SLA \_stdn** s garancí dostupnosti 95% v příslušné Periodě a koeficientem progresu plnění 1. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy jejíž výše je stanovena vzorcem:  $Náhrada = celková\_periodická\_platba [Kč] * (uhrná\_doba\_Poruch [hod] - 36) * koeficient\_progrese [-] / 720$  Výše náhrady je stanovena maximálně do 95% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.

9.2. Není-li Objednávkou či Ceníkem stanoveno jinak, je na Službu poskytnuta SLA \_stdn.

9.3. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu dle bodu 9.1. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamace.

9.4. Reklamace musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců vadného poskytnutí Služby, do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne..

9.5. Reklamace musí být označena jako "Reklamace" a musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamace a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamace, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

9.6. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:

- 9.6.1. Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash)
- 9.6.2. Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.

9.6.3. Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.

9.6.4. Úhmná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.

9.6.5. Za Poruchu se nepovazuje výpadek elektřiny u Účastníka.

9.7. Účastník má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamacce oprávněná.

9.8. Podání Reklamacce nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

9.9. V případě, že Účastník nesouhlasí s výsledkem řešení Reklamacce Poskytovatelem, může se obrátit na Český Telekomunikační úřad.

## 10. Omezení poskytování Služby

10.1. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:

a) (bezpečnost Sítě) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,

b) (krizový stav) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,

c) (legislativní důvody) v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,

d) (zneužívání Služeb a Sítí) je důvodně podezřelý, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo Sítí, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoli jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob.

Za zneužívání Služeb a Sítí se považuje i užívání Služeb či Sítí jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz Sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.

e) (překročení limitu) Účastník překročil finanční nebo jiný limit stanovený v ceníku či popisu služby.

10.2. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:

a) (porušování povinností) porušuje Smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Speciální nabídce,

b) (neschválené služby) užívá Sít' a Služby pro jiné účely, než jsou definované v objednávce,

c) (neuhrazení ceny ani po upozornění) je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty po doručení upozornění,

d) (neschválené zařízení) používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v ČR,

e) (odmítnutí záruk) odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem,

f) splňuje podmínky pro omezení nebo přerušení služeb pokud Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, na základě

porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejcem podniku. V těchto případech je Poskytovatel současně s odesláním oznámení o zrušení

Služby oprávněn omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění. g) (nemožnost komunikace s Účastníkem) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi Poskytovatele nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

10.3. Úmrtí Účastníka: Poskytovatel přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, která doloží úmrtí list.

10.4. Přístroj poškozující Sít' : Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě, škodlivou

interferenci, nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.

## 11. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

11.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Účastníkovi jen v rozsahu nutném pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s ustanovením § 4 písm. a), ustanovením § 5 odst. 2 a § 5 odst. 5 zákona 101/2000 Sb. a ust. § 84 a § 86 zákona 127/2005 Sb. v platném a účinném znění. Osobní údaje a informace

budou zpracovávány Poskytovatelem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pouze pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Účastníků, zaslání informací v souladu s poskytovanou Službou.

11.2. Poskytovatel smí zpracovávat údaje o Účastníkovi pro obchodní účely pouze s jeho předchozím písemným souhlasem.

11.3. Uzavřením Objednávky dává Účastník Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

11.4. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném a účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a ceny Služeb.

11.5. Účastník souhlasí s tím, aby jej Poskytovatel informoval o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (případně jen „OS“), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.

11.6. Účastník souhlasí s tím, že komunikace s kontaktním místem Poskytovatele (v její provozovně nebo prostřednictvím zákaznické linky), může být ze strany Poskytovatele monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality a tréninku zaměstnanců) a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence. **12. Změna Smlouvy, Objednávky a parametrů služby**

12.1. Smlouvu lze měnit:

12.1.1. Přidáním nové Objednávky.

12.1.2. Nahrazením Objednávky novou Objednávkou (změnová Objedávka).

12.1.3. Písemnými číslovanými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky.

12.1.4. Nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníku.

12.2. Změny Ceníku:

12.2.1. Změny jsou pro Účastníka účinné vždy k 1. dni 1. Periody následující po uplynutí lhůty dle 3.1.4.

12.2.2. Změny ve prospěch Účastníka mohou být Poskytovatelem prováděny i v období kratším, než je stanoveno dle 3.1.4.

12.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu Služby a tím i změnu Objednávky, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů Služby a nedojde ke zvýšení ceny.

12.4. Ujednání v Dodatku mají přednost před ujednáními v Objednávkách. Cenová ujednání v Dodatku platí i na všechny Objednávky uzavřené před uzavřením Dodatku, ale až od data uzavření Dodatku.

## 13. Trvání a zánik Smlouvy a Objednávky

13.1. Smlouva je uzavřena na minimální dobu platnosti alespoň jedné Objednávky.

13.2. Objedávka se sjednává na dobu neurčitou, pokud není v Objedávce výslovně sjednáno jinak.

13.3. Účastník nebo Poskytovatel mohou vypovědět Objednávku:

13.3.1. Uzavřenou na dobu neurčitou, nebo změněnou uplynutím lhůty na dobu neurčitou, i bez uvedení důvodu; vypovědní lhůta činí 2 měsíce a začíná běžet prvním dnem Periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně.

13.4. Pokud kterákoliv ze stran, u Objednávky uzavřené na dobu určitou, nesdělí 30 dní před uplynutím doby určité písemně druhá

straně, že o další poskytování Služby nemá zájem, mění se ujednání o době uzavření Objednávky tak, že se po uplynutí doby určité mění na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 2 měsíce běžící prvním dnem Periode následující po doručení písemné výpovědi druhé straně.

13.5 Strany si mohou v Objednávce dohodnout možnost předčasného ukončení Objednávky uzavřené na dobu určitou, a to za Odstupné. Objednávka bude potom ukončena po zaplacení Odstupného k poslednímu dni Periode následující po dni, v němž bylo Odstupné uhrazeno za předpokladu, že Odstupné bylo uhrazeno nejpozději 7 dnů před ukončení Periode. V případě pozdní platby bude Objednávka ukončena k poslednímu dni následující Periode

13.6. Není-li v Objednávce stanoveno jinak činí Odstupné 1/5 zbývajících částek průměrné měsíční platby Účastníka za poskytnuté Služby, násobené počtem Period, které zbývají do dne uplynutí sjednané doby trvání Objednávky. Odstupné lze sjednat i jako pevnou částku.

13.7 Účastník, který odstoupí před uplynutím sjednané doby trvání Objednávky. Je povinen zpětně uhradit veškeré dotace poskytnuté poskytovatelem od počátku trvání objednávky. Zejména pak dotace poskytnuté na zřízení služeb a zařízení užívané Účastníkem k provozu služeb.

13.7.1. Účastník může od Objednávky odstoupit :

13.7.2. V případě, že Poskytovatel opakovaně nezřídil požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané Služby či změnu Služby v Objednávce.

13.7.3. Pokud Poskytovatel oznámil náhradní termín zřízení Služby dle bodu 2.4.. V tomto případě má Účastník právo odstoupit od Objednávky do tří dnů od doručení oznámení o změně, jinak se považuje oznámený náhradní termín za sjednaný.

13.7.4. V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry SLA, Účastník toto reklamoval a Reklamacie byla Poskytovatelem uznána.

13.7.5 V případě doručení oznámení o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 dnů od doručení uvedeného oznámení. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. Toto právo nenáleží Účastníkovi v případě, že kuvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 15 dnů bez

doručení odstoupení se má za to, že účastník ze změnou souhlasí a právo na zrušení Objednávky odstoupením zaniká.

Strany si mohou v Objednávce dohodnout možnost předčasného ukončení Objednávky uzavřené na dobu určitou, a to za Odstupné. Objednávka bude potom ukončena po zaplacení Odstupného k poslednímu dni Periode následující po dni, v němž bylo Odstupné uhrazeno za předpokladu, že Odstupné bylo uhrazeno nejpozději 7 dnů před ukončení Periode.

13.8. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky v případě, že:

13.8.1. Účastník hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Účastníka dle bodu 4.1. a neplacení jakékoliv platby dle Smlouvy v termínu 10 dnů po dni splatnosti.

13.8.2. Účastník opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) neplnil smluvní podmínky, zejména porušil své povinnosti dle bodu 4.2.

13.8.3. Při zřízení Služby, provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

13.9. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníkovi v případě, že důvody odstoupení dle 13.5. se vztahují na všechny Objednávky. Dnem odstoupení od Smlouvy zanikají všechny Objednávky

13.10. Objednávka dále zaniká:

13.10.1 Automaticky u Služby Typu placení "Předplatné" – nebude-li cena Služby uhrazena nejpozději do posledního dne před následující Periode.

13.11. V případě odstoupení od Smlouvy z viny Účastníka má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši zůstatku nezaplacené částky za využívání Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb do původního sjednaného termínu poskytování Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb po dobu sjednané výpovědní doby. Způsob výpočtu smluvní pokuty je oprávněn si jednostranně zvolit Poskytovatel.

13.12. Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy a Objednávky musí být provedena písemně.

13.13. Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky.

13.14. V případě předčasného ukončení poskytování Služby z důvodu ležícího na straně Účastníka:

13.14.1. U Služby na dobu určitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků za poskytování Služby do uplynutí sjednané doby.

13.14.2 U Služby na dobu neurčitou - má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků po dobu sjednané výpovědní doby.

13.15. Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovuzprovoznění služby ve výši 25 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovuzprovoznění služby.

14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

14.1. V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle článku 9 dle sjednaného SLA.

14.2. Poskytovatel je oprávněn započítat jakékoli své závazky z titulu náhrady škody na své pohledávky za Účastníkem. Náhradu škody poskytne Poskytovatel Účastníkovi v naturální podobě-jako službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

14.3. Účastník prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 4.1.6, v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastníkem nemovitosti, tyto nároky vypořádá, nebo Poskytovateli nahradí všechny výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění Poskytovateli vznikly.

14.4. Neumožní-li Účastník Poskytovateli převzetí jeho zařízení do 7 (sedmi) dnů po zániku Smlouvy či skončení Služby, je v prodlení a odpovídá Poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů, mimo to má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši pořizovací ceny zařízení. Účastník se zavazuje poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.

14.5. Účastník se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka.

14.6. Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, e-mailové pošty, jakýchkoli údajů, apod. k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup. Za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Účastník.

14.7. Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, ženesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejm. živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.).

14.8. Zneužití Služby a Kódů. Účastník odpovídá za zneužití Služby, SIM karty, Kódů nebo telekomunikačního koncového zařízení, jakož i za přepsání kódu IMEI koncového zařízení a za škodu tím způsobenou Poskytovateli. Účastník je povinen v takovém případě zaplatit cenu poskytnutých Služeb až do doby, kdy bude Poskytovateli doručeno Účastníkovo písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SIM karty, zneužití Kódu nebo zneužití či odcizení koncového nebo jiného zařízení.

14.9. V případech, uvedených v těchto Všeobecných podmínkách,

kdy má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má Poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání Účastníka vznikne.

#### 15. Spotřebitelské smlouvy

15.1. V případě objednání Služby nebo zařízení přes www stránky Poskytovatele bude služba zřízena, dodán instalační balíček nebo zasláno zařízení v termínu dle podmínek uvedených na www stránkách. Poštovné není účtováno, pokud není na www stránkách u příslušného zboží nebo služby uvedeno jinak. Uvedené ceny zařízení a služeb jsou platné po dobu jejich uvedení na www stránkách Poskytovatele, není-li uvedeno, že se jedná o ceny neplatné.

15.2. Účastník je povinen dodané zařízení nebo instalační balíček prohlédnout bez zbytečného odkladu a Poskytovatele neprodleně informovat o zjištěných vadách, a to písemně či e-mailem. K reklamaci je nutné ve všech případech předložit kopii faktury a doklad o zaplacení dodaného balíčku, Služby nebo zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací.

Poskytovatel se zavazuje informovat Účastníka

nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení reklamace o jejím postupu a vyřízení.

15.3. V souladu s ust. § 53 odst. 6 občanského zákoníku má Zákazník právo odstoupit od Smlouvy na dodávku zařízení nebo poskytnutí Služby uzavřené prostřednictvím sítě Internet do 14 dnů ode dne převzetí zařízení, instalačního balíčku nebo Služby, nebylo-li s poskytováním služby v této lhůtě se souhlasem zákazníka již započato. Odstoupení je třeba oznámit písemnou formou.

15.4. V souladu s ust. § 57 odst. 1 občanského zákoníku má Účastník právo odstoupit od kupní smlouvy či Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené prostřednictvím obchodního zástupce mimo obchodní prostory Poskytovatele do 7 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Odstoupení je třeba oznámit písemnou formou. Ustanovení tohoto bodu neplatí v případě, kdy si účastník výslovně sjedná s Poskytovatelem schůzku za účelem uzavření Smlouvy o poskytnutí Služby.

15.5. Kontrolním orgánem ve smyslu ustanovení §53, odst. 4, zák. č. 40/1964 Sb., Občanského zákoníku, v platném a účinném znění, je Český telekomunikační úřad se sídlem v Praze.

#### 16. Společná a závěrečná ustanovení

16.1. Veškerá oznámení a informace dle těchto Všeobecných podmínek je možné také provádět e-mailem, popřípadě sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele či Intranetu.

16.2. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

16.3. Úkony ve Smlouvě a Objednávce (uzavření, změna, výpověď, td.) mohou být uskutečněny i elektronicky na Intranetu (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme.

16.4. 16.5. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Objednávkách,

16.5. Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.

16.6. Poskytovatel je oprávněn převést práva a povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu s účastníkem třetí straně. Poskytovatel tak činí oznámením klientovi písemně nebo elektronickou poštou. Za den doručení se považuje třetí den od odeslání.

16.7. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 1. 1. 2014