

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovatele společnosti NetProVas s.r.o. (dále jen „Podmínky“)**Obecná část Podmínek****1. Předmět podmínek**

1.1. Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka i Žadatele.

1.2. Podmínky jsou rozděleny na dvě části.

V první, Obecné části Podmínek, jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Obecná část Podmínek platí, pokud není ve Zvláštní části Podmínek, Specifikaci nebo Smlouvě stanoveno jinak. Zvláštní část Podmínek je rozdělena na samostatné specifické části, které se podle nadpisu těchto částí a podle jejich obsahu týkají pouze jedné skupiny Služeb. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které sedané skupiny Služeb netýkají, nejsou pro danou skupinu Služeb relevantní.

1.3. Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a specifickou částí Zvláštní části Podmínek, příslušnou ke konkrétní skupině Služeb.

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

1.5. Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2. Definice pojmů

2.1. Koncové zařízení je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využívá poskytované Služby. Pro účely podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem.

2.2. Koncový bod Účastníka je Účastníkem určený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele Specifikace.

2.3. Koncový bod Služby je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.

2.4. Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud není osobou oprávněnou zastupovat smluvní stranu člen statutárního orgánu, musí oprávněný zástupce smluvní strany mít k uzavření smlouvy platnou plnou moc s podpisem zmocnitelce ověřeným orgánem legalizace.

2.5. Poskytovatel je společnost NetProVas s.r.o., která je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu dne 16. 12. 2005 v souladu s § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

2.6. Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Protokol o převzetí služby – Specifikace (dále jen „specifikace“). Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za Pověřeného zástupce osobu, která je statutárním orgánem, či členem orgánu zapsaného ve veřejném rejstříku či zaměstnanec ve smyslu ust. § 166 zákona č. 89/2012 Sb, občanský zákoník.

2.7. Přípojka je soubor technických prostředků připojujících telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí přípojky je zpravidla: Přístupový okruh; Přípojně vedení; Koncové zařízení.

2.8. Přípojně vedení je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.

2.9. Přístupový okruh je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.

2.10. Reklamace se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.

2.11. Síť je veřejná telefonní, datová telekomunikační síť Poskytovatele.

2.12. Služba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2.13. Smlouva je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

2.14. Smluvní dokumenty jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Ceník, aj. příslušející k Službě.

2.15. Souhlasem je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).

2.16. Specifikace Služby (dále jen „Specifikace“) je oboustranně podepsaný Protokol o převzetí služby - specifikace popisující konkrétní obchodní, technické a servisní podmínky Služby pro daného Účastníka.

2.17. Telekomunikačním zařízením se rozumí technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.

2.18. Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu a která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.

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

2.20. Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.

2.21. Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby definované na www.netprovas.cz/maks, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.

2.22. Změnou Podmínek je pouze taková změna, která se dotýká Podmínek pro poskytování konkrétní Služby.

2.23. Žadatel je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby. Minimální měsíční plnění (dále MMP) je pevná měsíční částka sjednaná mezi Účastníkem a Poskytovatelem v příslušné Specifikaci. Podpisem příslušné Specifikace se Účastník zavazuje čerpat minimálně měsíčně objem služeb, odpovídající MMP.

2.24. Změna předmětu Smlouvy je změna Služby, provedená Účastníkem kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy. Účastník je oprávněn za předpokladu, že nevyužívá poskytovanou službu se slevou (za sníženou cenu služby) nebo výhodou (dotované zařízení), provést změnu předmětu Smlouvy výběrem ze služeb nabízených Poskytovatelem v uživatelské sekci na portálu Poskytovatele: www.netprovas.cz (dále jen „nově zvolený předmět smlouvy“), na který má Účastník na základě této smlouvy po zadání jména a hesla, které mu předá Poskytovatel po podpisu Smlouvy, nebo přidělení dodatečně na vyžádání, volný přístup. Účastník je oprávněn si sám v průběhu trvání Smlouvy kdykoliv nově nastavit rozsah předmětu Smlouvy dle nabídky Poskytovatele uvedeně na výše citovaném portálu s ohledem na možnost realizace takto zvoleného rozsahu služeb ze strany Poskytovatele. Poskytovatel poté, co obdrží požadavek na nově zvolený předmět Smlouvy od Účastníka, započne vyvíjet kroky směřující k nastavení Účastníkoví jím nově zvoleného předmětu smlouvy a potvrdí účastníkovi elektronickou poštou na email účastníka uvedený v záhlaví Smlouvy postup aktivace a oznámení o ceně nově zvoleného předmětu Smlouvy. Zaktivování účastníkem nově zvoleného předmětu Smlouvy potvrdí Poskytovatel Účastníkovi oznámením v uživatelské sekci na portálu Poskytovatele: www.netprovas.cz.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Poskytovatel je povinen:

(a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty

každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Účastníka v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;

(b) na žádost Účastníka provést změnu Služby a změnu předmětu Smlouvy v souladu s podmínkami a platnými smluvními podmínkami a na základě volby Účastníka

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

(d) oznámit, je-li to možné, 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 podle článku 5.3, 5.4, 5.6, 5.7, a 5.8. (také vhodný bod) těchto Podmínek;

(e) oznámit Změnu Podmínek předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc, formou zvolenou pro zaslání vyúčtování a též jejím zveřejněním v provozovně Poskytovatele a na stránkách www.netprovas.cz; Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v §63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je podnikatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat.;

(f) Poskytovatel se tímto zavazuje umožnit účastníkovi, který nevyužívá poskytovanou službu se slevou (za sníženou cenu služby) nebo výhodou (dotované zařízení), v průběhu trvání Smlouvy změnu předmětu Smlouvy, pokud to bude v jeho provozních možnostech. Poskytovatel se tímto zavazuje poté, co obdrží požadavek na nově zvolený předmět Smlouvy od Účastníka, započne vyvíjet kroky směřující k nastavení Účastníkoví jím nově zvoleného předmětu Smlouvy a následně potvrdí Účastníkovi elektronickou poštou na email Účastníka uvedený v záhlaví Smlouvy postup aktivace a oznámení o ceně nově zvoleného předmětu Smlouvy. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn jednostranně stanovit novou cenu takto zvoleného předmětu Smlouvy Účastníkovi. Při stanovení ceny bude Poskytovatel vycházet ze svého ceníku aktuálního ke dni, kdy Poskytovatel na základě oznámení požadavku Účastníka o nově zvoleném předmětu Smlouvy, zaktivuje Účastníkovi jím zvolené služby. Zaktivování Účastníkem nově zvoleného předmětu Smlouvy potvrdí Poskytovatel Účastníkovi oznámením v uživatelské sekci na portálu Poskytovatele

3.2. Účastník je povinen:

(a) řádně hradit vyúčtovanou cenu 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 Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;

(c) zajistit písemný Souhlas vlastníka objektu, pokud je Přípojně vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použít 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. 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 zřízení 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 po zjištění na oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) 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 Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávacího napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či 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 v Telekomunikačního 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 s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného Poskytovatelem dalším Účastníkem a umožnit poskytovateli přístup k funkčním souborům zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných služeb.

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

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

(i) zabezpečit Telekomunikační zařízení zajištěné Poskytovatelem umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

(j) Účastník, který nevyužívá poskytovanou službu se slevou (za sníženou cenu služby) nebo výhodou (dotované zařízení), je oprávněn v průběhu trvání Smlouvy kdykoliv provést změnu předmětu Smlouvy, tj. změnu jím zvolené služby uvedené v odst. 1 článku I. Smlouvy. Účastník je oprávněn sám provést změnu předmětu Smlouvy výběrem ze služeb nabízených Poskytovatelem v uživatelské sekci na portálu Poskytovatele: www.netprovas.cz (dále jen „nově zvolený předmět Smlouvy“), na který má Účastník na základě Smlouvy po zadání jména a hesla, které mu předá Poskytovatel po podpisu Smlouvy, nebo přidělí dodatečně na vyžádání, volný přístup. Účastník je oprávněn si sám nastavit rozsah předmětu Smlouvy dle nabídky Poskytovatele uvedené na výše citovaném portálu s ohledem na možnost realizace takto zvoleného rozsahu služeb ze strany Poskytovatele. Účastník následně zadá požadavek Poskytovateli na jím nově zvolený předmět Smlouvy. Účastník je následně povinen vyčkat zaktivování jím nově zvoleného předmětu Smlouvy poskytovatelem. Účastník je po obdržení oznámení Poskytovatele o zaktivování Účastníkem nově zvoleného předmětu Smlouvy, povinen platit Poskytovateli cenu za zvolený nový předmět smlouvy, kterou mu Poskytovatel sdělí v oznámení o ceně, které Poskytovatel zašle Účastníkovi spolu s oznámením o postupu aktivace nově zvoleného předmětu Smlouvy. Účastník je povinen respektovat tento způsob jednostranného stanovení ceny předmětu Smlouvy Poskytovatelem a zavazuje se tuto cenu Poskytovateli hradit ode dne, kdy od Poskytovatele obdrží oznámení o stanovení ceny a oznámení o aktivaci nově zvoleného předmětu Smlouvy v uživatelské sekci na portálu Poskytovatele: www.netprovas.cz

4. Cena Služeb, platební podmínky

4.1. Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Ceník Služeb je k dispozici na www.netprovas.cz, popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku.

4.2. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:

- (a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
- (b) datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání služby zákazníkovi nebo vystavení daňového dokladu. Dále se na základě této smlouvy poskytují dílčí měsíční plnění, dle § 21 Zákona o DPH. Za zdanitelné plnění se považuje první den běžného měsíce,
- (c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
- (d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;

(e) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem; přesné termíny vyúčtování cen za poskytování Služby musí být uvedeny ve Smlouvě.

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

4.4. Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěně.

4.5. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě oznámení Poskytovatele o aktivaci Účastníkem nově zvoleného předmětu Smlouvy a jeho ceně. V případě, že si Účastník sám provede změnu předmětu Smlouvy postupem uvedeným v ust. 2.25. těchto podmínek, je Poskytovatel oprávněn v tomto případě jednostranně určit cenu nově zvoleného předmětu Smlouvy. Cena bude v tomto případě Poskytovatelem určena podle rozsahu nově zvoleného předmětu Smlouvy, a to dle ceníku Poskytovatele aktuálního ke dni, kdy Poskytovatel na základě oznámení Účastníka o nově zvoleném předmětu Smlouvy, zaktivuje Účastníkovi jím zvolené služby. Účastník je následně povinen hradit Poskytovateli cenu určenou Poskytovatelem s ohledem na rozsah předmětu Smlouvy zvoleného Účastníkem.

4.6. Účtované 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 účtované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je zpravidla 14 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.

4.7. Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně priznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.

4.8. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Osobní údaje Účastníka jako je Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě budou v takovém případě sděleny dle zákonného nároku vyplývajícího ze zákona o účetnictví č. 563/1991 a zákona o DPH č. 235/2004 třetí osobě, za účelem vymáhání pohledávek. 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.

4.9. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě.

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

4.11. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádné a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu tyto služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než deset hodin během 24 hodin z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.

4.12. Účastník má právo na přiměřené snížení ceny za paušální měsíční platbu za období, kdy bylo možné služby využít jen částečně, anebo ji nebylo možné využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele poskytujícího službu.

4.13. Poskytovatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit Účastníkovi škodu, která vznikne v důsledku přerušení služby.

4.14. Jistota

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

- (a) při podpisu nové smlouvy;
- (b) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
- (c) Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky;
- (d) při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;
- (e) Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
- (f) pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby.
- (g) Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;

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

4.14.3. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 4.14.1.(g), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.

4.14.4. Pokud byla poskytnuta jistota dle článku 4.14.1.(a) a pokud po dobu šesti měsíců nedošlo k případu prodlení s platbou za služby, je Účastník oprávněn písemně požádat o navrácení jistoty. Poskytovatel jistotu neprodleně vrátí.

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

5. Rozsah poskytované Služby

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

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

5.3. 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.

5.4. 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) Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.

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

5.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani ji zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě. Poskytovatel je oprávněn omezit, nebo pozastavit poskytování Služby v případě ohrožení bezpečnosti nebo integrity sítě poskytovatele dle § 98 odst. 3 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

5.7. V případě, že Účastník nezplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi emailem upozornění s uvedením termínu náhradního plnění ne kratšího než 1 týden, zpravidla 10 dnů. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.

5.8. Poskytovatel je oprávněn v případě uvedených nesprávných smluvních údajů ukončit poskytování Služby ihned potom, co tuto skutečnost zjistí.

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

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. Za účelem kontroly poskytování služeb bez závad je Poskytovatel povinen informovat Účastníka o postupech za účelem zajištění kapacitního vytížení sítě a opatřeních bránících překročení kapacity, případně jejich vlivu na poskytování služby, ve formě upozornění elektronickou poštou na email Účastníka. Zdravotně postižené Účastníky je pak Poskytovatel povinen informovat o podrobnostech produktů a služeb, které jsou určeny právě jim.

5.10. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 5.7 Obecné části Podmínek.

6. Podstatné porušení Smlouvy

6.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:

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

- 6.2. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník:
- (a) je v prodlení s úhradou nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny;
 - (b) poskytl Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby nebo se změnou předmětu Smlouvy;
 - (c) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení koncového zařízení, přípojky Poskytovatele;
 - (d) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiné prospěch, který by jinak nezískal;
 - (e) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
 - (f) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závad, případně deinstalací zařízení;
 - (g) 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;
 - (h) nezajistí Souhlas vlastníka a další podmínky k umístění a provozování zařízení Poskytovatele dle čl. 3. bod 3.2. (f) těchto Podmínek
- 6.3. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.7 Podmínek.

7. Úrok z prodlení, smluvní pokuta

- 7.1. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, je Poskytovatel oprávněn účtovat z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.2. V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3. bod 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.
- 7.3. Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním dotčeny, a to i v rozsahu Smluvní pokuty přesahujícím, zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty.
- 7.4. Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně faktickým zánikem Smlouvy nebo Služby nebo odstoupením Poskytovatele od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Účastníkem, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli storno poplatků ve výši 5000,- Kč a uhradit náklady Poskytovatele na telekomunikační koncové zařízení, v rozsahu na němž se Účastník finančně nepodílel, tj. ve výši rozdílu mezi náklady Poskytovatele a poplatkem uhrazeným Účastníkem Poskytovateli za instalaci telekomunikačního koncového zařízení.
- 7.5.1 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně výpovědí ze strany Účastníka nebo Poskytovatele anebo dohodou ve lhůtě do tří měsíců od uzavření Smlouvy je Účastníka povinen uhradit Poskytovateli poplatek ve výši jedné dvacetiny pravidelných měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo Služby na dobu určitou. Účastník je oprávněn bezplatně odstoupit od smlouvy ke dni účinnosti změny Podmínek. Účastník je povinen uhradit náklady Poskytovatele na telekomunikační koncové zařízení, v rozsahu na němž se Účastník finančně nepodílel, tj. ve výši rozdílu mezi náklady Poskytovatele a poplatkem uhrazeným Účastníkem Poskytovateli za instalaci telekomunikačního koncového zařízení.

8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 8.1. 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 Účastníkovi Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby nad rámec poskytnutých slev za služby.
- 8.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součástí a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí vyšší moci.
- 8.3. Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetím osobám, v případě, že Účastník využívá pro účely příjmu Telekomunikačních služeb Telekomunikační zařízení nedodané Poskytovatelem, které není schválené podle platných právních či technických předpisů aj. norem.
- 8.4. Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka.
- 8.5. Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 8.6. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

9. Vznik, změna, převod, ukončení a obnovení Smlouvy nebo Služby

- 9.1. 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.
- 9.2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem předání Služby.
- 9.3. K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.
- 9.4. Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána

- zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů, nebo SMS podpisem.
- 9.5. Smlouva může být měněna nebo doplňována jak písemně, tak i s ohledem na pružnost a rychlost změny Smlouvy je možné měnit tuto smlouvu i formou e-mailu. Za změnu Smlouvy je rovněž považováno i potvrzení o provedení změny předmětu Smlouvy vystavené Poskytovatelem pro Účastníka, tzv. „Potvrzení o zaktivování nově zvoleného předmětu Smlouvy Poskytovatelem“ zasláné Poskytovatelem elektronickou poštou na email Účastníka uvedený v záhlaví Smlouvy při každé změně předmětu Smlouvy Účastníkem. V tomto případě není třeba, aby uvedené potvrzení bylo Poskytovatelem zasláno Účastníkovi v listinné podobě. Každé toto potvrzení vystavené Poskytovatelem bude mezi stranami považováno za dodatek ke Smlouvě, kterým se mění ustanovení Smlouvy. Ke Smlouvě je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.
- 9.6. 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 částku 10.000,- Kč, pokud Poskytovatel neprokáže, že cena již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby, je vyšší. Učiní-li tak z důvodů, které nastaly na straně Poskytovatele, zaplatí Účastník navíc smluvní pokutu ve výši 10 % zřizovacího poplatku za tuto Službu.
- 9.7. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 9.8. Smlouva nebo Služba může být ukončena:
- (a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - (b) uplynutím sjednané doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou, resp. uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu neurčitou;
 - (c) účinností změny Podmínek, pokud Účastník ukončí Smlouvy či Služby požaduje, anebo výpovědí z důvodu nedovolené změny ceny v neprospěch Účastníka, byla-li výpověď Účastníkem podána během 1 měsíce po oznámení takové změny ceny Poskytovatelem;
 - (d) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání odstoupení.
- 9.9. V případech uvedených v čl. 9.8 (b) a (c) začíná běžet výpovědní doba od následujícího dne po doručení písemné výpovědi smluvní stranou druhé smluvní straně.
- 9.10. Smlouva nebo Služba může být výpovězena kteroukoli smluvní stranou jako celek nebo může být každá přípojka nebo část Služby výpovězena samostatně.
- 9.11. Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 1 měsíc, nedohodnou-li se strany jinak. Pro možnost výpovědi, potažmo výpovědní dobu, Smlouvy či Služby sjednané na dobu určitou platí obecné právní předpisy, tj. občanský zákoník.
- 9.12. Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet od následujícího dne po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi. 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.
- 9.13. Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkovi. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 14 kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 9.14. Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jež o obnovení žádá má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si žádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení Služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se k zřízení Služby.

10. Zřizování a zrušení Služby

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
- 10.4. Za den předání Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou Účastníkem podepsané Specifikace.
- 10.5. Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluvněm čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 10.6. V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologií 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.
- 10.7. 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.
- 10.8. 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

11. Závady a servisní zásahy, záruční podmínky pro koncová zařízení

- 11.1. Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 11.2. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Specifikaci.
- 11.3. Poskytovatel poskytuje záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení nevyžadující odbornou instalaci (samostatné modemy a telefony). Záruka se nevztahuje na závady Koncových zařízení způsobených vlivy mimo Koncová zařízení (běžné opotřebení, nevhodné užívání, vyšší moc, zásahy třetích osob, apod.).
- 11.4. Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Účastníka.
- 11.5. Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závalu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník, a Závalu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.
- 11.6. Pokud bude zjištěno při odstraňování Závalu, že tato Závala není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho Telekomunikačním zařízení, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 11.7. Přerušeni napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatelem, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závalu ve smyslu těchto Podmínek.
- 11.8. 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 Závalu.
- 11.9. Pokud z důvodu uvedených v čl. 11 bod 11.8. vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutnosti opakování výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 11.10. Doba odstranění Závalu je závislá na typu Služby a je specifikována ve Smlouvě.

12. Ochrana osobních údajů Účastníka

- 12.1. Poskytovatel v okamžiku sjednání smlouvy získává ke zpracování osobní údaje Účastníka a to Jméno a příjmení, Datum narození, Adresu bydliště, Adresu pro doručování v listinné formě, Adresu pro doručování elektronické pošty, telefonní číslo a informace o datových spojeních účastníka. Ochrana těchto osobních údajů podléhá nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679. Poskytovatel se stává Správcem uvedených osobních údajů
- 12.2. Správce osobních údajů je tedy Společnost NetProVas s.r.o., Olomoucká 164a, 627 00 Brno, tel.: +420 530 502 020, mail: info@netprovas.cz, www: www.netprovas.cz.
- 12.3. Pověřenec pro ochranu osobních údajů Poskytovatele je : Pavel Šalomoun, tel.: +420 530 502 829, mail:dpo@ab-net.cz.
- 12.4. Osobní údaje Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě jsou zpracovávány na základě tohoto smluvního vztahu a na základě zákona č. 127/2005 Sb. za účelem poskytování služeb dle smlouvy, zejména pak kvůli zákonem daných povinnostem pro tento typ smluvního vztahu a za účelem realizace vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Účastníkem nutné pro plnění smlouvy. Poskytnutí těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné smluvní vztah realizovat.
- 12.5. Tyto osobní údaje Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě budou u Správce uloženy po dobu trvání smluvního vztahu, samotná smlouva pak dalších 5 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o účetnictví č. 563/1991 zákona o DPH č. 235/2004.
- 12.6. Osobní údaje Adresy pro doručování elektronické pošty a telefonní čísla jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle smlouvy, zejména pak kvůli možnosti přiměřené vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Účastníkem potřebné pro plnění smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné smluvní vztah realizovat.
- 12.7. Osobní údaje Adresy pro doručování elektronické pošty a telefonní čísla budou u Správce zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu a další 2 roky. Účastník má právo během těchto dvou let po ukončení smlouvy požádat o výmaz těchto osobních údajů, Správce pak výmaz uskóteční, pokud tomu nebrání překážka v podobě nevypovědění pohledávek Správce, nebo otevřená možnost podání reklamaci, nebo jiný prokazatelný zájem Správce.
- 12.8. Osobní údaje Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě, Adresy pro doručování elektronické pošty a telefonní čísla mohou být poskytnuty partnerské společnosti za účelem zřízení a provozování služby IPTV, xDSL, VoIP, vymáhání pohledávek. Tento příjemce osobních údajů bude nakládat s osobními údaji v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679.
- 12.9. Osobní údaje informace o datových spojeních účastníka jsou zpracovávány na základě zákona číslo 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v § 97, odst. 3.[2] a vyhlášky 357/2012 Sb., o uchování, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů. Zpracovávání těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. Tyto osobní údaje informace o datových spojeních účastníka jsou u Správce uloženy po dobu 6 měsíců od svého vzniku.
- 12.10. Osobní údaje informace o datových spojeních účastníka budou předávány dalším příjemcům a to soudu, státnímu zástupci, policejnímu orgánu v rámci vedení vyšetřování závažné trestné činnosti nebo Bezpečnostní informační službě, Vojenskému zpravodajství a České národní bance a to vždy na základě řádné žádosti a jejího odůvodnění. Žádné jiné výše uvedené osobní údaje nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to Účastník výslovně nepožádá.
- 12.11. Účastník má v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 právo požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, i právo na přenositelnost údajů. Tyto žádosti lze směřovat na službu hotline. Účastník má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 13. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací**
- 13.1. Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby, vadného Koncového zařízení i na vyúčtování ceny.
- 13.2. Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
- 13.3. Reklamacie na vyúčtování ceny se uplatňují písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.
- 13.4. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má

Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však 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. Úřad ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.

13.5. Reklamacie na vyúčtování ceny musí být podány na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění Závalu, jinak právo na Reklamací zaniká. Závala Koncového zařízení a ostatní závady musí být ohlášeny na lince péče o zákazníky, resp. HOTLINE,

13.6. Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závalu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závala současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závalu nahlásí v souladu s čl. 3 bod 3.2 (e).

13.7. Reklamací vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 1 měsíce od doručení Reklamacie Poskytovateli, nepodléhá-li vyřízení reklamace Závalu bez zbytečného odkladu (např. nemůže-li Účastník využít Službu vůbec, ve stanovené kvalitě nebo je-li Služba přerušena apod.). Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 2 měsíců.

13.8. Uznané částky slev či finančních kompenzací Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie, nebo ve lhůtě do jednoho měsíce ode dne kladného vyřízení Reklamacie Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.

13.9. 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.

13.10. V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacie Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru pro oblast Českého telekomunikačního úřadu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo zanikne.

14. Ustanovení společná a závěrečná

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

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

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

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

14.5. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.8.2024. Pro Smlouvy uzavřené před tímto datem jsou tyto Podmínky účinné od 1.9.2024 .

Zvláštní část podmínek**1. Služby VoIP**

- 1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 1.2. Platnost Smlouvy začíná v den prvního použití Služby nebo v den podpisu předávacího protokolu ke Službě.
- 1.3. Smlouva má výpovědní lhůtu 1 měsíc. Výpovědní lhůta začíná běžet následující den po písemném doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 1.4. Smlouvu může Poskytovatel okamžitě zrušit nebo pozastavit, pokud by v důsledku jejího plnění došlo k neúnosným finančním ztrátám Poskytovatele.
- 1.5. V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi emailem upozornění s uvedením termínu náhradního plnění ne kratšího než 1 týden, zpravidla 10 dnů. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.
- 1.6. Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník hrubě poruší své povinnosti dle příslušného článku Obecné části podmínek.
- 1.7. Poskytovatel má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to zasláním písemné výpovědi na adresu Účastníka.
- 1.8. Účastník má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to doručením písemné výpovědi na adresu Poskytovatele.
- 1.9. Platnost smlouvy končí uplynutím lhůty 1 měsíc od doručení výpovědi druhé straně.
- 1.10. Účastník je povinen platit Faktury řádně a včas.
- 1.11. Platný Ceník Služeb poskytne Poskytovatel Účastníkovi na vyžádání, a to písemně, faxem nebo e-mailem.
- 1.12. Veškeré změny cen Služeb je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi jeden měsíc před začátkem platnosti těchto změn. Pokud Účastník se změnou nesouhlasí, je oprávněn doručit Poskytovateli písemnou výpověď smlouvy před začátkem doby platnosti Ceníku, v opačném případě změny bezvýhradně akceptuje.
- 1.13. V Ceníku musí být uvedeny jednotlivé druhy hovorů a jejich ceny.
- 1.14. Faktura bude vystavena pravidelně každý měsíc na základě Smlouvy a poskytnutých Služeb.
- 1.15. Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
- 1.16. Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru.

1.17. Podmínky pro poskytování předplacených služeb

1.17.1. Předplacené Služby poskytuje Poskytovatel Účastníkům využívajícím Službu NETPHONE (dále též jen "Předplacená služba").

1.17.2. Účastnická smlouva předplacené Služby je uzavřena uhrazením ceny aktivace Předplacené služby. Telefonní číslo zůstává po celou dobu trvání smluvního vztahu ve vlastnictví Poskytovatele.

1.17.3. Ke změně Účastníka předplacené Služby není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak.

Účastník je oprávněn přenechat Předplacenou službu k užívání třetí osobě, v tomto případě se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s těmito Všeobecnými podmínkami, Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k Předplacené službě. Třetí osoba se okamžikem převzetí Předplacené služby stává Účastníkem.

1.17.4. Účastnická smlouva předplacené Služby končí:

(a) Marným uplynutím lhůty pro uskutečnění prvního odchozího hovoru. Lhůta pro uskutečnění prvního odchozího hovoru je stanovena na 12 měsíců od aktivace Předplacené služby.

(b) Marným uplynutím lhůty pro dobítí kreditu Předplacené služby. Lhůta pro dobítí kreditu Předplacené služby je uvedena na www.netprovas.cz, případně stanovena v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele. Délka lhůty pro dobítí kreditu může být Poskytovatelem stanovena v závislosti na splnění dalších podmínek uvedených v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele.

1.17.5. Účastník předplacené Služby je oprávněn Účastnickou smlouvu předplacené Služby vypovědět v následujících případech:

(a) Během jednoho měsíce ode dne zveřejnění změny Všeobecných podmínek, pokud není tato změna vyvolána změnou platné legislativy, a to s výpovědní lhůtou 1 měsíc.

1.17.6. Účastník nemá nárok na vrácení nevyužité předplacené částky ceny Služeb (kreditu) či na její převedení na jiné telefonní číslo.

1.17.7. Cena předplacené Služby je uhrazena dobítím kreditu. Daňový doklad bude vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci Předplacené služby pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vydání daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.

1.17.8. Poskytnuté Předplacené Služby je Účastník užívající Předplacené služby oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejich poskytnutí, jinak právo zaniká.

2. Hostingové služby

2.1. 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 dat a zařízení Účastníka k síti Internet.

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