

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

poskytování služeb elektronických komunikací platné od 22.2.2021

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací firmy Ing. Emerich Bystroně

Preamble

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „VP“) jsou nedílnou součástí smluv o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavíraných mezi Ing. Emerichem Bystroněm, držitelem osvědčení ČTÚ č 1458, jako poskytovatelem a účastníkem.

1 Smlouva

1.1 Smluvní vztah, ve kterém se uplatňují tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, je sjednán smlouvou o poskytování a užívání služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem podle definice v odst. 2.2 a 2.3 těchto VP.

1.2 Předmětem smlouvy je zřízení jedné nebo více služeb elektronických komunikací, uvedených ve Specifikaci služby, a poskytování této služby nebo služeb. Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb je stanovena parametry služeb uvedenými ve smlouvě a ceníku konkrétní služby. Parametry mohou být ovlivněny zohledněním případné agregace a vytížení. Provoz v síti poskytovatele je měřen a řízen centrálně, technickými prostředky, které zajišťují dodržení parametrů služby. V případě naplnění nebo překročení kapacity připojení uživatele může tato skutečnost způsobit zhoršení některých parametrů služby (latence, ztrátovost atp.).

1.3 Obsah smlouvy je tvořen:

a) Oboustranně akceptovanou písemně uzavřenou smlouvou mezi účastníkem a poskytovatelem, případně číslovanými dodatky, které jsou označeny jako nedílná součást smlouvy, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran, budou-li uzavřeny;

b) Ceníky jednotlivých služeb a Ceníkem administrativních poplatků;

c) Provozními podmínkami jednotlivých služeb elektronických komunikací (dále jen „provozní podmínky“);

d) Ochranou osobních údajů

e) Všeobecnými podmínky poskytování služeb elektronických komunikací. Pro případ rozporu mezi jednotlivými výše uvedenými body, tvořícími obsah smlouvy, má přednost obsah bodu, který je uvedený dříve v pořadí než ten, se kterým je v rozporu.

2 Definice pojmů

2.1 Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která užívá služby elektronických komunikací od poskytovatele

2.2 Účastník je uživatel, který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací. Účastník uzavřením smlouvy souhlasí s tím, že uživatel je oprávněn za účastníka převzít od poskytovatele službu a případná telekomunikační zařízení dle smlouvy.

2.3 Poskytovatel je firma Ing. Emerich Bystroně, která účastníkovi poskytuje služby elektronických komunikací.

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, oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem ověřenou platnou plnou moc.

2.5 Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci smlouvy a podepisovat technické specifikace v příloze smlouvy. Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí písemně jinak, druhá smluvní strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona.

2.6 Kontaktní osoba smluvní strany je osoba zajišťující přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajícími se plnění smlouvy, dále je oprávněna přebírat od poskytovatele službu, případně související zařízení, podepisovat příslušné předávací protokoly a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce nebo pověřený zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží nebo poradí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby osoby podle zákona.

2.7 Zástupce smluvní strany je některá z osob uvedených v odst. 2.4 až 2.6 VP.

2.8 Lokalita uživatele je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci telekomunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.

2.9 Zřízení služby je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění účastníkem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených

ve smlouvě. Nebyl-li předávací protokol podepsán, rozumí se zřízením služby okamžik prvního použití služby.

2.10 Zřízení změny služby je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění účastníkem požadované změny již poskytované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě. Nebyl-li předávací protokol podepsán, rozumí se zřízením změny služby okamžik prvního použití změněné služby.

2.11 Minimální doba užívání služby je období, ve kterém není účastník oprávněn uzavřít smlouvu vypovědět. Minimální doba užívání služby je uvedena ve smlouvě nebo Specifikaci služby a počíná běžet okamžikem zřízení služby.

3 Povinnosti obou smluvních stran

3.1 Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou smluvní stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze smlouvy. To se týká především, ale nikoli výlučně těchto skutečností:

- a) změna údajů uvedených ve smlouvě;
- b) kontaktní údaje, zejména telefonní číslo a emailová adresa;
- c) změna v osobách oprávněných zástupců, pověřených zástupců, kontaktních osob;
- d) omezení právní subjektivity smluvní strany, např. předběžným soudním opatřením;
- e) změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění smlouvy.

3.2 Za účelem následného prokázání identifikace účastníka při uzavření smlouvy uděluje účastník poskytovateli souhlas s pořízením opisu nebo kopie údajů nutných k identifikaci účastníka z předložených dokumentů a s jejich následnou archivací.

4 Povinnosti poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen zřídit každou jednotlivou požadovanou službu za podmínek, v cenách a termínech podle smlouvy. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, lhůta pro zahájení poskytování služby, resp. pro změnu služby, je maximálně 45 dnů od podpisu smlouvy či jejího dodatku.

4.2 Poskytovatel je povinen umožnit účastníkovi nepřetržité užívání služby v rozsahu, za podmínek a v cenách uvedených ve smlouvě a dle kvalitativních parametrů dle popisu služby

4.3 Poskytovatel je povinen provést účastníkem požadovanou změnu parametrů poskytované služby, oboustranně potvrzenou, nejpozději v termínech pro provedení změny uvedených ve smlouvě nebo jejích dodatcích.

4.4 Poskytovatel je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě, (je-li využívána), ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě.

4.5 Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, kterou nezpůsobil ani nezavinil uživatel. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti uživatelem, a to na náklady účastníka za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem zvlášť pro každý případ.

4.6 Poskytovatel je povinen dle zákona oznámit v předstihu účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.

4.7 Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované službě. Zveřejněním se rozumí uvedení změny na webových stránkách poskytovatele.

5 Povinnosti účastníka

5.1 Účastník je povinen poskytovatele neprodleně informovat o změně svých údajů dle odst. 3.1 VP.

5.2 Účastník je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy.

5.3 Účastník odpovídá za to, že zařízení, které připojuje uživatel k zařízení poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno. Účastník odpovídá za stav zařízení, které uživatel připojuje k zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů.

5.4 Účastník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě případných stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odinstalování zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita uživatele (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních

prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.

5.5 Účastník je povinen zajistit nebo umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou.

5.6 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky, popsané v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.

5.7 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení služby, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit, aby uživatel učinil veškerá opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele.

5.8 Účastník, který není operátorem dle zákona č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, v platném znění, (dále jen „ZoEK“) nesmí používané služby poskytovat třetím osobám.

5.9 V případě, že dojde za trvání smlouvy ze strany účastníka/uživatele k poškození či ztrátě zařízení poskytovatele, které má účastník od poskytovatele v pronájmu nebo zapůjčené, je poskytovatel oprávněn účastníkovi takové zařízení vyúčtovat.

6 Práva smluvních stran

6.1 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi smluvní pokutu z prodlení v úhradě plateb za poskytované služby stanovenou v odst. 9.1 VP.

6.2 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi poplatky související s poskytováním služeb dle ceníku příslušné služby a Ceníku administrativních poplatků.

6.3 Účastník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za období, ve kterém služba měla být podle smlouvy poskytována a poskytována nebyla nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě, než je uvedeno ve smlouvě, vyjma situace popsané v čl. 7 VP. Výše a způsob vrácení části poplatku je specifikován v odst. 9.2 VP.

6.4 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi dle Ceníku administrativních poplatků náklady na vyřazení z databází odesílatelů nevyžádané pošty (spamů), o které může účastník poskytovatele požádat písemně, a to způsobem dle odst. 15.1 a), b) VP.

6.5 Aktuální verze ceníků příslušných služeb a Ceníku administrativních poplatků jsou dostupné na internetových stránkách poskytovatele.

6.6 Poskytovatel je v rámci úspory systémových prostředků oprávněn bez náhrady mazat data účastníka/uživatele (emailové zprávy, údaje o datových přenosech, atd.) starší 2 let.

7 Důsledky neplacení nebo opožděného placení

7.1 Poskytovatel výslovně upozorňuje účastníka na důsledky neplacení nebo opožděného placení za poskytnuté služby elektronických komunikací.

7.2 Nezaplátí-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel upozorní účastníka způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, a stanoví náhradní lhůtu plnění v trvání jednoho týdne ode dne dodání upozornění. Upozornění odeslané elektronicky je považováno za dodané 24 hodin po odeslání upozornění prostřednictvím elektronické pošty na poslední známou emailovou adresu účastníka.

7.3 Po marném uplynutí náhradní lhůty dle odst. 7.2 VP může poskytovatel uživateli omezit či dočasně pozastavit poskytování dotčené služby.

7.4 Pro případ omezení či pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení ze strany účastníka se nejedná o neposkytnutí služby ze strany poskytovatele.

7.5 Veškerá ustanovení čl. 7 VP se použijí i v případě neplacení nebo opožděného placení trvale vratné finanční zálohy dle odst. 8.7 VP.

8 Cena a platební podmínky

8.1 Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní.

8.2 Pokud není v rámci konkrétních ustanovení dotčených dokumentů uvedeno jinak, jedná se o ceny v tuzemské měně bez daně z přidané hodnoty.

8.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc a splatnost vyúčtování/faktur je 21 dní.

8.4 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby se účtuje počínaje dnem následujícím po provedení změny služby. Pokud dojde ke zrušení některé služby, pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni zrušení služby.

8.5 Vyúčtování/faktura má náležitosti daňového dokladu dle zákona.

8.6 Účtované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet Poskytovatele do data splatnosti uvedeného na vyúčtování/faktuře, jinak je účastník v prodlení.

8.7 Poskytovatel má právo požadovat po účastníkovi trvalou vratnou finanční zálohu. Záloha je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy. V případě, že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo trvalou vratnou finanční zálohu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.

9 Záruky a sankce

9.1 Smluvní pokuta z prodlení v úhradě plateb je stanovena ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.

9.2 Účastník má právo, na základě písemné žádosti, na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období delší než 15 minut, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu a případu dle čl. 7 VP, ve kterém služba nebyla poskytována a v případě, že byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě, než uvádí smlouva a dle specifikace článku 4 Popisu služby. Toto právo účastník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo byť i částečně z viny uživatele nebo zásahem vyšší moci. V případě částečného zavinění uživatelem smluvní strany dohodnou přiměřené snížení částky k vrácení. Vrácení částky se provede odečtem z částky poplatků za službu účtované v příslušném nebo následujícím zúčtovacím období.

10 Vznik, změna a ukončení smlouvy

10.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Doba trvání smlouvy je uvedena ve Specifikaci jednotlivých služeb, případně ve smlouvě nebo jejím dodatku.

10.2 Při změně smlouvy na žádost účastníka před zřízením služby, např. při změně umístění lokality uživatele, a to z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

10.3 Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena dohodou, výpovědí, výpovědí s přenesením, odstoupením, smrtí nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce, uplynutím doby, na kterou byla sjednána.

10.4 Účastník je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s výpovědní dobou v délce 30 dnů dle §63, odst. g) Zákona č. 127/2005 Sb., která začíná běžet od prvního dne, bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi poskytovateli.

10.5 Účastník je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou v délce 24 hodin až 30 dnů, podle volby účastníka, která začíná běžet od prvního pracovního dne bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi poskytovateli z důvodu:

a) poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby;

b) poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby;

c) poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení účastníka.

10.6 Poskytovatel je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou:

a) v délce 1 měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi účastníkovi, není-li ve smlouvě stanoveno jinak;

b) v délce 30 dnů, která začíná běžet od prvního pracovního dne bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi účastníkovi z důvodu:

(i) účastník přes upozornění poskytovatele soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za poskytnuté služby; Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování za službu po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence 3 nezaplacených vyúčtování za službu.

(ii) účastník nebo uživatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele;

(iii) účastník nebo uživatel opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou službu elektronických komunikací nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR;

(iv) dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek účastníka nebo je proti účastníkovi vedeno insolvenční řízení;

(v) vůči účastníkovi je nařazena exekuce.

Pro případ výpovědi dle odstavce 10.6 VP se za den doručení písemné výpovědi považuje desátý den po jejím odeslání poskytovatelem.

10.7 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

10.8 Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, a to nikoli dle odst. 10.5 VP, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

10.9 Při ukončení smlouvy je účastník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení smlouvy, vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Věci nevrácené v uvedeném termínu budou poskytovatelem účastníkovi vyúčtovány.

11 Reklamac

11.1 Pokud účastník dojde k názoru, že poskytovatel nepostupuje podle smlouvy a nedostatek nelze odstranit přímou dohodou, uplatní u poskytovatele reklamaci některé z těchto skutečností:

- a) reklamaci vad poskytnuté služby;
- b) reklamaci vyúčtování cen za poskytnuté služby.

11.2 Reklamaci uplatňuje účastník písemným sdělením podepsaným kontaktní osobou, pověřeným zástupcem nebo oprávněným zástupcem účastníka prokazatelně zaslaným poskytovateli způsobem dle odst. 15.1 a), b) VP. Reklamaci na poskytnutí vadné služby je nutno uplatnit do 2 měsíců od zjištění. Rovněž reklamaci na vystavení příslušného vyúčtování, ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna, je nutno uplatnit do dvou měsíců, jinak právo na reklamaci zanikne.

11.3 Poskytovatel rozhodne o uznání nebo neuznání reklamacce a do 1 měsíce po doručení reklamacce písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty informuje o výsledku posouzení účastníka.

11.4 Uplatnění reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě, že je uznána reklamacce ohledně výše vyúčtované částky nebo způsobu vyúčtování, poskytovatel vrátí případný přeplatek účastníka z toho plynoucí, a to do 30 kalendářních dnů po rozhodnutí na bankovní účet účastníka. Na základě dohody s účastníkem může poskytovatel přeplatek vrátit účastníkovi formou odečtu z částky poplatků za službu účtované v nejbližším následujícím účtovacím období.

11.5 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamacce může účastník podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu, místně příslušného pro danou oblast.

11.6 Reklamacce zařízení dodaných účastníkovi poskytovatelem se řídí ustanoveními Občanského zákoníku.

12 Odpovědnost za škodu

12.1 Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku vzniklou prokazatelně jejím zaviněním druhé straně, a to s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je odpovědná smluvní strana povinna uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši třináásobku měsíčního paušálu. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani za jiné škody.

12.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi/uživateli vznikne následkem poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části, vyjma škody vzniklé účastníkovi/uživateli na jeho zařízení prokazatelným zaviněním poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu, která účastníkovi/uživateli vznikne následkem útoku hackerů, DDoS útoků nebo je způsobena počítačovými viry.

12.3 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu zaviněnou poskytovateli uživatelem, účastník zaplatí částku v příslušné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.

12.4 Jakmile poskytovatel uzná nebo účastník prokáže škodu zaviněnou účastníkoví poskytovatelem, příslušná částka za škodu se použije k vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k vyrovnání částky za škodu nepostačí, poskytovatel odečte částku v příslušné výši nebo její zbytek od částky účtované účastníkoví za služby v nejbližším následujícím účtovacím období. Pokud to k vyrovnání částky za škodu nepostačí, zbylou část převede bankovním převodem do konce bezprostředně následujícího účtovacího období na účet účastníka.

12.5 Pokud je smlouva ukončena před uhrazením částky za škodu, poskytovatel uhradí zbytek částky za škodu do 30 kalendářních dnů po ukončení smlouvy bankovním převodem na účet účastníka.

13 Ostatní ustanovení

13.1 V případě prodeje technického zařízení/zboží poskytovatelem účastníkoví nabude vlastnické právo k danému technickému zařízení účastník úplným zaplacením kupní ceny.

13.2 Smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Zákonem o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem.

13.3 Smlouva může být uzavřena v českém jazyce.

13.4 Všechna ustanovení smlouvy budou vykládána v souladu s účelem, pro který je smlouva uzavírána.

13.5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit.

13.6 Všechny spory, vzniklé z těchto smluv nebo v souvislosti s nimi, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou.

14 Důvěrnost informací

14.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

14.2 Za obchodní tajemství ve smyslu odst. 14.1 VP se nepovažuje údaj, který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:

- a) údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný;
- b) údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů - v takovém případě je sdělující smluvní strana povinna druhou stranu informovat;
- c) údaj byl sdělujícím znám ještě před uzavřením smluvního vztahu s druhou stranou.

15 Komunikace mezi smluvními stranami

15.1 Smluvní strany se dohodly, že budou využívat tyto způsoby vzájemné komunikace:

- a) písemně – doporučenou poštou;
- b) elektronickou poštou;
- c) telefonicky nebo ústně.

15.2 Běžná informativní sdělení lze druhé smluvní straně předávat ústně, telefonicky a elektronickou poštou.

15.3 Hlášení technických problémů provede uživatel nebo účastník telefonicky na zákaznické lince poskytovatele číslo +420 777 604 167 nebo elektronickou poštou na emailové adrese info@abonet.cz.

15.4 Žádost o změnu kontaktních údajů účastníka zašle účastník poskytovateli elektronickou poštou na emailovou adresu info@abonet.cz.

15.5 Faktury za vyúčtování služeb a ostatní služby zasílá poskytovatel účastníkoví elektronickou poštou na emailovou adresu určenou účastníkem pro zasílání účetních dokladů. Pokud požaduje účastník zasílání faktur za vyúčtování služeb a ostatních služeb v listinné podobě prostřednictvím pošty, může mu poskytovatel účtovat poplatek dle aktuálního Ceníku administrativních poplatků.

15.6 Dodatky ke smlouvě, reklamace služeb, upozornění na podstatné porušení smlouvy, výpověď smlouvy, změny parametrů smlouvy nebo změny smluvních stran musí být vždy provedeny písemně dle odst. 15.1 a) VP.

15.7 Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze smluvních stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musejí být předána druhé smluvní straně písemně k rukám zástupce druhé smluvní strany podle odst. 2.7 VP.

15.8 Všechna písemná sdělení a sdělení odeslaná prostřednictvím elektronické pošty musejí, kromě vlastní informace, obsahovat všechny tyto náležitosti:

- a) identifikace smluvní strany a smlouvy;
- b) datum odeslání sdělení;
- c) jméno, podpis a kontaktní telefonní číslo kontaktní osoby odesílatele.

Obsah sdělení musí být dostatečně určitý, jasný a srozumitelný, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení učiněná stanovenou formou dle těchto VP.

15.9 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v odst. 15.7 VP způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou smluvní stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou smluvní stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou splněny zároveň všechny tyto podmínky:

- a) předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena;
- b) obsah předběžné informace je dostatečně určitý, jasný a srozumitelný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany;
- c) do 2 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odst. 15.8 VP.

Pokud kterákoli z uvedených podmínek není splněna, předběžná informace nemusí být příjemce akceptována.

16 Závěrečná ustanovení

16.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto všeobecné podmínky změnit. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup - na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění, a to společně s aktuální fakturou za vyúčtování služeb. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Účastník má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny. Změna všeobecných podmínek se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní doba.