

1. Předmět Podmínek

1.1. Všeobecné podmínky poskytování služeb Blahonet.cz zastoupenou Radovanem Blahutou. stanovují podmínky uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických Radovanem Blahutou, dále jen podmínky.

1.2. Blahonet.cz je oprávněn poskytovat služby dle osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem.

1.3. Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

2. Definice pojmů

2.1. **Poskytovatel** Služeb je Radovan Blahuta, jež poskytuje nebo zajišťuje poskytování Služeb v souladu s platnými právními předpisy.

2.2. **Uživatel** je fyzická osoba, fyzická osoba, která využívá či objednává veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.3. **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu podepisovat Smlouvu a Specifikaci služby. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem plnou moc, kterou se při podpisu prokáže.

2.4. **Kontaktní osoba** je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednatel kontaktního centra Poskytovatele.

2.5. **Kontaktní centrum** je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky Služeb, poskytuje Uživateli technickou podporu a přijímá případné reklamace či dotazy k poruchám na poskytované Služby.

2.6. **Služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dle § 2 písm. n) zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění, poskytovaná Poskytovatelem Služeb na základě Smlouvy sjednané mezi Poskytovatelem a Uživatelem za sjednanou platbu. Součástí Služby může být i ve Smlouvě dohodnuté poskytnutí jiné služby, smlouvy o dílo, nebo smlouva o koupi dle zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákona v platném znění či pronájem zařízení.

2.7. **Přířazené služby** jsou služby související se sítí elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které mohou umožnit, umožňují nebo podporují poskytování služeb prostřednictvím sítě nebo služby a zahrnují zejména systémy převodu čísel, či systémy nabízející rovnocenné funkce, systémy podmíněného přístupu apod. dle § 2 písm. a) zákona č. 127/2005 Sb.

2.8. **Smlouva** je smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jejímž předmětem je poskytování Služby. Poskytovatel a Uživatel, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se též označují jako smluvní strany.

2.9. **Smluvními dokumenty** jsou Smlouva, podmínky, Popis Služby, Ceník, předávací protokol aj., příslušející k Službě.

2.10. **Reklamaci** se rozumí právní úkon Uživatele, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.

2.11. **Koncové zařízení** je zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel využívá poskytované Služby. Pro účely podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem. Může být poskytnuto formou pronájmu či zápůjčky případně za jednorázovou úplatu.

2.12. **Koncový bod** je Uživatelem určený fyzický bod či síťová adresa pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele ve Smlouvě uvedením adresy.

2.13. **Pronajaté zařízení** je koncové zařízení v majetku poskytovatele po celou dobu trvání smlouvy i po jejím ukončení a zpravidla vám bylo předáno při instalaci koncového bodu a je takéž specifikováno ve smlouvě.

2.14. **Předávací protokol** je seznam zařízení předaných v den instalace či aktivaci služby at' již osobně v kontaktním centru, technikem při instalaci koncového bodu, specifikuje převážně zapůjčená či pronajatá zařízení potřebná k poskytování služeb. Podpisem předávacího protokolu souhlasíte s vrácením takto předaných zařízení dle článku 11.17a 11.18

2.15. **Veřejně dostupná služba** elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání nikdo není předem vyloučen.

2.16. **Veřejná komunikační síť** znamená síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována Služba a která podporuje přenos mezi koncovými body sítě, nebo síť elektronických komunikací, jejímž prostřednictvím je poskytována služba.

2.17. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítěmi a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.18. **Specifikace služeb** je dokument, který je přílohou ke Smlouvě, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytované služby a další stanovené technické údaje. Dále jen Technická specifikace služeb.

2.19. **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.

2.20. **Vyšší moci** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.

2.21. **Závada či porucha** je stav, který nemožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Zavadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.

2.22. **Provozní podmínky služeb** je dokument, ve kterém jsou popsány postupy a doby zřizování, změn, ukončení Služeb a oprav Závad. Dokument je k dispozici na

stránkách Poskytovatele.

2.23. **Revize Podmínek** - Revizí Podmínek se rozumí změna jejich formy nebo textu, která nemá za následek změnu obsahu Podmínek

2.24. **Změna Podmínek** - Změnou Podmínek je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.

2.25. **Změna právní úpravy Podmínek** - Úřad může Poskytovateli poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti uložit rozhodnutím, aby provedl změnu podmínek či smlouvy, jejího zveřejněného návrhu pro veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo pro zajištění připojení k veřejné komunikační síti. Dle § 63 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Poskytovatel je povinen:

(a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Uživatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit; dále z důvodu, že Uživatel nesdělil a neprokáže v § 63 odst. 3 písm. b) zákona č. 127/2005 Sb. údaje nutné k uzavření smlouvy.

(b) na žádost Uživatele provést změnu Služeb v souladu s aktuální nabídkou dle platných smluvních podmínek.

(c) Poskytovatel je povinen na základě oznámení o výpadku nebo přerušení Služeb neprodleně reagovat, nejpozději však do 24 hod., a zahájit opatření k obnově Služeb, nedohodnou-li se strany jinak.

(d) oznámit v předstihu Uživateli omezení, přerušení v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Forma doručení oznámení je vázána na volbu Poskytovatele, přičemž Uživatel má povinnost sdělit Poskytovateli písemně, že trvá na doručení písemnou formou, s výjimkou oznámení omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 6.3, 6.4 a 6.7 těchto Podmínek.

(e) zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu Popisu Služby, přičemž forma oznámení je vázána na volbu poskytovatele.

(f) oznámit Změnu Podmínek předem Uživateli ve lhůtě, která nebude kratší než 2 měsíce, Revize podmínek nemusí být oznamována předem.

(g) Poskytovatel se zavazuje seznámit Uživatele se způsobem užívání Služby, a to v den podpisu smlouvy oběma smluvními stranami či při předání služby k užívání.

(h) Poskytovatel se zavazuje provádět běžnou kontrolu a případný naléhavý servis koncového zařízení. Poskytovatel ale neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti služby, nebo její části v případě, že došlo k poruše nebo nefunkčnosti důsledkem neodborného nebo neoprávněného zásahu ze strany Uživatele nebo jiných osob. O původu vzniku poruchy, závady nebo nefunkčnosti služby rozhoduje Poskytovatel.

(i) Poskytovatel se zavazuje odstranit případnou poruchu nebo závalu na Koncovém zařízení. Bude-li příčinou poruchy nebo závady neodborný nebo neoprávněný zásah uvedený v článku 3.1 písmene (h), a přesto poskytnete poskytovateli opravu, má pak Poskytovatel nárok na úhradu veškerých nákladů vynaložených na odstranění takto vzniklé poruchy nebo závady, nedohodnou-li se strany jinak.

(j) Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny podmínek či smlouvy, uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup a zároveň je povinen informovat o této změně Uživatele, a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Pokud se jedná o změnu náležitosti uvedených v § 63 odstavec 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb. je poskytovatel povinen informovat Uživatele způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu, ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat.

3.2. Uživatel je povinen:

(a) Uživatel se zavazuje dodržovat sjednané smluvní podmínky a řádně platit za poskytnuté Služby v rozsahu vyúčtování Poskytovatelem ve lhůtě splatnosti.

(b) Uživatel bere na vědomí, že elektronická komunikace prostřednictvím emailu není garantována a že není vinou poskytovatele, že Uživatel neoddržel elektronickou poštu vyúčtování služby. V případě, že Uživatel neoddržel vyúčtování služby, ačkoliv z předchozích měsíců je patrné, že toto vyúčtování již mělo být obdrženo, pak tato skutečnost ho neopravňuje k tomu, aby neprovedl pravidelnou úhradu poskytované služby a zároveň s tímto je povinen na tuto skutečnost neprodleně upozornit Poskytovatele.

(c) Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah využití služeb Uživatelem, nebo za informace, údaje a data dostupná v síti elektronických komunikací, ani nenese odpovědnost za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání Služeb mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení Uživatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé nebo jinak související s přístupem třetích osob do koncového zařízení Uživatele, ani za ztrátu dat uživatele umístěných na koncovém zařízení.

(d) Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel provede elektronickou databázi Uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas Poskytovateli s měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými způsoby.

(e) Uživatel se zavazuje užívat Službu pouze v souladu s platnými právními předpisy, nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či Služeb, pro něž nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn, nepoužívat Služby ani zařízení k porušení nebo k pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele datové sítě nebo účtu, nepoužívat ani nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování,

zdržet se jakýchkoliv jednání porušujícího etická pravidla chování na síti elektronických komunikací, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy. Uživatel se dále zavazuje užívat služby výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání služby pouze osobám sdílejícím s uživatelem společnou domácnost. Bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nesmí uživatel umožnit užití Služeb třetími osobami, a to zdarma ani za úplatu. Porušení tohoto ustanovení se považuje za podstatné porušení smlouvy mj. ve vztahu k ust. čl. 11.15 Uživatel odpovídá za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami.

(f) Uživatel nese plnou odpovědnost za škody způsobené neodborným zásahem do Koncového zařízení poskytnutého Poskytovatelem a k výzvě Poskytovatele je povinen tuto škodu uhradit.

(g) Uživatel prohlašuje, že hromosvodná instalace v místě poskytování služby má platnou revizi a odpovídá platným normám. Ukáže-li se být tuto prohlášení nepravdivým, veškeré důsledky s tím spojené nese Uživatel.

(h) Uživatel se zavazuje nesdílet dalším osobám jakékoliv informace obsažené v uzavřené smlouvě a zaručuje mlčenlivost ve všech záležitostech týkajících se zařízení Poskytovatele - jejich umístění, kapacit apod.

(i) Má-li uživatel svěřené koncové zařízení od poskytovatele využívané k poskytování služby, bere na vědomí, že toto zařízení musí za bouřky odpojit. Nesplní-li Uživatel tuto povinnost a dojde-li v důsledku toho k poškození, či poruše na koncovém zařízení, má Poskytovatel právo na náhradu nákladů vynaložených na opravu tohoto zařízení.

(j) Uživatel se zavazuje, že nebude provádět změnu konfigurace koncového zařízení. Veškeré důsledky za porušení této povinnosti nese Uživatel.

(k) Zajistit písemný Souhlas, pokud je Uživatel zároveň majitelem objektu, je podepsaná Smlouva zároveň Souhlasem s umístěním. Pokud je Připojení vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Uživatel je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud majitel objektu Uživatele požaduje za umístění telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Uživatele. Poskytovatel nebude ověřovat, zda je zákazník vlastníkem objektu či zda má souhlas k provedení prací od ostatních spolujednatelů. V případě že by majitelem objektu byla jiná osoba, tzv. třetí osoba, která by nebyla v souhlasu uvedena a byla by tímto případným poškozeným po poskytovateli požadována oprava či obnovení do původního stavu, popřípadě finanční náhrada, má poskytovatel nárok na uplatnění veškerých nákladů tímto způsobených, přičemž tyto náklady je oprávněn požadovat po uživateli.

(l) Uživatel se zavazuje seznámit se zásadami obsluhy síťových služeb a informačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání Služeb. Důsledky za porušení tohoto závazku nese Uživatel ke své tíži.

(m) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby.

(n) oznamovat neprodleně na kontaktní centrum Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) i všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť Poskytovatele.

(o) vytvořit v místo Koncového bodu Uživatele všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména: - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Uživatel tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely; - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Uživatele za účelem opravy aúdržby; -Poskytovatele informace a podklady, které má k dispozici a které jsou nezbytné pro jejich činnost; - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou; - zajistit, aby po celou dobu poskytování služby u zařízení Poskytovatele umístěného u uživatele bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Uživatel; - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Uživatelem k zajištění nutné součinnosti; - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Uživatele.

(p) neprodleně písemně či telefonicky informovat Poskytovatele na kontaktním centru, o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

(q) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby.

(r) zabezpečit telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Uživatele před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

4. Cena Služeb, platební podmínky

4.1. Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.7

4.2. Zúčtovací období je jeden měsíc.

4.3. Podkladem pro úhradu ceny za Služby je faktura – daňový doklad vystavený Poskytovatelem Uživateli takto:

(a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Uživateli v prvním následném vyúčtování.

(b) pravidelné platby jsou účtovány jednou za zúčtovací období včetně. Účtovány počátkem aktuálního kalendářního měsíce za měsíc poskytování služby. Účtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce.

(c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami či pronájmem zařízení.

(d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Uživateli;

(e) pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována.

(f) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem.

(g) předplatěné za období zvolené Uživatelem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období.

(h) pravidelné platby za Služby budou účtovány počínaje dnem předání Služby nebo její části (např. samostatné Přípojky) do užívání Uživateli.

(i) Smluvní pokuty a sorna budou účtovány samostatně nebo v prvním následném vyúčtování.

4.4. Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny druhy poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami.

4.5. Uživatel podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěně. Tištěná forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu s Ceníkem.

4.6. Předmětná faktura bude doručována formou písemnou či elektronickou, a to na adresu uvedenou ve smlouvě. Forma doručení faktury je vázána na volbu Poskytovatele, přičemž Uživatel má povinnost sdělit Poskytovateli písemně, že trvá na doručení faktury písemnou formou.

4.7. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změnou Službu, začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

4.8. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.

4.9. Účtované částky musí být uhrzeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Uživatel v prodlení. Povinnost Uživatele je splněna až připsáním částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je 14 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.

4.10. Uživatel může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné anebo pravomocně přiznané příslušným soudem.

4.11. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Uživatele, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Uživatel (fyzická osoba) - souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Uživatel je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

4.12. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Uživatele mu účtovat náklady spojené se zasláním upozornění.

4.13. Uživatel je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za každý prokazatelný výpadek nebo přerušení Služby způsobený Poskytovatelem, delší než čtyřicet osm hodin. Uživateli bude poskytnuta jednorázová sleva ve výši alikvotní části z měsíčního paušálu za každých dvacet čtyř hodin výpadeku. Tato sleva bude poskytnuta v daňovém dokladu vystaveném na další měsíc poskytování služby v němž nárok na slevu Uživateli vznikl, případně bude poskytnuta formou daňového dobropisu.

4.14. Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady či poruchy.

4.15. Neposkytne-li Uživatel nezbytnou součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2 písmen (e), (m) a (o) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.

4.16. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je Uživatel v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby. Jestliže Uživatel soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 7.2(a).

5. Jistota

5.1. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Uživatele mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:

(a) sídlo nebo bydliště Uživatele se nachází mimo území České republiky.

(b) Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrzeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Uživateli.

(c) Uživatel opakovaně nedodržuje platební podmínky.

(d) při prohlášení konkurzu na majetek Uživatele nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku, při vyrovnání nebo likvidaci Uživatele.

(e) Uživatel má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost.

(f) pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby.

(g) v případě zapůjčení či pronajmu hmotného či nehmotného majetku, zařízení

atd.

5.2. Výše jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání služby Uživatelem jistota pokryla minimálně tři následující měsíční platby.

5.3. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1(b), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Uživatel nebo jeho nástupce doplatí Poskytovateli dlužnou částku.

5.4. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1(b) a pokud po dobu tří měsíců po poskytnutí jistoty nedošlo k případu prodlení s platbou, povinnost Uživatele poskytnout jistotu skončí.

5.5. V případě, že povinnost Uživatele poskytnout jistotu skončí, Poskyvatel neprodleně jistotu vrátí.

5.6. Poskyvatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskyvatel včů Uživateli, zejména k úhradě ceny za poskytnutí služeb, pravidelných periodických plateb, nezaplacených smluvních pokut a v případě nevrácení technologického zařízení či pronajatého zařízení případně hmotného nebo nehmotného majetku.

6. Rozsah poskytované Služby

6.1. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Technická Specifikace služeb, Podmínky, Popis Služby. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty uvedené dříve. Služba je poskytována na území České republiky.

6.2. Poskyvatel neodpovídá za vznik Závady v případech, kdy k této Závadě došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Uživatele nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Uživatele ani Poskyvatel, ani není ve smluvním vztahu s Poskyvatel jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis i opravu Telekomunikačních zařízení.

6.3. Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskyvatel a jež Poskyvatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskyvateli plnit jeho závazky (vyšší moc), prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.

6.4. Poskyvatel neodpovídá za vznik Závady v případech, kdy k této Závadě došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Uživatele nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Uživatele ani Poskyvatel, ani není ve smluvním vztahu s Poskyvatel jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis i opravu Telekomunikačních zařízení.

6.5. Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Uživatele.

6.6. Poskyvatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskyvateli, Uživateli nebo třetí osobě.

6.7. V případě, že Uživatel nezplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu. Poskyvatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskyvatel právo ukončit poskytování Služby.

6.8. Poskyvatel je oprávněn ukončit poskytování Služby ihned potom, co zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zasláné Poskyvatel na poslední známou adresu Uživatele vedenou v evidenci Poskyvatel, se nepodařilo Uživateli doručit.

6.9. Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší mocí.

6.10. Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.

6.11. Nárok Poskyvatel na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Uživatele podle čl. 6.7 Podmínek.

7. Podstatné porušení Smlouvy

7.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskyvatel se považuje případ, kdy Poskyvatel:

(a) neprovedl sjednanou změnu Služby v době pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby.

(b) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Uživatele, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskyvateli.

7.2. Za podstatné porušení Smlouvy Uživatelem se považuje případ, kdy Uživatel:

(a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 18 dní po datu splatnosti.

(b) neposkytl jistotu podle článku 5, která na něm byla oprávněně požadována.

(c) poskytl Poskyvateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby nebo neinformoval Poskyvatel o změně takových údajů dle bodu 3.1(a) těchto podmínek.

(d) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskyvatel.

(e) uvede Poskyvatel o mysl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal.

(f) opakovaně a přes upozornění zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá poskytovanou Službu nebo komunikační zařízení Poskyvatel v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy.

(g) odepře Poskyvateli přístup k technickým zařízením a systémům Uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady.

(h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskyvatel, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskyvatel vyzván.

7.3. Za podstatné porušení Smlouvy Poskyvatel se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 6.6a čl. 6.7 Podmínek.

8. Úrok z prodlení, smluvní pokuta, storno

8.1. Je-li Uživatel v prodlení s úhradou ceny Služby, je Uživatel povinen platit z nezaplacené částky smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

8.2. V případě porušení smluvní povinnosti Uživatele podle čl. 3.2 je Poskyvatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně.

8.3. Je-li Uživatel v prodlení s úhradou ceny Služby déle než 30 dnů, bude vystavena Před žalobní upomínka, cena této upomínky je uvedena v ceníku doplňkových služeb. Uživatel je povinen uhradit cenu Před žalobní upomínky.

8.4. Nároky Poskyvatel na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Uživatele nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.

8.5. Skončí-li Smlouva nebo Služba předčasně, v prvních třech měsících od uzavření smlouvy. Z důvodů spočívajících na straně Uživatele, tj. zejména předčasnou výpověď Uživatele či odstoupením Poskyvatel od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Uživatelem, je Uživatel povinen uhradit Poskyvateli jednorázovou částku dle bodu dle bodu 11.9(e).

8.6. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

9.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskyvatel včů Uživateli v souladu se zákonem o telekomunikačních omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskyvatel není povinen hradit Uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

9.2. Poskyvatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součástí a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku události vyšší mocí.

9.3. Škody způsobené Poskyvatel, vzniklé z jiných důvodů než z důvodů uvedených v čl.9.1a 9.2, budou Uživateli nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 2.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí Služeb sjednaných ve Smlouvě. Pouze v případě, že náhrada škody bude splatná po ukončení platnosti Smlouvy, bude vyplacena v penězích.

9.4. Uživatel se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskyvateli, pokud Uživatel používá Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.

9.5. Uživatel se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskyvatel umístěných u Uživatele. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskyvatel nebo jím pověřenými osobami.

9.6. Uživatel oznámí Poskyvateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskyvatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Uživatel za škodu tím způsobenou.

9.7. Uživatel nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskyvateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

9.8. Uživatel nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne jiným osobám a poskyvateli způsobenou zneužitím cizí IP adresy ve svůj vlastní prospěch.

9.9. Uživatel je povinen užívat svou IP adresu výhradně pro svou vlastní potřebu koncového uživatele, je povinen neposkytovat tuto IP adresu k využití třetím osobám a dále je povinen počínat si tak, aby využití přidělené IP adresy neumožnil třetím osobám, byť jen z nedbalosti. Uživatel si je vědom, že zneužití přidělené IP adresy je hrubým porušením této smlouvy a zakládá nárok Poskyvatel na smluvní pokutu a na náhradu případně vzniklé škody.

10. Platnost a účinnost smlouvy

10.1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Uživatelem a Poskyvatel se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník.

10.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskyvatel a Uživatele, popř. oprávněného zástupce Uživatele, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

11. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy nebo Služby, Smluvní pokuta

11.1. Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Pakliže je smlouva uzavírána se spotřebitelem (uživatelem, fyzickou osobou podnikající), pak doba určitá nesmí přesáhnout při prvním uzavření smlouvy 24 měsíců a to dle § 63 odst. 7 zákona č. 127/2005 Sb.

11.2. K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskyvatel v obchodním styku.

11.3. Žádost o změnu Smlouvy se podává v kontaktní centrum nebo Kontaktní osobě Poskyvatel.

11.4. Smlouvu lze měnit písemnými dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dále je možné ke Smlouvě sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.

11.5. V případě smlouvy na dobu určitou je minimální doba užívání Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném Ceníku služby, Specifikaci služby, Smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se počítají ode dne zřízení Služby, popř. ode dne provedení změny Služby dle změnové Specifikace služby. Pakliže uživatel požádá, aby byla smlouva uzavřena i na dobu určitou nejvýše 24 měsíců, poskyvatel je tak povinen učinit a to dle § 63 odst. 7, za středníkem zákona č. 127/2005 Sb.

11.6. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou je Poskyvatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť, povinen informovat Uživatele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejspíše 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Uživatel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

11.7. Při změně nebo při ukončení Smlouvy nebo Služby na žádost Uživatele před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Uživatele nebo jiné Uživatelé požadované změně, je Uživatel povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby. Učiní-li tak z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí Uživatel navíc smluvní pokutu ve výši 20 % zřizovacího poplatku za tuto Službu, pokud byl sjednán.

11.8. Převod práv a závazků Uživatele ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

11.9. Smlouva nebo Služba může být ukončena:

- písemnou dohodou smluvních stran.
- odstoupením ze zákonných a touto smlouvou sjednaných důvodů
- uplynutím sjednané výpovědní doby.
- ke dni nabytí účinnosti změn Podmínek, Popisu Služby, Smlouvy nebo změny ceny v neprospekch Uživatele (zhoršení servisních podmínek, nové závazky Uživatele) a to bez sankce.Revize či změna právní úpravy dle čl.2.25 Podmínek není Změnou podmínek ve výše uvedeném smyslu.
- V případě ukončení Smlouvy nebo Služby před uplynutím doby trvání na kterou je smlouva uzavřena, výpovědi ze strany Uživatele nebo Poskytovatele nebo dohodou smluvních stran v prvních třech měsících od uzavření smlouvy je Uživatel povinen uhradit jednu dvacatinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy a pokud je poskytována sleva oproti cenkové ceně, nelze určit výši úhrady z cenkové ceny, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek či pronájmu.
- v případě, že Uživatel soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za Služby, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny za Služby.

11.10. V případech uvedených v čl. 11.9. (b) a (c) počíná výpovědní doba běžet od prvního dne po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

11.11. V případě zajištění přenesení telefonního čísla Uživatele od Poskytovatele (přenositelnost čísla), které je nezbytné pro poskytování Služby Poskytovatelem, budou příslušné jednotlivé Služby, které nemohou být Uživateli bez přenesení telefonního čísla dále poskytovány, ukončeny nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající Poskyvatel služby vyzoomí opouštěného Poskytovatele služby podle § 34 odst. 8. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývajících do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Ukončení jednotlivé Služby dle tohoto odstavce se považuje pro účely Smlouvy za ukončení Služby v závislosti na přenesení telefonního čísla.Na žádost uživatele využívaných předplacených služeb bude vrácen uživateli zbývajících zůstatek předplaceného (kreditu), nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy.

11.12. Smlouva nebo Služba může být vypovězena kteroukoli smluvní stranou jako celek, nebo může být každá příloha nebo část Služby vypovězena samostatně.

11.13. Výpovědní lhůta pro obě smluvní strany činí 30 dní.

11.14. Poskyvatel nebo Uživatel jsou oprávněni odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům. Poskyvatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností v případě, že je na Uživatele uvalena nucená správa.

11.15. Poskyvatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně v případě neposkytnutí potřebné součinnosti Uživatelem i jiného podstatného porušení této smlouvy Uživatelem, vedoucí ke zneemožení naplnění řádného účelu této smlouvy ze strany Poskytovatele, dále pokud-li dojde k naplnění ustanovení článku 11.9 písmena f)

11.16. Výpověď musí mít písemnou formu a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Uživateli. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Uživateli, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání žádosti. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Uživatele platit ceny dle Smlouvy.

11.17. Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Uživatel povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený či pronajatý hmotný nebo nehmotný majetek, pronajaté zařízení atd. který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel na základě předávacího protokolu či jeho uvedením ve smlouvě v den aktivace služby. Na adresu kontaktního centra doporučenou zásilkou bez dobírky či osobně v aktuálně platné otevírací době kontaktního centra. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

11.18. V případě, že Uživatel po skončení Smlouvy nebo Služby nevrátí Poskytovateli zapůjčený či pronajatý hmotný i nehmotný majetek specifikovaný v předávacím protokolu či smlouvě ve lhůtě 10 ti dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu vydání, má pak právo Poskyvatel požadovat po Uživateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč, případně plnou cenu pronajatého zařízení či zapůjčeného hmotného či nehmotného majetku.

12. Zřizování a zrušení Služby

12.1. V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskyvatel v místě Koncového bodu Uživatele Koncový bod Služby za kterou si vyúčtuje 850Kč(zřizovací poplatek jednorázový, nevratný). Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod bez zřizovací poplatku.

12.2. O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskyvatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Uživatele. Pokud si Uživatel bude přát

změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskyvatel.

12.3. Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládán datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Uživatele dle možnosti Poskytovatele.

12.4. Za den předání Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Uživatelem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou oboustranně podepsaného Předávacího protokolu.

12.5. Pokud Uživatel neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskyvatel oprávněn fakturovat Uživateli čas strávený při čekání a přepravě.

12.6. V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskyvatel a Uživatel na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Uživatele apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskyvatel v prodlení.

12.7. Doba prodlení při předání služby z důvodu na straně Uživatele (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Uživatelem) se nepočítá do doby zřízení Služby.

12.8. Pokud Uživatel po objednavce a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskyvateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

13. Hlášení poruch či závad a termíny jejich odstranění

13.1. Zjistí-li Uživatel poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné Kontaktní centrum.

13.2. Uživatel sleduje, zda Služba je poskytována v rozsahu a při poskytování parametrů sjednaných ve smlouvě. Zjistí-li Uživatel, že sjednané parametry Služby nejsou Poskyvatелеm dodržovány, je povinen na tuto skutečnost Poskytovatele písemně upozornit jako na závadu v poskytované Službě. Poskyvatel je povinen po obdržení písemného oznámení o závadě tuto skutečnost prověřit a je-li oznámení oprávněné, je povinen neprodleně sjednat nápravu. O výsledku prověření vždy Poskyvatel Uživatele písemnou či elektronickou poštou vyzoomí.

13.3. Spočívá-li závada ve výpadku či kvalitě poskytované Služby nebo poruše, pro niž nemůže Uživatel Službu elektronických komunikací vůbec využívat, je povinen Uživatel na tento výpadek, či zhoršení kvality nebo poruchu, neprodleně upozornit Poskytovatele, a to oznámením na příslušné kontaktní centrum:

- telefonicky na č. 739 052 782
- e-mailem na adresu info@blahonet.cz
- písemně na adresu Radovan Blahuta, Pražmo 204, okr. Frýdek-Místek

13.4. Poskyvatel je povinen na toto oznámení o výpadku nebo přerušení Služby neprodleně, nejpozději do 24 hod., reagovat a zahájit opatření k obnovení Služby, nedohodnou-li se strany jinak.

13.5. Doba odstranění Závady je závislá na typu Služby a převážně je odstraněna do čtyřiceti osmi hodin od nahlášení Závady, nedohodnou-li se strany jinak.

13.6. Poskyvatel se zavazuje odstranit Závady nebo poruchy v poskytování Služby vzniklé na své straně co nejdříve ve smyslu těchto podmínek.

13.7. Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna, zcela či zčásti Uživatelem, nebo je lokalizována na jeho zařízení, má Poskyvatel právo na úhradu vzniklých nákladů, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.

13.8. Přerušení napájení jakéhokoliv zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Uživatele, není považováno za Závadu ve smyslu těchto Podmínek.

13.9. Uživatel si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Uživatele.

13.10. Pokud Uživatel nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Uživatele, kde se nachází Koncové zařízení.Čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.

13.11. Pokud z důvodu uvedených v čl. 13.10.vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutnosti opakovaní výjezdu k opravě), Poskyvatel má právo požadovat náhradu výdajů od Uživatele.

13.12. Za každý výpadek nebo přerušení Služby způsobený Poskytovatelem, delší než čtyřicet osm hodin, bude Uživateli poskytnuta jednorázová sleva ve výši alikvotní části z měsíčního paušálu za každých dvacet čtyři hodin výpadku.Tato sleva bude poskytnuta pouze v případě, že Uživatel o slevu požádá, nejpozději však do 2 měsíců od výskytu Závady či výpadku, v daňovém dokladu vystaveném na další měsíc poskytování služby po měsíci, v němž nárok na slevu Uživateli vznikl, případně bude poskytnuta formou daňového dobropisu.

14. Ochrana osobních údajů Uživatele

14.1. Poskyvatel shromažďuje a vede aktuální evidenci účastníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskyvatel se zavazuje zpracovávat tyto osobní údaje Účastníků a Uživatelů služeb v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, zákonem č.127/2005 o elektronických komunikacích v platném znění za účelem řádného plnění Smlouvy, a to po dobu nezbytně nutnou. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem.

14.2. Zájmem Poskytovatele je zpracování osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. i za účelem marketingového nabízení služeb subjektům údajů, případně předání těchto údajů třetí osobě za stejným účelem. Uživatel je oprávněn vyjádřit se zpracování osobních údajů za tímto účelem nesouhlas, který musí být písemný srozumitelný a písemně doručeny Poskytovateli na adresu kontaktního centra.V případě, že tento nesouhlas

Uživatel nevyjádří, může Poskytovatel oprávněně zpracovávat osobní údaje za výše uvedeným účelem, či je za stejným účelem poskytnout třetí osobě.

14.3. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Uživatелеm jinak, Uživatel souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

14.4. Uživatel je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů a má právo na jejich opravu, a to v rozsahu, ve kterém mu to umožňuje zákon o ochraně osobních údajů, prostřednictvím výslovného, srozumitelného, určitého a prokazatelného projevu vůle, písemně, na adresu Kontaktního centra Poskytovatele. Dále postupovat dle Poučení o zpracování osobních údajů a Kodexu ochrany osobních údajů aktuální a platné znění je vždy k dispozici na www.blahonet.cz.

15. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

15.1. Uživatel má právo na Reklamaci vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.

15.2. Na uplatnění Reklamace má právo Uživatel, případně osoba k tomu Uživatелеm písemně zmocněná (oprávněný zástupce)

15.3. Reklamace se uplatňují na kontaktním centru:

a) telefonicky na č. 739 052 782

b) e-mailem na adresu info@blahonet.cz

c) písemně doporučeným dopisem na adresu Radovan Blahuta, Pražmo 204, okr. Frýdek-Místek. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou Službu, má Uživatel právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamace proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti. Reklamace musí být podána způsobem uvedeným v bodu 15.3 bez zbytečného odkladu.

15.4. Reklamace týkající se Závad musí být podány způsobem uvedeným v bodu 15.3 bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od výskytu Závady, jinak právo zanikne.

15.5. Požaduje-li Uživatel po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo jeli Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Uživatel Závadu nahlásí v souladu s čl. 3.2 písm.(n).

15.6. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději ve lhůtě do jednoho měsíce od doručení či nahlášení Reklamace Poskytovateli, s následujícími výjimkami: - Závada Koncového zařízení nevyžadujícího instalaci po dobu záruky se řeší jeho výměnou. Poskytovatel odešle Uživateli funkční Koncové zařízení do 72 hodin od okamžiku nahlášení Závady. Do této lhůty se nezapočítávají nepracovní dny. Uživatel je povinen bez zbytečného odkladu doručit Poskytovateli, nebo na jím určenou adresu, reklamované Koncové zařízení, jinak je povinen uhradit Poskytovateli cenu funkčního Koncového zařízení včetně dopravních nákladů. Vyžaduje-li reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, bude reklamace vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

15.7. Uznání částky Poskytovatel Uživateli vrátí: - formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace, nebo - ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamace Uživatелеm, pokud s Uživatелеm nebylo dohodnuto jinak. V případě reklamace se zahraničním poskytovatelem je tato lhůta 2 měsíce od jejího doručení či nahlášení.

15.8. Právo na vrácení uznání částky na základě kladně vyřízené Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

15.9. V případě, že reklamující Uživatel nesouhlasí s vyřízením Reklamace Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru pro oblast českého telekomunikačního úřadu.

15.10. V případě řešení sporů týkajících se podmínek a uzavřené smlouvy se obraťte k místně příslušnému odboru Českého telekomunikačního úřadu.

15.11. přenesení telefonního čísla jsou uvedeny v dokumentu „Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel“. V případě využívání služby umožňující přenositelnost čísla je tzv. ověřovací kód účastníka uveden ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.

15.12. v rozsahu popsaném v Popisu Služby - Datové služby – Ceník Datových služeb.

16. Ustanovení společná a závěrečná

16.1. Smluvní vztah mezi Uživatелеm a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění.

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

16.3. Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

16.4. Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Uživateli byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Uživateli.

16.5. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti

ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

16.6. Ke smlouvě se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Pokud jste uzavřeli smlouvu v postavení spotřebitele (uživatelse), můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (www.finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

16.7. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.4.2020.