



Všeobecné podmínky platné od 1.4.2020

Všeobecné podmínky poskytování služeb společností sdružených v Coprosys holding (Coprosys a.s., COPROSYS Ústí spol. s r.o., Coprosys-LVI s.r.o., Coprosys NeTron, s.r.o., Coprosys Polabský NET s.r.o., Coprosys – LEONET s.r.o., Coprosys Data s.r.o., GOLDA IT Czech, spol. s r.o., S T A R – nova, spol. s r.o., DomaNet s.r.o, DomaTV s.r.o., ALFA TELECOM s.r.o., COPROSYS Holding a.s.)

1. Předmět Podmínek

1.1. Všeobecné podmínky poskytování služeb společností sdružených v Coprosys holding (dále jen „Podmínky“) stanovují podmínky uzavření Smlouvy a poskytování služeb elektronických komunikací. Daná společnost je oprávněna poskytovat služby dle osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem.

1.2. Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka, Uživatele, pokud Uživatel využívá Služby, a v přiměřeném rozsahu i na Žadatele.

1.3. Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

2. Definice některých pojmů

2.1. Poskytovatel Služeb je společnost sdružená v Coprosys holding, která poskytuje nebo zajišťuje poskytování Služby v souladu s platnými právními předpisy, podle Smlouvy s Účastníkem, v rozsahu stávajících či nově získaných licencí vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.

2.2. Účastník je Uživatel Služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.

2.3. Uživatel je nepodnikající osoba (Spotřebitel) nebo právnická osoba či podnikající fyzická osoba, která užívá či žádá Službu.

2.4. Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném a účinném znění (dále jen „Občanský zákoník“), Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou plnou moc s notářsky ověřeným podpisem zmocnítele.

2.5. Kontaktní osoba smluvní strany je osoba, která 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 operátor Oddělení péče o zákazníka Poskytovatele.

2.6. Oddělení péče o zákazníky je specializované pracoviště Poskytovatele Služby (dispečink, obchodní oddělení,...), které přijímá objednávky Služby, poskytuje Účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytované Služby.

2.7. Služba je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací, dle zákona č. 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích v platném a účinném znění (dále jen „Zákon“), poskytovaná Poskytovatelem v souladu s právními předpisy a na základě Smlouvy a příslušné Specifikace služby, sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Součástí Služby může být i ve Smlouvě či ve Specifikaci dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle Občanského zákoníku.

2.8. Smlouva je smlouva o poskytování Služby, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2.9. Specifikace je dokument, který je přílohou ke Smlouvě, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytované služby, ceny příslušné služby a další stanovené technické údaje. Není-li uvedeno jinak, je Ceník hlasových služeb nedílnou součástí Specifikace. U vybraných služeb jsou takové náležitosti a technické údaje uvedeny přímo ve Smlouvě

2.10. Smluvními dokumenty jsou zejména Smlouva, Specifikace, Podmínky, Provozní podmínky, Ceník.

2.11. Reklamací se rozumí právního jednání Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.

2.12. Koncové zařízení je zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel využívá Služby. Pro účely Podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem.

2.13. Koncový bod je Účastníkem určený prostor pro instalaci Koncového zařízení ve Specifikaci uvedením adresy, budovy, podlaží.

2.14. Veřejná komunikační síť znamená síť dle definice v Zákoně k poskytování veřejně dostupných služeb, prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.

2.15. Síť se rozumí veškeré technické prostředky Poskytovatele použité k zajištění jim poskytovaných Služeb dle Zákonu.

2.16. Veřejně dostupná telefonní služba je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací dodávaná Poskytovatelem na základě Smlouvy a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číselnicového plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v Zákoně.

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

2.19. Vyšší mocí se rozumí mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávislá na vůli smluvní strany, tj. zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie. V případě výskytu události spadající pod pojem Vyšší mocí se u příslušné smluvní strany prodlužuje lhůta pro plnění práv a povinností dle Smlouvy o dobu, po kterou tato událost





trvala.

2.20. Závada je stav, který neumožňuje 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

2.21. Provozní podmínky je dokument, ve kterém jsou popsány postupy a doby zřizování, změn, ukončení Služeb a oprav Závad. Dokument je k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele.

2.22. Změnou Podmínek je taková změna, která se dotýká obsahu smluvních podmínek stanovených v Podmínkách.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Poskytovatel je povinen/oprávněn:

(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 Žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám z holdingu Poskytovatele nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;

(b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a dalšími platnými Smluvními dokumenty;

(c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;

(d) oznámit v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby v případě výskytu Vyšší moci, dále Závad vymezených v článku 6.3. a nebo naplnění některé z podmínek dle článku 6.6 těchto Podmínek;

(e) je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Zejména se jedná o změny v částech těchto oblastí smluvních ujednání: ceny Služeb; způsob a podmínky vyúčtování; způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb; způsob a podmínky plateb za Služby; rozsah práv a povinností Poskytovatele a Účastníka; způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamací a vyúčtování či kvality Služeb; změny služby; odpovědnost za škodu; doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy; způsob doručování Účastníkovi; výhrady ve vztahu k právním předpisům; platební transakce; ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu; zpracování údajů,

(f) oznámit Změnu náležitosti Podmínek / Smlouvy dle § 63, odst. 1 písm. c) až p) a r) Zákona předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před nabytím účinnosti a to způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, informací uvést na svých www a na svých provozovnách včetně informace o právu ukončit Smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny informovat Spotřebitele a podnikající fyzickou osobu, kteří si zvolili 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 Účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve Smlouvu na dobu neurčitou.

(h) v případě stavebních úprav objektu spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání Účastníka s majitelem objektu Účastníka.

3.2. Účastník je povinen:

(a) řádně hradit ceny za Služby;

(b) zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení, Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;

(c) zajistit písemný Souhlas s instalací zařízení elektronických komunikací (dále jen „Souhlas“). Pokud je Účastník zároveň majitelem objektu, je podepsaná Specifikace i Souhlasem. Pokud je Přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník 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 Účastníka požaduje za umístění telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka.

Poskytovatel přikročí ke zřizování Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci;

(d) 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;

(e) oznamovat neprodleně na Oddělení péče o zákazníky Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) i všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť Poskytovatele;

(f) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka 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 vyrovnáče napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely; – umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem opravy a údržby; – předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady 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 Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník; – učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl





- zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti; – učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;
- (g) neprodleně písemně informovat Poskytovatele, Oddělení péče o zákazníky, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodní firmy, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČO, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala a doložit doklad, který ji osvědčuje;
- (h) neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem sjednáno jinak;
- (i) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
- (j) zabezpečit telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

4. Cena Služeb, platební podmínky

4.1. Ceny Služeb jsou uvedeny v Ceníku Služeb Poskytovatele platném ke dni podpisu Smlouvy, který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele (dále jen „Ceník“). 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. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:

(a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem Účastníkovi v prvním vyúčtování;

(b) pravidelné platby jsou účtovány jednou za zúčtovací období. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;

(c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;

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

(e) pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. Tyto platby jsou vypočteny jako 1/30 měsíční platby násobená délkou neúplného období v celých dnech;

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

(g) předplatné za období zvolené Účastníkem 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 Účastníkovi.

(i) Smluvní pokuty a storna budou účtovány v prvním následném vyúčtování.

4.4. Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

4.5. Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování telekomunikačních služeb bude přednostně poskytováno v elektronické formě. Tištěná forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu s Ceníkem.

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

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

4.8. Úctované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním úctované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.

4.9. Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané.

4.10. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník – 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. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

4.11. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek.

4.12. Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.

4.13. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za období, ve kterém Služba nebyla prokazatelně poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smluvních dokumentech, a to z důvodu Závady na straně Poskytovatele. Poměrnou částí se rozumí podíl doby, kdy služba nebyla poskytována (zaokrouhlo na celé hodiny) a 720 h (průměrná celková doba poskytování v daném měsíci).

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

4.15. Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění Závady vzniklé porušením kterékoli z povinností podle čl. 3.2. (b), (d) a (f), (j) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.

4.16. Účastník může požádat o dočasné přerušování poskytování Služby na dobu určitou, maximálně však na 3 měsíce. Během dočasného přerušování poskytování Služby nemůže Účastník podat výpověď z poskytování Služby.

4.17. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven v prokazatelně doručeném upozornění a který nesmí být kratší než 1 týden.





4.18. Jestliže Účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle článku 11.9.(i) těchto Podmínek.

5. Jistota

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

- (a) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
- (b) Smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;
- (c) Účastník opakovaně nedodrжуje platební podmínky;
- (d) při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, stejně tak při zjištění úpadku Účastníka podle zákona č. 182/2008 Sb.
- (e) Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
- (f) pokud dojde k nárůstu finančních částek za poskytované Služby o více jak dvojnásobek proti předcházejícím obdobím.

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

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

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

5.5. V případě, že povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí, Poskytovatel neprodleně jistotu vrátí.

5.6. Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut.

6. Rozsah poskytované Služby

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

6.2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.

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

6.4. Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem 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 Účastníka.

6.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého veřejného zájmu (zejména v případech stanovených Zákonem) nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani ji zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.

6.7. V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu, dále pokud Účastník v dodatečném termínu dle článku 4.17 nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo pozastavit poskytování Služby nebo zamezit aktivní přístup ke Službě. Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací Služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.

6.8. Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování Služby ihned potom, co zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, se nepodařilo Účastníkovi doručit.

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

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 Poskytovatele na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodloužení Účastníka podle čl. 6.7 Podmínek.

6.12. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání a mohou omezit dostupnost některých Služeb a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí Účastníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Účastníků nejsou v tomto směru nijak dotčena.

6.13. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Účastník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé Služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména Služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrávat





vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.

6.14. Pokud Účastník využívá od Poskytovatele více Služeb přes jeden koncový bod sítě (jedna přípojka) jedná se o souběžný provoz a může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování a to i negativnímu. Např. sledování internetové televize snižuje rychlost internetového připojení a opačně, práce na více počítačích,.... Může tedy dojít ke zhoršení kvality jednotlivých poskytovaných Služeb. Poskytováním Služby v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více Služeb Poskytovatel neporušuje Smlouvu.

7. Podstatné porušení Smlouvy

7.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem ve smyslu Občanského zákoníku se považuje výhradně případ, kdy Poskytovatel:

- (a) nezřídil požadovanou Službu ani do 45 dnů po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
- (b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani do 45 dnů po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
- (c) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.

7.2. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem ve smyslu Občanského zákoníku se považuje výhradně případ, kdy Účastník:

- (a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 45 dní po datu splatnosti;
- (b) neposkytl jistotu podle článku 5;
- (c) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby;
- (d) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;
- (e) uvede Poskytovatele v omyl 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 Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
- (g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady;
- (h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.

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

8. Úrok z prodlení, smluvní pokuta, storno

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

8.2. V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.2 (g) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování

8.3. Při ukončení Smlouvy Poskytovatelem z důvodů podstatného porušení Smlouvy a Podmínek Účastníkem opakovaným neuhrazením faktury za poskytnuté Služby (vina Účastníka), je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč.

8.4. Nároky Poskytovatele na náhradu škody v plné výši způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.

8.5. Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka (jeho vinou), tj. zejména předčasnou výpovědí Účastníka či odstoupením Poskytovatele od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Účastníkem, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou částku – Storno poplatků ve výši dle článku 11.9 (h) Podmínek.

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 Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

9.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí vyšší moci.

9.3. Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných důvodů než z důvodů uvedených v čl. 9.1 a 9.2, budou Účastníkovi nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 100.000,- 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. Účastník se zavazuje nahradit Poskytovateli jakoukoli újmu, pokud Účastník používá Koncové zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.

9.5. Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené Vyšší mocí nebo Poskytovatelem.





9.6. Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za újmu tím způsobenou.

9.7. Účastník nese plnou zodpovědnost za újmu, která vznikne Poskytovateli a nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

9.8. Účastník nese plnou zodpovědnost za újmu, která vznikne jiným osobám a nebo Poskytovateli způsobenou zneužitím cizí IP adresy ve svůj vlastní prospěch.

9.9. Účastník 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 být jen z nedbalosti. Účastník si je vědom, že zneužití přidělené IP adresy je hrubým porušením této Smlouvy a zakládá nárok Poskytovatele na smluvní pokutu a na náhradu případně vzniklé škody.

10. Platnost a účinnost smlouvy

10.1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména Občanským zákoníkem a Zákonem.

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

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

11.1. Smlouvu je možné uzavřít a poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.

11.2. K uzavření Smlouvy lze rovněž užit smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.

11.3. Žádost o změnu Smlouvy se podává Oddělení péče o zákazníky nebo Kontaktní osobě Poskytovatele

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. Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Dnem uzavření Smlouvy je v tomto případě den přijetí Návrhu ze strany Poskytovatele nebo den zřízení Služby, podle toho, co nastane dříve. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má Spotřebitel právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od Poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. To platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy a Poskytovatel již začal poskytovat na výslovnou žádost Spotřebitele Služby, je Spotřebitel povinen Poskytovateli uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Při odstoupení od změny Smlouvy dojde od data doručení odstoupení k navrácení Smlouvy do stavu před změnou. Písemné odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě na adresu sídla Poskytovatele.

11.6. Minimální doba užívání veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací je stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném Smluvním dokumentu 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.

11.7. Při změně nebo při ukončení Smlouvy nebo Služby na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník 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 Účastník navíc smluvní pokutu ve výši 10 % zřizovacího poplatku za tuto Službu.

11.8. Převod Smlouvy na třetí osobu je možný jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

11.9. Smlouva nebo Služba může být ukončena:

(a) písemnou dohodou smluvních stran;

(b) uplynutím sjednané výpovědní doby, která nesmí překročit 30 dnů;

(c) úmrtím Spotřebitele. Umrtí je třeba věrohodně doložit Poskytovateli. Dohodne-li se oprávněný dědic s Poskytovatelem na užívání Služeb, případně využívá-li aktivně Služby i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě

(d) 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) prodejem 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.

(e) ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy, pokud výpověď podal písemně Účastník z důvodu dle § 63, odst.6 Zákona o elektronických komunikacích a to nejpozději před nabytím účinnosti změny. Právo ukončit Smlouvu dle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy či Podmínek na základě změny právní úpravy nebo v případě změny podle odst. 5 Zákona (f) uplynutím max. 30 dnů ode dne písemného doručení výpovědi Účastníka ze Smlouvy na dobu určitou Poskytovateli (předčasná výpověď). Účastník je povinen zaplatit Poskytovateli Storno poplatek dle čl. 11.9.(h).

(g) výpovědí Smlouvy z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 7. Podmínek, tj. pro podstatné porušení Smlouvy. Účinky odstoupení od Smlouvy počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě důvodu uvedeného v čl. 7.2 (a) je toto prohlášení součástí první nebo druhé Upomínky, účinky odstoupení nastávají dle podmínek v ní uvedených.

(h) Podá-li Účastník výpověď tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání Služby, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou částku –

Storno poplatek. Storno poplatek se stanoví jako:





Účastník – Spotřebitel a podnikající fyzická osoba

- a) 1/20 součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, když pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, není výše úhrady stanovena z ceníkové ceny, a to vše pouze pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření
- b) 100 % doplatku za dodané zařízení poskytnuté za zvýhodněných podmínek či doplatek za poskytnutí slevy ze zřizovacího poplatku při dodržení doby určité

Účastník – právnická osoba:

- e) 100 % součtu pravidelných měsíčních cen nebo minimálních cen za provoz u veřejně dostupné telefonní služby
- f) 100% součtu pravidelných měsíčních cen u ostatních veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací
- g) 100 % minimálních dohodnutých plnění zbývajících do konce závazku
- h) doplatek za dodané zařízení poskytnuté za zvýhodněných podmínek či doplatek za poskytnutí slevy ze zřizovacího poplatku při dodržení doby Smlouvy. Pokud je pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového storna dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz stanovený Ceníkem služby. Nelze-li výši storna stanovit podle žádného z předchozích ustanovení, platí, že Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi vyúčtovat náklady, které mu s předčasným ukončením Smlouvy prokazatelně vzniknou.
- (i) v případě, že Účastník 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 případě zajištění přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla), které je nezbytné pro poskytování Služby Poskytovatelem, budou příslušné jednotlivé Služby, které nemohou být Účastníkovi bez přenesení telefonního čísla dále poskytovány, ukončeny nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opuštěného Poskytovatele služby podle § 34 odst. 8 Zákona. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývajících do zániku Smlouvy je kratší dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Ukončení jednotlivé Služby na dobu určitou předčasně (před uplynutím minimální doby užívání Služby) dle tohoto odstavce se považuje pro účely Smlouvy za ukončení Služby formou výpovědi ze strany Účastníka dle bodu 11.9.(h). Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat Účastníkovi jednorázovou částku – Storno poplatek, jejíž výše je upravena v 11.9.(h) a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé Služby výpovědí ze strany Účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání Služby.

11.11. Smlouva může být vypovězena kteroukoli smluvní stranou jako celek, nebo může jít o výpověď ve vztahu ke kterékoli přípojce nebo části Služby samostatně.

11.12. Pokud se Smlouva sjednává na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 30 dnů, nedohodnou-li se strany jinak.

11.13. Poskytovatel nebo Účastník jsou oprávněni odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být plně svéprávná.

11.14. Výpověď musí mít písemnou formu a výpovědní doba počíná běžet ode dne doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi, s výjimkou 11.9. (e). K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.

11.15. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

12. Zřizování a zrušení Služby

12.1. V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.

12.2. O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.

12.3. Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka dle možností Poskytovatele.

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

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

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

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

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





12.9. Další podmínky pro zřizování, změny a ukončení Služeb včetně příslušných termínů jsou uvedeny v Provozních podmínkách.

13. Hlášení poruch či závad a termíny jejich odstranění

13.1. Zjistí-li Účastník Závalu služby, ohlásí tuto skutečnost na Oddělení péče o zákazníky.

13.2. Doba odstranění Závady je závislá na typu Služby a je specifikována v Provozních podmínkách.

13.3. Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady vzniklé na své straně co nejdříve dle podmínek vyplývajících ze Smlouvy. Nenačází-li se nahlášená Závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o tom operátorovi, který zajišťuje připojení Účastníka k síti elektronických komunikací.

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

13.5. Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závadu ve smyslu těchto Podmínek.

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

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

13.8. Pokud z důvodu uvedených v čl. 13.7 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakování výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.

14. Ochrana osobních údajů Účastníků – fyzických osob

14.1. Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci Účastníků a Uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat tyto osobní údaje Účastníků a Uživatelů služeb v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a Zákonem, a to po dobu nezbytně nutnou. S osobními údaji mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem.

14.2. Z důvodu případného pozdějšího prokázání identifikace Účastníka při uzavření Smlouvy uděluje Účastník Poskytovateli souhlas s tím, aby si z předložených dokumentů Účastníka kopíroval nebo opisoval údaje nutné k identifikaci Účastníka a tyto údaje archivoval. Obdobně platí v případě, že Účastník dokládá změnu těchto údajů.

14.3. Zájem Poskytovatele je zpracování osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. i za účelem marketingového nabízení služeb subjektům údajů, případně předání těchto údajů třetí osobě za stejným účelem. Účastník je oprávněn vyjádřit se zpracováním osobních údajů za tímto účelem nesouhlas, který musí být písemný a doručený Poskytovateli. V případě, že tento nesouhlas Účastník nevyjádří, může Poskytovatel oprávněně zpracovávat osobní údaje za výše uvedeným účelem, či je za stejným účelem poskytnout třetí osobě.

14.4. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo firmy v referenčním listu Poskytovatele.

14.5 Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li Účastník na vyzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.

15. Postup při uplatňování a vyřizování Reklamací

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

15.2. Reklamacie se uplatňují písemně na kontaktní adrese Poskytovatele uvedené na Smlouvě či elektronicky prostřednictvím datové schránky Poskytovatele.

15.3. Spočívá-li Závada v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamacie proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

15.4. Reklamacie týkající se Závad musí být podány Oddělení péče o zákazníky bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od výskytu Závady, jinak právo zanikne.

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

15.6. Reklamacie se vyřídí ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamacie Poskytovateli, s následujícími výjimkami: – Závada Koncového zařízení nevyžadujícího instalaci se řeší jeho výměnou. Poskytovatel odešle Účastníku funkční Koncové zařízení do 3 pracovních dnů od okamžiku nahlášení Závady. Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna. Účastník 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. – Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů.

15.7. Uzané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí: – formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie, nebo – ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacie Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.

15.8. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamacie, 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 Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamační Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu dle informací na www.ctu.cz

16. Účastnická stanice, telefonní číslo

16.1. Podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla u veřejně dostupné telefonní služby a přidavných služeb určuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, nebo Poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní veřejné komunikační síti a v propojených veřejných komunikačních sítích.

17. Přenositelnost telefonního čísla a volba operátora

17.1. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr Poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.

17.2. Podmínky přenesení telefonního čísla a výběru poskytovatele:

(a) Přenesení telefonního čísla je iniciováno Účastníkem tím, že požádá o zajištění přenesení telefonního čísla podnikatele zajišťujícího veřejnou komunikační síť nebo poskytovajícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, než se kterým má uzavřenu smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti (dále jen „přejímající poskytovatel služby“). Účastník ve své žádosti uvede zejména:

identifikační údaje Účastníka;

podnikatele doposud zajišťujícího účastníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytovajícího účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací;

telefonní číslo, o jehož přenesení žádá;

ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby;

den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.

(b) Přejímající Poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.

(c) Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti Účastníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu Účastníka, a okamžiku zániku smlouvy podle § 63 odst. 12 Zákona a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.

(d) Lhůta pro realizaci všech nezbytných úkonů pro činí 2 pracovní dny a přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle bodu 17.2. (a) vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy podle § 63 odst. 12 Zákona a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly. K aktivaci tohoto čísla u přejímajícího poskytovatele služby dochází v den zániku smlouvy podle § 63 odst. 12 Zákona, tedy počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného Poskytovatele služby podle § 34 odst. 8 Zákona.

(e) Opouštěný poskytovatel služby na žádost Spotřebitele využívajícího předplacené služby podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí zbývající zůstatek předplatného. Vrácení zůstatku je zpoplatněno dle ceníku a výše zpoplatnění odpovídá skutečným nákladům, které opouštěnému poskytovateli služby vznikly při vrácení zůstatku.

18. Seznam účastníků veřejné telefonní služby; Informace o účastnických číslech

18.1. V rozsahu, ve kterém Účastník vysloví souhlas se zápisem do telefonního seznamu, Poskytovatel zpracuje a předá jeho údaje pro informační služby o telefonních číslech Účastníků veřejné telefonní služby a k vydání telefonního seznamu, poskytovateli univerzální služby.

18.2. Text označení účastnické stanice navrhne Účastník, avšak společnost Coprosys a.s. je oprávněna ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby vyhledávání Účastníků bylo co nejvíce usnadněno. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.

18.3. Na přání Účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby, nebo organizace, kterým dovolil tyto užívat.

18.4. K požadavku na změnu označení Poskytovatel přihlédne, pokud jej obdrží do uzávěrky přípravných prací na vydání telefonního seznamu.

18.5. Poskytovatel zajistí na žádost Účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle 18.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.

19. Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka

19.1. Druhy telefonních hovorů nabízených Poskytovatelem jsou uvedeny v aktuálním Ceníku.

19.2. Účastníkům s hlasovou službou je poskytován přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání a to i při omezení Služeb, popřípadě o omezení přístupu k číslům tísňového volání.

19.3. Na základě písemné žádosti Účastníka doručené Oddělení péče o zákazníky zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezajišťuje jiný poskytovatel veřejně dostupné Služby elektronických komunikací. Tato Služba je účtována dle aktuálního Ceníku

19.4. Odblokování lze provést jen na písemnou žádost Účastníka o odblokování.



20. Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání

20.1. Na základě žádosti Účastníka zajistí Poskytovatel službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná volání nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která Účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Tato služba je zpoplatněna dle platného Ceníku.

21. Služby s nepřímým připojením k Internetu

21.1. Přístup do sítě Internet je Účastníkovi umožněn po úspěšném vytočení přístupového čísla Poskytovatele.

21.2. Rychlost přístupu je závislá na rychlosti, kterou umožňuje modem nebo ISDN zařízení Účastníka.

21.3. Uživatel musí mít pro přístup ke Službám s nepřímým připojením k Internetu vlastní homologované zařízení a je povinen si sám zajistit a hradit spojení s přístupovým číslem Poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak.

21.4. Za závady způsobené provozovatelem připojení (poskytovatelem přístupových prostředků) Poskytovatel neodpovídá.

22. Služby s přímým připojením k Internetu

22.1. Přístup k síti Internet je zajištěn přístupovými prostředky Poskytovatele nebo třetích stran.

22.2. Ke Službám Poskytovatel též poskytuje:

(a) návrh a přidělení registrovaného IP adresového prostoru. Každému Účastníkovi je přidělen adresovací prostor sítě Internet podle adresovacího plánu Poskytovatele. IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou Účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení Služby zaniká i Účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat;

(b) možnost zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích Poskytovatele;

(c) asistence při registraci jména domény druhé úrovně;

(d) poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru Účastníka na prostředcích Poskytovatele;

(e) poskytnutí služeb záložního poštovního úřadu elektronické pošty Účastníka na prostředcích Poskytovatele.

22.3. Je-li požadovaný termín registrace Účastníka do sítě Internet vázán na splnění specifikované podmínky (registrace IP adresy, apod.), zahájí Poskytovatel práce na zřízení přípojky až poté, kdy bude tato podmínka splněna.

23. Hostingové služby

23.1. Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro Účastníkovu data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení Účastníka v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení Účastníkových dat a zařízení k síti Internet.

23.2. Způsob připojení zařízení Účastníka umístěné v rámci Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.

24. Další služby s přidanou hodnotou

24.1. Registraci domén druhé úrovně provádí Poskytovatel Služby podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.

24.2. Další služby s přidanou hodnotou jsou poskytovány v rozsahu popsaném v popisu Služby – Datové služby.

25. Ustanovení společná a závěrečná

25.1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem je uzavřen podle Občanského zákoníku v platném znění a řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem, zejména Smluvními dokumenty, Občanským zákoníkem a Zákonem. Žádná práva a povinnosti z dosavadní či budoucí praxe mezi nimi nebo zvyklostí zachovávaných obecně anebo v odvětví týkajícím se předmětu plnění Smlouvy, pokud nebude výslovně sjednáno jinak.

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

25.3. 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, nicotné nebo nevynutitelné, nedotkne se to ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná, nicotná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná, nicotná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

25.4. Při pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému Poskytovatele, zpráva, výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo ostatních systémů Poskytovatele nebo příslušného operátora.

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

25.6. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

25.7. O sporech mezi Poskytovatelem a Operátorem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Pokud Účastník uzavřel Smlouvu v postavení Spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, 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).





25.8. Provozovatelem převzatého vysílání, který je registrován Radou pro rozhlasové a televizní vysílání a má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy, je společnost DWP s.r.o., U libeňského pivovaru 2442/6,180 00 Praha 8, IČ27600883

25.9. Poskytovatelem služby kabelové televize a služby IPTV je společnost COPROSYS a.s., Na Kopci 239, 53705 Chrudim IV, IČ 45534152 a společnost S T A R – nova, spol. s r.o., Chodovská 236, 362 25 Nová Role, IČ 18227007

25.10. Tyto Podmínky nabývají platnosti dnem 1.4.2020 a účinnosti pro nové Účastníky dne 1.4.2020 a pro stávající Účastníky dnem 1.4.2020 a nahrazují původní Podmínky. Podmínky jsou měněny na základě změny legislativy od 1.4.2020.

Seznam společností sdružených v Coprosys holding, pro které jsou platné tyto Podmínky:

COPROSYS a.s., Na Kopci 239, 53705 Chrudim IV, IČ 45534152, osvědčení ČTU č.393

Coprosys – LVI, s.r.o., Hanychovská 169/43, 460 10 Liberec 10, IČ 27304230, osvědčení ČTU č.2129

COPROSYS Ústí spol. s r.o., Žižkova 589/25, 40004 Trmice, IČ 25032623, osvědčení ČTU č.1178

Coprosys Netron, s.r.o., Ostravská 562/22, 73701 Český Těšín, IČ 25864980, osvědčení ČTU č.1301

Coprosys Polabský NET s.r.o., Politických vězňů 64, 280 02 Kolín III, IČ 27591492, osvědčení ČTU č.1384

Coprosys – LEONET s.r.o., nám. T.G.Masaryka 198, 58301 Chotěboř, IČ 27525678, osvědčení ČTU č.2143

Coprosys Data s.r.o., Na Kopci 239, 53705 Chrudim IV, IČ 28812549, osvědčení ČTU č.3039

GOLDA IT Czech, spol. s r.o., Kloknerova 2249/9, 14800 Praha 11, IČ 26022621, osvědčení ČTU č.3851

S T A R – nova, spol. s r.o., Chodovská 236, 36225 Nová Role, IČ 18227007, osvědčení ČTU č.3740

DomaNet s.r.o., Ostravská 285., 73701 Český Těšín, IČ 26797828, osvědčení č.3480

DomaTV s.r.o., náměstí T.G.Masaryka 198, 58301, Chotěboř, IČ 04516082

ALFA TELECOM s.r.o., Kloknerova 2249/9, 14800 Praha 4, IČ 27228878, osvědčení č.103

COPROSYS Holding a.s., Kloknerova 2249/9, 14800 Praha 4, IČ 29026890

