

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací pro nepodnikající účastníky, dle ZEK §63, odst.1 b), bod 3.

Tyto všeobecné podmínky (dále jen „všeobecné podmínky“ nebo „podmínky“) upravují provozní a organizační podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací (dále též jen „služby“) **Ing. Josefem Barvínkem, se sídlem Solnická 1371, Kostelec na Orlicí, 51741, IČ 62047311**, (osvědčení č. 1176/2, Č.j. ČTÚ-26 997/2012-636) (dále jen „**poskytovatel**“) **pro osoby považované za spotřebitele** ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOS“), tj. fyzickým osobám, které nejednají v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále jen „zájemce“ nebo „zákazník“). Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 občanského zákoníku. Součástí Smlouvy je rovněž **Specifikace rychlosti a cen služeb** (dále jen „ceník“; ceny dále též jako „poplatky“).

1. SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, ZMĚNY A TRVÁNÍ

1.1. Zájemce o uzavření Smlouvy je povinen sdělit poskytovateli nezbytné údaje pro uzavření Smlouvy a předložit poskytovateli doklady osvědčující totožnost zájemce a právo užívat místo instalace. Pokud zájemce o uzavření Smlouvy nesplní podmínky pro její uzavření, zejména pokud zájemce o uzavření Smlouvy uvedl nesprávné nebo neúplné osobní nebo identifikační údaje nebo nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů a právo užívat místo instalace, neplnil nebo neplní své závazky vůči poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit, nesložil požadované zálohy, tyto podmínky přijal s výhradou či odchylkami nebo bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, není poskytovatel povinen Smlouvu uzavřít.

1.2. Uzavřít nebo změnit Smlouvu je možné na provozovně poskytovatele (podpisem příslušného formuláře oběma smluvními stranami), mimo prostory obvyklé pro podnikání poskytovatele (mimo provozovnu poskytovatele) nebo některou z forem komunikace na dálku (zejména prostřednictvím klientské zóny, webových stránek poskytovatele, e-mailu či telefonu) dle aktuálních technických možností poskytovatele. Smlouva může být uzavřena a archivována i pouze v elektronické podobě. Smlouva může být uzavřena, resp. podepsána také pomocí elektronického zařízení (např. tabletu) za přítomnosti obou smluvních stran či jejich zástupců. Podpisy i Smlouva jsou po jejím uzavření zabezpečeny proti změnám. Stejně mohou být mezi poskytovatelem a zákazníkem uzavírány další smluvní dokumenty.

1.3. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě.

1.4. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou může zákazník i poskytovatel kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 30 dnů, pokud zákon, tyto podmínky nebo Smlouva nestanoví jinak. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi.

1.5. Zánikem Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu, zejména právo poskytovatele na řádné uhrazení částek vyúčtovaných za poskytnuté služby, úhrad, smluvních pokut, případného úroku z prodlení a nároku z náhrady škody způsobené poskytovateli zákazníkem a povinnost zákazníka dlužné částky řádně uhradit.

1.6. Pokud je Smlouva uzavřena nebo měněna prostřednictvím prostředku komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání, má zákazník právo odstoupit od Smlouvy nebo její změny bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 14 dnů. Lhůta pro odstoupení dle předchozí věty začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací o obsahu Smlouvy. Začne-li poskytovatel dle Smlouvy poskytovat zákazníkovi služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozího odstavce, činí tak na základě výslovné žádosti zákazníka a zákazník s tímto uzavřením Smlouvy vyslovuje souhlas.

1.7. Není-li zřejmé, který den byla Smlouva uzavřena a toto datum je mezi poskytovatelem a zákazníkem sporné, má se za to, že Smlouva byla uzavřena ke dni zahájení poskytování služeb poskytovatelem. Rozhodující je přítom evidence vedená poskytovatelem.

1.8. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tyto všeobecné podmínky a ceník, a to v rozsahu smluvních podmínek týkajících se smluvních ujednání o ceně služeb, vyúčtování a platbách, způsobu a podmínkách poskytování služeb, rozsahu práv a povinností poskytovatele a zákazníka, době trvání Smlouvy a způsobu a podmínkách jejího ukončení, smluvních pokutách, technickoprovozních náležitostech a zpracování osobních údajů zákazníka. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.

1.9. Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň informuje zákazníka o uveřejnění, a to na webových stránkách poskytovatele. www.barvinek.eu (dále jen „webové stránky poskytovatele“) či e-mailem. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo zákazníka na ukončení Smlouvy, poskytovatel informuje zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude zákazník akceptovat. Aktuální znění všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách poskytovatele.

2. DEFINICE POJMŮ

2.1. Komunikační síť je síť používaná poskytovatelem pro poskytování komunikačních služeb v České republice a ve světě, provozovaná poskytovatelem či vybraným provozovatelem, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacím uzlům na jiné operátory.

2.2. Přístupová síť je síť provozovaná poskytovatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem.

2.3. Zařízení zákazníka zahrnuje jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví zákazníka nebo třetí strany, používaný zákazníkem, umístěný v prostorách zákazníka nebo třetí strany (např. switch, router, PC).

2.4. Místo instalace je sídlo či bydlíště zákazníka, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

2.5. Přenosné zařízení poskytovatele je přenosné zařízení ve vlastnictví poskytovatele umístěné u zákazníka za účelem poskytování služeb. Za přenosné zařízení poskytovatele se považuje zejména modem, optické koncové zařízení apod. pokud není určeno jinak.

2.6. Pevně namontované zařízení je zařízení bezdrátové komunikace, rozvaděče s optickými a metalickými kabely, případně jiné zařízení ve vlastnictví poskytovatele, namontované napevno v místě instalace.

2.7. Zařízeními poskytovatele jsou přenosná zařízení a pevně namontovaná zařízení, případně jiná zařízení ve vlastnictví poskytovatele poskytnutá zákazníkovi za účelem příjmu služeb poskytovatele.

2.8. Den zahájení poskytování služby znamená první provozní den, kdy zákazník začne využívat službu nebo její část.

2.9. Datová služba v pevném místě je pro účely Smlouvy definována jako zprostředkování přístupu do sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6. Služba je obvykle poskytována na území České republiky v místech, kde má poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci. Poskytovatel je oprávněn odebrat zákazníkovi přidělené IP adresy a nahradit je adresami jinými.

2.13. Osoba předem vyloučená z příjmu služeb elektronických komunikací je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb. Osoby předem vyloučené z odebrání datové služby v pevném místě jsou všichni zájemci, kteří nejsou připojeni k přístupové síti poskytovatele, a dále zájemci, kteří nemohou být připojeni k přístupové síti poskytovatele z jakéhokoliv důvodu. Osoby předem vyloučené nemají na uzavření Smlouvy právní nárok.

2.14. Zákazníkem je fyzická osoba nepodnikatel, která má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu a využívá některou ze služeb určených pro domácnosti. V případě, že je ve Smlouvě uvedeno IČ zákazníka – fyzické osoby, má se za to, že tato osoba využívá služeb pro podnikatelské účely a zákazník se tak stává pro účely Smlouvy podnikatelem či jinou osobou, která není spotřebitelem.

2.15. Servisní rozhraní je bod přístupové sítě, kde dochází k předání služby zákazníkovi. Servisní rozhraní je umístěno v prostoru určeném zákazníkem.

3. SERVIS

3.1. Testem funkčnosti služeb je u datových služeb ověření spojení přes protokol IP (doručením zprávy ICMP) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem dodržení garantované rychlosti je přenos dat ze serveru poskytovatele trvající alespoň 20 minut a následné ověření dosažené přenosové rychlosti výpisem z provozu poskytovatele.

3.2. Zákaznická linka poskytovatele je kontaktním místem poskytovatele pro případ omezení služby ze strany poskytovatele, zhoršení kvality služby nebo z důvodů reklamace či získání jiných informací.

3.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každý den v rozmezí od 0:00 do 4:00 CET. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno, je povinen to zákazníkovi oznámit nejméně 2 pracovní dny předem na svých webových stránkách nebo e-mailem.

4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ VYUŽITÍ

4.1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služby nejpozději do 30 dnů od podpisu Smlouvy oběma stranami. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování služeb. Pokud zákazník uvedenou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 30 dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy se zákazníkem a ten je povinen v plné výši uhradit vzniklé náklady poskytovatele spojené se snahou o zprovoznění služeb.

4.2. Zákazník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu zařízení zákazníka případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Všechno zařízení zákazníka musí splňovat právní a technické normy a obvyklé standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.

4.3. Poskytovatel má právo přerušit poskytování služeb v následujících případech:

- pokud jednání či nedbalost zákazníka ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost komunikační či přístupové sítě; v tomto případě poskytovatel nenes odpovědnost za vzniklou újmu,
- nejsou-li splněny podmínky pro poskytování služeb, zejména z důvodu nesložení zálohy,
- nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody,
- na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu,

- zákazník neposkytne poskytovateli součinnost dle čl. 4.4. těchto všeobecných podmínek, případně je zde jiné důvodné podezření, že zákazník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení zákazníka zneužíval nebo zneužívá služby nebo užívá služby nedovoleným způsobem,
- z jiných důvodů stanovených v těchto podmínkách či zákonem.

Poskytovatel obnoví poskytování služeb v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému bylo poskytování služeb přerušeno. V případě přerušování poskytování služeb z důvodů na straně zákazníka je zákazník povinen hradit po celou dobu přerušování poplatky stanovené v ceníku. Za opětovné zprovoznění služby může poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku.

4.4. Zákazník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání služeb; výjimku tvoří osoby sdílející se zákazníkem společnou domácnost. V případě podezření poskytovatele, že dochází ze strany zákazníka k porušování této povinnosti, má poskytovatel právo vyzvat zákazníka k umožnění kontroly poskytování služeb a zákazník je povinen bezodkladně poskytnout poskytovateli plnou součinnost, mimo jiné umožnit poskytovateli přístup k zařízení poskytovatele v místě jeho instalace. Při porušení povinnosti poskytnout součinnost uhradí zákazník poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároků poskytovatele na úhradu vzniklé škody.

4.5. Zákazník se zavazuje využívat poskytované služby v souladu s jejich technickou specifikací a platnými právními předpisy. Zákazník nesmí užití ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, užití služby k účelům, které jsou v rozporu s platnými právními předpisy. Užití služeb v rozporu s tímto odstavcem je považováno za zneužití služeb. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb poskytovatele. Je-li podezření, že zákazník zneužívá služeb nebo neprovedl opatření potřebná k zabránění zneužití služeb jinou osobou a nesjedná nápravu ani na základě výzvy poskytovatele v jím stanovené lhůtě, je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 7 dní ode dne doručení výpovědi zákazníkovi.

4.6. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných zákazníkovi.

4.7. Maximální/inzerovaná rychlost, běžně dostupná rychlost a minimální rychlost služby přístupu k internetu v pevném místě jsou vymezeny v dokumentu Specifikace rychlostí a cen služeb, který je nedílnou součástí Smlouvy.

5. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

5.1. Zákazník dává souhlas poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb dle Smlouvy. Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi zařízení, pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak, zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Zařízení bude pro daňové účely odepisovat poskytovatel.

5.2. Zákazník podpisem smlouvy zmocňuje poskytovatele k zastupování zákazníka při výkonu oprávnění zákazníka ve smyslu ust. §104 ZEK (které zejm. stanoví povinnost vlastníka domu, bytu nebo nebytového prostoru umožnit uživateli tohoto domu, bytu nebo nebytového prostoru příjem rozhlasového a televizního vysílání provozovatelů vysílání podle zvláštního právního předpisu, a rovněž zřízení vnitřního komunikačního vedení), a to v rozsahu nezbytném pro zajištění poskytování služeb provozovatele zákazníkovi a veškerým úkonům s tím spojeným s tím, že veškeré náklady s tím spojené ponese poskytovatel.

5.3. Zákazník má právo zařízení užívat pouze za účelem příjmu služeb poskytovatele. Zákazník není oprávněn mimo běžné užití zařízení dle pokynů poskytovatele nijak do zařízení a jeho funkce zasahovat. Zákazník přebírá plnou odpovědnost za zařízení poskytovatele, které bylo u zákazníka umístěno. Zákazník je povinen zařízení chránit před poškozením, odcizením, ztrátou, zničením či neoprávněným užíváním a odpovídá poskytovateli za škodu tímto vzniklou. V případě, že dojde k poškození, odcizení, ztrátě, zničení či neoprávněnému užití zařízení, je zákazník povinen poskytovatele o tomto informovat, a to do 7 dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala.

5.4. Poskytovatel přenechá zákazníkovi zařízení poskytovatele ve stavu způsobilém k užívání. Zákazník se zavazuje neprodleně nahlásit veškeré závady, vzniklé na zařízení v majetku poskytovatele; v případě prodlení zákazníka se splněním této jeho povinnosti neodpovídá poskytovatel za vzniklou škodu. Zároveň poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou z důvodu vady či provozu poskytnutého zařízení, pokud o takovéto vadě zařízení či překážce v řádném provozu nevěděl v době poskytnutí zařízení.

5.5. Zákazník je povinen vrátit zařízení poskytovateli do 7 dnů od ukončení poskytování služby. Zařízení musí být plně funkční, kompletní a čisté. Případné vrácení zařízení před ukončením Smlouvy nezbavuje zákazníka povinnosti platit poskytovateli dohodnuté platby až do ukončení Smlouvy.

5.6. Zákazník je povinen po ukončení poskytování služeb poskytnout poskytovateli nutnou součinnost při demontáži pevně namontovaných zařízení poskytovatele. Zákazník je přitom povinen poskytnout poskytovateli tuto součinnost i po ukončení Smlouvy mezi poskytovatelem a zákazníkem, a to bez ohledu na důvody a způsob ukončení Smlouvy.

6. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY, SANKCE

6.1. Poplatky (cena) za každou službu jsou stanoveny Smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny Smlouvou, se řídí aktuálním ceníkem. Aktuální ceník je přístupný na webových stránkách poskytovatele.

6.2. Poskytovatel je oprávněn ceník změnit. Poskytovatel je oprávněn zákazníkovi účtovat aktivační, deaktivční či jiné jednorázové poplatky stanovené ceníkem, stejně jako je oprávněn poskytovat slevy.

6.3. Pokud není dohodnuto jinak, je zúčtovacím obdobím jeden měsíc. Pravidelné měsíční poplatky (paušály), ev. jiné pravidelně placené ceny ve fixní výši, jsou vyúčtovány vždy k prvnímu dni běžného měsíce po skončení zúčtovacího období. Aktivační a jiné jednorázové poplatky jsou zákazníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby, pokud není stanoveno jinak. Deaktivační poplatky jsou účtovány po ukončení služby, pokud není stanoveno jinak. Poplatky za poskytované služby se

začínají účtovat ode dne zahájení služby. Poskytovateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků bez ohledu na skutečnost, zda zákazník skutečně užíval objednanou službu.

6.4. Zákazník souhlasí se zaplacením aktivačních, deaktivčních, provozních a dalších jednorázových poplatků a cen se všemi daněmi po obdržení vyúčtování či daňového dokladu-faktury. Vyúčtování (faktura) je předáváno tištěnou nebo elektronickou cestou. Splatnost faktur je 14 dní od data vystavení.

6.5. Vyúčtovaná částka je zákazníkem uhrazena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným ve vyúčtování na bankovní účet poskytovatele, případně platbou na příslušných provozovnách poskytovatele. V případě prodlení zákazníka s úhradou platby poskytovatel zákazníka na prodlení s platbou elektronicky upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Toto upozornění může být ze strany poskytovatele zpoplatněno dle ceníku. Po marném uplynutí náhradní lhůty má poskytovatel právo pozastavit (přerušit) poskytování služeb a prací až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení služeb a prací bude zákazníkovi účtován poplatek podle ceníku a zákazník se zavazuje jej uhradit. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná 14 dní od data vyúčtování.

6.6. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, nebo od Smlouvy odstoupit, pokud zákazník vyúčtování platí soustavně opožděně nebo soustavně neplatí cenu za služby. Soustavně opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

6.7. Poskytovatel je oprávněn požadovat po zákazníkovi složený zálohy nebo poskytnutí jiné záruky na veškeré poskytované či požadované služby. V případě neuhrazení požadované zálohy je poskytovatel oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, od Smlouvy odstoupit či ji vypovědět a omezit nebo přerušit poskytování služeb. Poskytovatel je oprávněn zálohu použít k úhradě kterýchkoliv svých pohledávek za zákazníkem a současně požadovat doplnění zálohy do původní výše.

6.8. Poskytovatel garantuje zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA), kde garantovanou úrovní je SLA 0: započítání prací na odstranění závad do 2 pracovních dnů od nahlášení poruchy. Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za započítání prací na odstranění poruch ve lhůtě stanovené v tomto bodě, za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a za případný zásah na místě, když je třeba poruchu odstranit.

6.9. Nemůže-li zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady, za které sám neodpovídá, má právo na vrácení části pravidelných měsíčních poplatků. Poskytovatel sníží cenu při nedodržení úrovně kvality definované v bodě 6.8. u datových služeb o 10 %. Kromě slevy má zákazník právo na snížení zaplacené ceny za závadnou službu o poměrnou část měsíčního poplatku za dobu trvání poruchy v případě, že doba poruchy služby činí nepřetržitě více než 72 hodin. Právo na vrácení zaplacené ceny zákazník nemá v případě, že k závadě došlo byt i částečně v důsledku zavinění zákazníka. Celková doba trvání poruchy se počítá od okamžiku, kdy zákazník oznámil poruchu poskytovateli nebo se poskytovatel o poruše dozvěděl jinak. Má-li zákazník právo na vrácení části poplatků, učiní tak poskytovatel přednostně formou započtení na následující pravidelná vyúčtování.

6.10. Poskytovatel je oprávněn započítat své pohledávky vůči zákazníkovi oproti jakýmkoli pohledávkám zákazníka za poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za zákazníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté služby. Zákazník se zavazuje jednat s touto osobou jako s poskytovatelem. Poskytovatel má nárok na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek třetí osobou.

7. REKLAMACE A NÁHRADA ŠKODY

7.1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu; kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele. Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamací zařízení, prodávaných či jinak poskytovaných zákazníkům poskytovatelem.

7.2. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytovanou službu je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

7.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Ostatní případy reklamace zákazníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.

7.4. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku zákazníkovi v hotovosti v provozovně poskytovatele nebo převodním příkazem na zákazníkém stanovený účet.

7.5. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je zákazník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.

7.6. Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za újmu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za újmu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč.

7.7. V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 7.1. až 7.6. těchto podmínek. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pro tyto účely tohoto článku se:

- velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut;
- velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

8. BEZPEČNOST, OCHRANA SOUKROMÍ A DAT ZÁKAZNÍKA

8.1. Informace o zpracování osobních údajů zákazníků jsou v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 – GDPR obsaženy v samostatném dokumentu „Zásady ochrany a zpracování osobních údajů“.

8.2. Poskytovatel na základě zákona zpracovává provozní údaje, jimiž jsou zejména údaje o datových přenosech a dalších službách poskytovaných poskytovatelem, a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tyto osobní údaje vč. údajů provozních a lokalizačních je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s platnými právními předpisy.

8.3. Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníků v souladu s platnými právními předpisy, způsobem, který zajišťuje náležitě zabezpečení osobních údajů, včetně jejich ochrany pomocí technických nebo organizačních opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému či protiprávnímu zpracování, jakož i k náhodné ztrátě, zničení nebo poškození osobních údajů zákazníků.

9. KLIENTSKÁ ZÓNA

9.1. Klientská zóna je zákaznický portál přístupný na webových stránkách poskytovatele, pomocí kterého může zákazník získat informace o poskytovaných službách, nastavit některé parametry poskytovaných služeb, získat vyúčtování, komunikovat s příslušnými odděleními poskytovatele a měnit parametry Smlouvy.

9.2. Do klientské zóny má zákazník přístup po zadání a) svého klientského čísla, které mu je přiřazeno při uzavření Smlouvy, a dočasného hesla s omezenou platností, které obdrží od poskytovatele formou SMS zprávy zaslané na kontaktní telefonní číslo zákazníka, nebo b) jména a hesla, které si zákazník sám určí v klientské zóně. Zákazník je povinen ochraňovat své přístupové údaje před zneužitím, zejména je zákazník nesmí sdělovat třetím osobám. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu způsobenou zákazníkovi z důvodu zneužití jeho přístupových údajů či mobilních telefonů a kontaktních telefonních čísel, která zákazník poskytovateli nahlásil.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Bude-li některé ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami mají přednost ustanovení Smlouvy.

10.2. Zákazník prohlašuje, že se s těmito všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí, a stejně tak, že se seznámil a souhlasí s příslušným ceníkem či ceníky poskytovatele a specifikacemi služeb. Přístupem ke kterékoliv ze služeb zákazníkem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje zákazník příslušné lhůty a všeobecné podmínky poskytování služby.

10.3. Poskytovatel vylučuje ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku přijetí návrhu na uzavření Smlouvy (nabídky) s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění údajů požadovaných poskytovatelem.

10.4. Zákazník vyslovuje souhlas s převodem práv a povinností poskytovatele plynoucích ze Smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převezme všechna ustanovení Smlouvy a všeobecných podmínek beze změny. Zákazník je povinen při takovém převodu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.

10.5. Zákazník je povinen nahlásit poskytovateli své kontaktní telefonní číslo a dále svou kontaktní e-mailovou adresu. Poskytovatel má právo přednostně používat pro komunikaci se zákazníkem nahlášenou e-mailovou adresu zákazníka, a to i pro doručování písemností. Pokud zákazník neoznámí poskytovateli změnu e-mailové adresy, má se za to, že bylo doručeno řádně, bylo-li doručeno na naposledy evidovanou e-mailovou adresu zákazníka.

10.6. Písemnosti poskytovatele, které jsou doručovány prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, jsou zasílány na adresu bydliště zákazníka, která je uvedena ve Smlouvě, nebo na jinou adresu, kterou si zákazník k tomuto účelu zvolí. Pokud se písemnost nepodaří doručit, považuje se za doručenu jejím dodáním na adresu odeslání stanovenou dle tohoto ustanovení nebo marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i v případě, že se zákazník o jejím uložení nedozvěděl, popř. dnem, kdy se písemnost vrátila poskytovateli, podle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve.

10.7. Zákazník se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně jména, bydliště, korespondenčních údajů, e-mailové adresy či telefonního čísla, a to nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.

10.8. Smlouva se řídí právními předpisy ČR a je uzavírána v českém jazyce. Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Zákazník spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je

- Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;
- Finanční arbitr (www.finarbitr.cz), pokud by šlo o spor v oblasti finančních služeb;
- Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) v ostatních sporech.

10.9. Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2021 a v plném rozsahu nahrazují dříve platné Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací.