

1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

1.1. Tento dokument (dále jen "Všeobecné podmínky") je nedílnou součástí "Smlouvy o poskytování služeb el. komunikací" 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. Není-li uvedeno jinak, je Smlouva 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 30 denní výpovědní lhůtou. Výpověď musí být písemná, jinak je neplatná.

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 nesouhlasí s novým zněním všeobecných podmínek, je oprávněn vypovědět smlouvu 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 POJMU

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).

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. 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.

2.6. Osoba předem vyloučená je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb podle Smlouvy. Osoby předem vyloučené z odebírání 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.

2.7. Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu, a která tudíž nespadá mezi osoby předem vyloučené.

2.8. Domácí zákazník je zákazník, který využívá některou ze služeb určených pro domácnosti.

2.9. Firemní zákazník je zákazník využívající jiné služby než služby určené pro domácnosti (viz bod 2.8.).

2.10. 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. Servisní rozhraní je umístěno v prostoru určeném zákazníkovi.

2.11. Definice rychlostí připojení

Minimální rychlost – se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav „výpadek služby“.

Běžně dostupná rychlost – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Maximální rychlost – nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k

internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použítou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.

Inzerovaná rychlost – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Přesná číselná definice v jednotkách Mbps je uvedena v dokumentu Určení konkrétních rychlostí služeb, který je nedílnou součástí všeobecných smluvních podmínek.

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 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.

3.2. Centrum technické podpory poskytovatele je kontaktním místem poskytovatele pro případ přerušení služby, zhoršení kvality, z důvodu reklamace či získání jiných informací. Centrum technické podpory je v provozu v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hod. ("úřední hodiny"). V případě, že poskytovatel dočasně změní 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 stránky 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. Pokud není uvedena jedná se u domácích připojení o SLA 0, u firemních připojení o SLA 1. 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 paketu na přístupové síti nejvýše 0,5 %, odezva přístupové sítě nejvýše 30 ms, dostupnost služeb nejméně 99 %.

- SLA 2: započítání prací na odstranění závad do 16 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketu na přístupové síti nejvýše 2 %, odezva přístupové sítě nejvýše 90 ms.

- SLA 1: započítání prací na odstranění závad do 1 pracovního dne, ztrátovost paketu 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 neporušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za odstranění poruch ve lhůtách daných úrovní SLA, za prověření 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 6:00 CET, dále každý jiný den od 4:00 do 5:00 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 zákazníka 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 poskytovatelových 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 nese 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 nároku 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. 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.

4.11. 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.

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 závazku 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.

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 poplatku 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 poplatku účtovaných na základě smlouvy na dobu určitou není změna ceníku účinná.

6.3. Pravidelné měsíční poplatky (paušály) jsou splatné vždy k 15 dni běžného měsíce. Na základě přijaté platby je ihned vystavena faktura, která je uložena v našem archívu. V případě potřeby lze fakturu bezplatně poskytnout zákazníkovi formou emailu či originálu.

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

14 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

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.

7. REKLAMACE, uplatnění práv z odpovědnosti za vada

7.1. Operátor odpovídá za rozsah (množství), cenu a kvalitu Služeb, popř. dodaného zboží, v rozsahu stanoveném konkrétní Smlouvou nebo příslušnými právními předpisy.

Dále Operátor odpovídá za to, že poskytované Služby mají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.

7.2. V případě, že Účastník má za to, že poskytnutá Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám, a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u Operátora Reklamaci na poskytovanou Službu.

7.3. Právo k uplatnění Reklamace přísluší pouze Účastníkovi či jemu písemně pověřené osobě.

7.4. Reklamaci na poskytovanou službu Účastník uplatní písemně u Operátora bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od Vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Účastník uplatní Reklamaci na adrese Operátora. Reklamaci lze uplatnit i telefonicky, nebo emailem, a to nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, na kontaktech uvedených v čl. 2.26. OP. Pokud je Reklamace podána telefonicky, je Účastník povinen spolupracovat se zaměstnancem Operátora při telefonickém vyplnění základních vstupních údajů. Pokud Účastník odmítne sdělit některý požadovaný údaj potřebný k Vyřízení reklamace, není Operátor povinen telefonické Reklamaci vyhovět.

7.5. Účastník má právo uplatnit u Operátora Reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Účastník je oprávněn uplatnit Reklamaci vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Podání Reklamace nemá odkladný účinek. Částka, na jejíž vrácení má Účastník nárok, který Operátor uznal, bude uhrazena formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování, nebo zaplacená Účastníkovi na účet u peněžního ústavu určený Účastníkem ve lhůtě třiceti dnů od uznání nároku.

7.6. Při nahlášení Závady nebo Poruchy je nutné sdělit pracovníku Dohledového centra (čl.2.26 OP), jméno Účastníka, případně číslo Smlouvy, jméno ohlašovatele, jméno a telefon osoby, která bude za stranu Účastníka zajišťovat součinnost s pracovníky Operátora, identifikaci místa neposkytnutí Služby, orientační rozsah potíží. Nahlášení technické závady, poruchy, velké trvající a velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti či výpadku služby, je hodnoceno jako uplatnění reklamace a kromě odstranění vady služby, může Účastník požadovat i přiměřené snížení ceny z důvodu, že službu mohl využít jen částečně nebo vůbec.

7.7. V případě jakýchkoliv nesrovnalostí týkajících se nahlášení Účastníkem je rozhodující znění elektronické zprávy na emailové adrese Operátora.

7.8. Reklamace se nahláší v Dohledovém centru Operátora způsoby uvedenými v odstavci 7.4 těchto Obchodních podmínek.

7.9. Reklamace na poskytnutou Službu se vyřizují ve lhůtách odpovídajících zákonu, složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamace.

7.10. Jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují do 15 kalendářních dnů.

7.11. Jednoduché případy Reklamací vyžadující technické šetření a Reklamace týkající se ceny se vyřizují do 30 kalendářních dnů.

7.12. Vyžaduje-li Vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je Operátor povinen Reklamaci vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího podání.

7.13. Je-li Reklamace vyřízena tak, že je Účastníkovi přiznán přeplatek na ceně Služby či je mu poskytnuta sleva, je Operátor povinen tento přeplatek či slevu uhradit Účastníkovi nejpozději do jednoho měsíce od

vyřízení reklamace, a to ve formě zvolené vzájemnou dohodou s Účastníkem. Nedohodnou-li se strany na jiném způsobu, provede Operátor zápočet takových částek na další Služby Účastníkovi, a to zpravidla na následující období, nebo na jiné splatné závazky účastníka vůči Operátorovi. Není-li to možné např. pro ukončení Smlouvy, nebo služby zašle Operátor přiznaný přeplatek na bankovní účet, písemně určený Účastníkem. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Účastníka není Operátor povinen uhrazovat Účastníkům Služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby.

Nevyhoví-li Operátor podané reklamaci, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu ("Úřad") na www.ctu.cz, návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost účastníka uhradit cenu za poskytnutou službu, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

7.14. Zmešká-li Účastník lhůtu pro uplatnění Reklamace, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů. Zmeškání lhůty nelze prominout, pokud jde o lhůty dohodnuté smluvně nebo dané zákonem lhůtou anebo uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy mohla být Reklamace poprvé uplatněna.

7.15. Neuplatní-li Účastník Reklamaci ve lhůtách uvedených v tomto článku Obchodních podmínek nebo v lhůtě dané zákonem, jeho právo zanikne a Operátor není povinen Reklamaci vyhovět.

7.16. V případě Reklamace vady dodaného Zboží a zařízení je třeba uplatnit Reklamaci okamžitě po jejím zjištění, nejpozději do konce záruční doby stanovené v příslušné Smlouvě. Při zjišťování nebo odstraňování Závad nebo Poruch, zejména umístěného Technického zařízení, je Účastník povinen poskytnout Operátorovi nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit Operátorovi přístup do prostor, v nichž se nachází umístěná Technická zařízení, dále pak poskytnout k nahlédnutí nezbytnou dokumentaci, týkající se umístěných Technických zařízení a sdělit veškeré informace důležité pro zjištění a odstranění Závad nebo Poruch. Pokud Účastník neposkytne náležitou součinnost podle tohoto ustanovení, pak lhůty pro odstranění Závad nebo Poruch neběží, dokud nebude náležitá součinnost Operátorovi poskytnuta. V takovém případě není Účastník na Operátorovi oprávněn požadovat jakoukoli slevu z ceny za poskytované Služby, smluvní pokuty či náhradu škody a Operátor není povinen požadovanou částku hradit.

7.17. Povinností Účastníka před oznámením Závady nebo Poruchy na Dohledové centrum Operátora je nejprve prověřit, zda Závada nebo Porucha není na jeho straně.

7.18. Operátor se zavazuje odstranit na své náklady Závadu či Poruchu Služby, pouze pokud ji Účastník oznámí Operátorovi bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, anebo pokud Závada či Porucha nebyla zapříčiněna Účastníkem. V opačném případě je Účastník povinen uhradit náklady na odstranění Závady nebo Poruchy vzniklé Operátorovi podle aktuálního platného Ceníku Služeb Operátora, popř. podle podmínek stanovených konkrétní Smlouvou.

7.19. V případě servisního zásahu technika Operátora v místě Účastníka, kterým se prokáže, že neposkytnutí Služby dle Smlouvy nebylo způsobeno Operátorem, uhradí na místě Účastník jednorázový poplatek ve výši 750 Kč za každou započatou hodinu zásahu pracovníka Operátora. K tomuto poplatku bude připočteno cestovné ve výši 10 Kč/km a 150 Kč za každou započatou hodinu strávenou na cestě. K uvedeným částkám bude připočtena daň z přidané hodnoty.

7.20. Pokud bude Závada nebo Porucha takového charakteru, že způsobí přerušení Služby po dobu delší, než stanovuje Smlouva od ohlášení Závady nebo Poruchy Účastníkem, bude Účastník na základě jeho písemné žádosti (Operátor však může, pokud to typ Reklamace dovolí, přijmout Reklamaci také v jiné formě, např. telefonicky) odečtena poměrná část měsíčního poplatku po dobu přerušení dodávky Služby ode dne ohlášení Závady nebo Poruchy, a to zpravidla v následujícím vyúčtování. Pokud by toto přerušení Služby bylo způsobeno okolnostmi, za které Operátor neodpovídá (zejm. vyšší moc, zavinění třetí osoby apod.), Účastník nemá nárok na slevu z platby za Službu.

7.21. Slevu nelze poskytnout za období, v němž byla Účastníkovi omezena nebo přerušena dodávka Služeb z důvodu prodlení s platbou nebo porušení smluvních povinností Účastníkem.

7.22. V případě omezení nebo neposkytnutí Služby dle Smlouvy, nebo výpadku služby, je odpovědnost Operátora vůči Účastníkovi určena jako odpovědnost urychleně nastoupit na odstranění Závady či Poruchy dle jejich závažnosti, nejpozději však do 24 hodin od jejich nahlášení, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

7.23. Operátor neodpovídá za neposkytnutí Služby vzniklé v důsledku užívání softwarového či technického vybavení Účastníka, které neodpovídá smluvněm požadovaným parametrům na zařízení, či způsobené změnou konfigurace a nastavení softwarového a hardwarového zařízení Účastníka zajišťující poskytování Služby.

7.24. Operátor není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody vzniklou v důsledku neposkytnutí Služby, přerušení služby nebo Vadného poskytnutí služby.

7.25. Účastník odpovídá za způsob instalace Technického zařízení, jehož instalace je vždy navržena dle platné legislativy. V případě, že Účastník trvá na jiném způsobu provedení instalace, Operátor neodpovídá za případné škody vzniklé na majetku Účastníka, případně dalších osob. Instalace Technického zařízení je provedena vždy

pouze se souhlasem Účastníka, případně majitele objektu.

7.26. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Operátorovi nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke Službě.

7.27 Prodávající odpovídá za veškeré právní i faktické vady dodávaného Zboží, kterými Zboží trpí v době dodání Kupujícímu, i když se vada stane zjevnou až po převzetí Zboží Kupujícími.

7.28 Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku na jakost dodávaného Zboží v délce uvedené na dodacím/záručním listu.

7.29 Kupující je povinen při převzetí Zboží prohlédnout způsobem přiměřeným charakteru, množství a způsobu jeho balení. Vady zjistitelné při převzetí Zboží, zejména zjevná poškození Zboží nebo obalu, nesrovnalosti v množství či druhu Zboží v porovnání s objednávkou či dodacím listem, uplatní Kupující ihned při dodání Zboží. V takovém případě je Kupující povinen provést Reklamací zápisem do dodacího nebo přepravního listu, jinak nároky z takových vad zanikají.

7.30 Informace Kupujícímu, který je Spotřebitelem o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamací“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamací uplatnit. Operátor je ve vztahu ke Kupujícímu zodpovědný za nesoulad zboží se smlouvou.

7.31 V případě nesouladu zboží se smlouvou má Kupující, který je Spotřebitelem, podle jeho výběru, následující práva:

- a) právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) právo na odstranění vady opravou věci,
- c) právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) právo odstoupit od smlouvy,

přičemž konkrétní podmínky realizace výše uvedených práv Účastníka, jsou uvedeny v jednotlivých obecně závazných právních předpisech platných v České republice, zejména v ustanoveních § 1914 až § 1925, § 2087 až § 2117 a § 2158 až § 2174 občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb.) a v ustanoveních zákona o ochraně spotřebitele (zákon číslo 634/1992 Sb.) Kupující, který je Spotřebitelem má právo uplatnit u Prodávajícího právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží. Vadné zboží spolu s reklamací je třeba zaslat na adresu AR-NET Services s.r.o., Krmelínská 646/22, 7200 Ostrava-Hrabová a připojit popis vady a údaje umožňující identifikaci Účastníka.

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 systému 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 účtu, 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 uděluje 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, programu a dat.

8.8. Poskytovatel nebude odpovědný za chyby v přenosu, porušení dat nebo za bezpečnost údajů během přenosů prostřednictvím prostředků pronajatých zákazníkem od jiných organizací.

8.9. Pokud zákazník používá službu za účelem napodobení, kopírování, předvedení, šíření nebo vykonávání programu nebo jiných dat, je zákazník odpovědný za získání potřebných povolení a souhlasu pro tyto práce.

8.10. Zákazník se zavazuje poučit všechny, jimž umožní přístup k Internetu, o nepřipustnosti šíření počítačových virů, červů, trojských koňů a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v síti Internet a nepřipustnosti 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.

AR-NET Services s.r.o.
Krmelínská 646/22
Hrabová
720 00 Ostrava
IČ: 29391881
Tel.: +420 775 188 428

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 pro technické záležitosti. Adresu 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-ti dnů ode dne, kdy změny nastaly.

9.7. Tato Smlouva se řídí zákony ČR a veškeré spory mezi smluvními stranami náleží do výhradní pravomoci soudu a orgánu v ČR.