

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti RAMASA. (dále jen „Všeobecné podmínky“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. „Poskytovatelem se rozumí společnost RAMASA computers se sídlem Holasovice 218, 74774 Holasovice, IČ: 69572038, DIČ: CZ7706225483, která je oprávněna na základě osvědčení č.977, vydaného Českým telekomunikačním úřadem, poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací
- 1.2. „Všeobecnými podmínkami“ se rozumí podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací, které v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) vydává Poskytovatel.
- 1.3. „Žadatelem“ se rozumí každý subjekt, který požádá a to (osobně, telefonicky, elektronicky) o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací sítě RAMASA.
- 1.4. „Účastníkem“ se rozumí každý subjekt (právnícká nebo fyzická osoba), který uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu a splnil podmínky, stanovené příslušnými právními předpisy, jakož i těmito Všeobecnými podmínkami.
- 1.5. „Žádostí“ se rozumí Žádost o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací sítě RAMAŠA.
- 1.6. „Smlouvou“ se rozumí uzavření vzájemného smluvního vztahu mezi Účastníkem a Poskytovatelem, které je podmíněno písemným vyhotovením Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací sítě RAMAŠA.
- 1.7. „Službou“ se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací zřízená a provozovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy.
 - 1.7.1. Součástí a předmětem Služby není zejména:
 - 1.7.1.1. odstranění poruch na vnitřních síťových rozvodech Účastníka mezi koncovým bodem Sítě a koncovým zařízením nebo na koncových zařízeních, která nesplňují požadavky podle této smlouvy,
 - 1.7.1.2. odstranění poruch na účastnickém vedení,
 - 1.7.1.3. odstranění poruch na hardwarovém či softwarovém vybavení Účastníka,
 - 1.7.1.4. odstranění poruch způsobených výpadkem elektrického napájení, které si Účastník zajišťuje sám a není předmětem plnění ze strany Poskytovatele
 - 1.7.1.5. odstranění poruch způsobených úmyslně či z nedbalosti uživatelem nebo činností vykonávanou Účastníkem pověřenou osobou,
 - 1.7.1.6. odstranění poruch způsobených nedodržením povinností podle této Smlouvy, písemných návodů a pokynů Poskytovatele a výrobce koncových zařízení ze strany Účastníka,
 - 1.7.1.7. odstranění poruch způsobených neoprávněným zásahem třetí osoby, které Účastník umožnil přístup ke koncovému zařízení nebo ke Službě nebo jejich neoprávněným přístupu nezabránil,
 - 1.7.1.8. odstranění poruch způsobených živelnou pohromou, vyšší mocí, násilnou událostí.

1.7.2. Opravy a služby podle 1.2. Smlouvy může Poskytovatel provést po dohodě s Účastníkem za úplatu dle platných ceníků Poskytovatele.

1.8. „Sítě“ se rozumí infrastruktura a zařízení Poskytovatele dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.

1.9. „Koncovým zařízením“ se rozumí koncové zařízení sloužící k užívání Služeb, které je zpravidla ve vlastnictví Účastníka. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provozuschopnost koncového zařízení Účastníka.

1.10. Poskytovatel se zavazuje, že bude účastníkovi na základě těchto Všeobecných podmínek poskytovat Službu Sítě dle aktuální nabídky Poskytovatele v rozsahu uvedeném v aktuálním Ceníku základních a volitelných služeb sítě RAMAŠA. To vše ve smyslu Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací sítě RAMAŠA. Tuto povinnost mohou omezit pouze závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.

1.11. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Klient šíří v rozporu s VOP, obecně závaznými právními předpisy ČR a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.

1.12. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Doba a délku provádění údržby stanoví poskytovatel dle svých potřeb a klientovi ji oznámí vždy předem elektronickou formou, prostřednictvím SMS zprávy nebo e-mailu. Neposkytování služby po dobu provádění takovéto údržby není poruchou a nelze zde uplatnit nárok na reklamaci.

1.13. Poskytovatel je oprávněn provést nezbytná opatření pro zajištění bezpečnosti a integrity své sítě, která mohou mít vliv na kvalitu a technické specifikace poskytované služby Klientovi. O těchto opatřeních je Poskytovatel povinen nejpozději do 24h informovat klienta a sjednat nápravu nejpozději do 30 dnů. Na důsledky takovýchto opatření nelze uplatnit reklamaci služby.

1.14. Poskytovatel má povinnost klientovi oznámit změny týkající se VOP, služeb, ceníků nejpozději 30 dní před jejich účinností a současně musí klienta poučit o jeho právu na odstoupení od smlouvy nejpozději 7 den před nabytím dne účinnosti těchto změn. Změny jsou oznámeny na internetových stránkách poskytovatele a klienti budou o změnách obeznámeni elektronickou formou (e-mail, sms).

2. Smlouva

2.1. Zájemce, který má zájem o poskytování služeb, bude vyzván při aktivaci služby k vyplnění Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Sítě RAMAŠA, předloží na požádání doklady požadované poskytovatelem k identifikaci účastníka.

2.2. Smlouva obsahuje rámcovou smlouvu, která umožňuje sdružit poskytování více Služeb Poskytovatele pod jednu zastřešující smlouvu. Služby samotné jsou pak stranami dohodnuty v jednotlivých Specifikacích služeb.

3. Práva a závazky Poskytovatele

3.1. Poskytovatel se zavazuje:

3.1.1. udržovat Síť v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené obecně závaznými normami. Toto se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.

3.1.2. odstraňovat závady vzniklé na Síti co nejdříve, bude-li to technicky možné nejpozději do pěti pracovních dnů. Stejně bude Poskytovatel postupovat i v případě, když je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu obchodního zákoníku nebo ZEK, 3.1.3. pro odstraňování jakýchkoliv závad je poskytovatel oprávněn využívat služeb třetích osob. V případě využívání třetích osob nebo jejich technických prostředků, zajišťuje poskytovatel opravy případných poruch v termínech za podmínek poskytnutých mu těmito třetími osobami.

3.1.4. Poskytovatel odpovídá za činnost svých zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je definováno ve specifikaci služeb.

3.1.5. Informovat o změnách cen Služeb a o podstatných změnách v poskytování nebo užívání Služeb bez zbytečného prodlení, zveřejněním na webových stránkách poskytovatele

3.1.6. Umožnit Účastníkovi seznámit se v provozovně Poskytovatele nebo na jeho internetových stránkách s aktuálním zněním Reklamačního řádu, Všeobecných podmínek a Ceníku služeb

3.1.7. Provést schválené změny Smlouvy požadované Účastníkem v nejkratší možné lhůtě, nejpozději však ve lhůtě uvedené v čl. 6.,

3.1.8. Informovat Účastníka o změně údajů poskytovaných ke splnění účelu této Smlouvy neprodleně, bude-li to technicky možné, nejpozději do pěti pracovních dnů před provedením změny,

3.1.9. Poskytnout Účastníkovi jím vybranou službu. Cena a podmínky jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb,

3.1.10. Zablokovat na žádost Účastníka a na jeho náklady přístup ke Službě, jehož obsah může ohrozit mravní výchovu mládeže, bude-li to technicky možné,

3.1.11. Umožnit Účastníkovi hlášení poruch,

3.1.12. Informovat Účastníka o změnách Ceníku služeb, Všeobecných podmínek, jakož i dalších okolností, které mohou ovlivnit plnění z této Smlouvy.

3.2. Poskytovatel je oprávněn:

3.2.1. Požadovat od Účastníka složení záruk dle aktuálního Ceníku služeb nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení atp.,

3.2.2. Omezit ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování služeb jen na síť v ČR,

3.2.3. Podklady, popř. doklady dodané na základě čl. 4.3.6. a ostatní identifikační údaje a doklady Účastníka zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii a archivovat,

3.2.4. Ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky,

3.2.5. Změnit způsob připojení z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka,

3.2.6. Zavést dodatečné způsoby ochrany Sítě a Služeb spočívající např. v zamezení přístupu na některé servery sítě internet nebo omezení některých přenosových protokolů atp.,

3.2.7. Odmítnout žádost Účastníka v případě, že účastník neplnil a/nebo neplní své závazky vůči poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,

3.2.8. Informovat Účastníka nebo zástupce Účastníka na jeho žádost o stavu jemu poskytovaných Služeb, výši dlužné částky apod., to vše za předpokladu, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené Poskytovatelem pro poskytování takových informací.

3.2.9. Na základě hospodárnosti s veřejnými IP adresami si Poskytovatel vyhrazuje právo tuto adresu Uživateli odebrat. 30 dní před odebráním bude Účastník informován.

4. Práva a závazky Účastníka

4.1. Účastník je oprávněn:

4.1.1. Požádat o změnu Smlouvy,

4.1.2. Užívat služby Sítě dle aktuální nabídky Poskytovatele, pokud Smlouva nestanovuje jinak,

4.1.3. Obracet se svými připomínkami, reklamacemi, hlášením poruch a žádostmi na kontaktní místa Poskytovatele, která zajišťují péči o Účastníky služeb Poskytovatele,

4.1.4. Umožnit užití Služeb Účastníka a/nebo třetí osobě za úplatu pouze s předchozím souhlasem Poskytovatele. Žádost Účastníka o souhlas bude Poskytovatelem vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení žádosti Poskytovateli.

4.2. Účastník bude po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně nebo elektronicky oznamovat na Kontaktní místa Poskytovatele změnu identifikačních údajů Účastníka, a to změnu jména právnické nebo fyzické osoby, změnu právní formy, změnu adresy sídla, změnu bydliště nebo místa podnikání, změnu fakturační adresy, změnu emailu, změnu telefonního spojení, změnu IČ nebo DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny.

4.3. Účastník se zavazuje:

4.3.1. Užívat Služeb Poskytovatele pouze takovým způsobem, který je v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami pro provozování Sítě, písemnými návody a pokyny Poskytovatele, a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným Účastníkům Sítě Poskytovatele.

4.3.2. Užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních zařízení a/nebo mobilních telekomunikačních zařízení schválených pro provoz vČR a schválených Poskytovatelem pro provoz vSíti.

4.3.3. Užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě,

4.3.4. Platit za poskytnuté Služby v souladu s Všeobecnými podmínkami, zejména čl. 5. Všeobecných podmínek,

4.3.5. Poskytnout Poskytovateli na žádost podklady, popř. doklady k potvrzení důvěryhodnosti Účastníka a schopnosti plnit své závazky.

4.3.6. Účastník tímto uděluje Poskytovateli souhlas s prováděním prací, souvisejících s poskytováním objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné i v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti Účastníka či jeho zástupce. Za tímto účelem se Účastník zavazuje umožnit Poskytovateli na požádání, příp. zajistit u vlastníka nemovitosti souhlas pro přístup do prostor místa instalace po celou dobu poskytování Služeb, jakož i v souvislosti s jejich ukončením.

5. Ceny a platby

5.1. Ceny služeb jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb. Aktuální Ceník služeb je k dispozici na Účastníkovi přístupném místě v provozovnách Poskytovatele a na jeho internetových stránkách.

5.2. Platební podmínky:

5.2.1. Poskytovatel nebo jeho obchodní zástupce může vyúčtovat Účastníkovi po aktivaci služby částku ve výši ceny aktivace a případné zálohy nebo záruky.

5.2.2. Poskytovatel Účastníkovi vystaví a zašle vyúčtování služeb, které bude mít náležitosti daňového dokladu v elektronické podobě ve formátu PDF na email uvedený ve smlouvě. Pokud bude klient požadovat zaslání daňového dokladu v listinné podobě, bude mu zasláno běžnou poštou, a poskytovatel je oprávněn přičíst k vyúčtování poplatek za poštovné ve výši 25,-Kč, pokud není dohodnut jiný způsob doručení v průběhu zúčtovacího období, bezplatné vyúčtování k úhradě částky ve výši ceny poskytnutých služeb, nebo, nedohodnou-li se Poskytovatel a Účastník jinak. Poskytovatel poskytne Účastníkovi uvedené vyúčtování bud,, formou vyúčtování podle druhu Služby nebo souhrnným vyúčtováním jednou položkou, a to za podmínek stanovených Poskytovatelem a v souladu s příslušnými právními předpisy.

5.2.3. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 dnů a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Klient je dle pokynů uvedených na daňovém dokladu, ve Smlouvě a dle VOP povinen řádně a včas hradit služby poskytované Poskytovatelem. Fakturační období pro platby za internetovou konektivitu je shodné s kalendářním měsícem, u pravidelných měsíčních plateb je splatné nejpozději vždy do 20. dne aktuálního měsíce, ke kterému se platba vztahuje. U každé platby musí Klient uvést správný Variabilní symbol platby (jeho klientské číslo uvedené v záhlaví smlouvy) nebo dle zaslání daňového dokladu, platebního kalendáře.

5.2.4. V případě, že vyúčtování nebude Účastníkovi doručeno do 10. dne od skončení zúčtovacího období, je Účastník oprávněn požádat Poskytovatele o výpis vyúčtování, který mu bude předán nebo zaslán dohodnutým způsobem. V odůvodněných případech, např. dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů může být souhrnné vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.

5.2.5. Poskytovatel poskytuje vyúčtování za poskytnuté Služby v rozsahu stanoveném zákonem a obecně závaznými právními normami Českého telekomunikačního úřadu.

5.2.6. Účastník je povinen uhradit částky vyúčtované dle čl. 5. 2. 2. nejpozději k poslednímu dni příslušného zúčtovacího období, pokud se strany nedohodnou jinak. Nedoručení vyúčtování Účastníkovi nemá vliv na splnění jeho povinnosti uvedené v předchozí větě tohoto článku. Platbu je možno provést některým ze způsobů a za podmínek uvedených v aktuálním Ceníku služeb.

5.2.7. Před skončením zúčtovacího období je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi zaslat elektronickou upomínku na email uvedený ve smlouvě případně na adresu naposledy oznámenou Poskytovateli nebo osobně Účastníkovi předat daňový doklad a odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě dlužné částky pokud má Poskytovatel důvodné podezření, že Účastník služby zneužívá a/nebo nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných Služeb nebo umožní třetí osobě zneužívání Služeb, případně pokud je v prodlení s platbou.

5.2.8. Poskytovatel má právo omezit nebo zcela pozastavit poskytování všech služeb Účastníkovi v případě, že jakákoliv platba za sjednanou službu je ze strany Klienta v prodlení, či ze závažného technického nebo provozního důvodu, ze zákonného důvodu, který znemožňuje plnění .

5.2.9. Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované částky je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na účet Poskytovatele. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a na Smlouvě v jejím záhlaví. Může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky.

5.3. Pohledávky Poskytovatele může Účastník kompenzovat pouze svými nespornými, Poskytovatelem uznanými protipohledávkami.

5.4. Případné záruky jsou Účastníkovi vráceny dohodnutým způsobem, jakmile jsou splněny podmínky pro jejich vrácení. Pokud nejsou podmínky pro vrácení případných záruk splněny, je Poskytovatel oprávněn záruky započítat nebo použít k úhradě svých pohledávek za Účastníkem. Případné přeplatky Poskytovatel vrátí do 30dnů od doručení informace od Účastníka ohledně způsob už vrácení přeplatku.

5.5. V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno Poskytování služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradí vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat poplatek 500Kč,- za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.

5.6. Ocitne-li se Účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny poskytnutých Služeb, je Poskytovatel oprávněn zaslat Účastníkovi upomínku, popř. upomínky o zaplacení dlužné částky s uvedením náhradního termínu plnění. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky uvedenou v aktuálním Ceníku služeb a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníkem. Dále je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady pokutu z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky denně.

5.7. Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na taková označení či určení, může Poskytovatel, dle svého uvážení: 5.7.1. použít na úhradu pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, včetně jejich příslušenství, a to i nesplatných, jestliže je Účastník v prodlení s úhradou peněžních závazků vůči Poskytovateli,

5.7.2. Použít k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých z ostatních právních důvodů souvisejících s poskytováním Služeb, např. smluvní pokuty, úroky z prodlení, záruky apod.,

5.7.3. Použít k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb.

5.8. Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění ze strany Účastníka jsou považována za neidentifikovanou platbu. Jakmile Poskytovatel takové neidentifikované finanční plnění zjistí, podnikne kroky směřující vrácení takového neidentifikovaného finančního plnění Účastníkovi, nedohodne-li se s Účastníkem jinak, nebo nenaloží-li s finančním plněním dle čl. 5. 7.,

5.9. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování daně z přidané hodnoty na vyúčtování za poskytnuté Služby. Poskytovatel žádosti vyhoví, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o dani z přidané hodnoty.

6. Žádost o změnu smlouvy

6.1. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu Smlouvy, a to způsobem stanoveným Poskytovatelem, přičemž žádost o změnu musí obsahovat následující údaje:

6.1.1. Obchodní firmu a IČ nebo příjmení a křestní jméno účastníka v době podpisu žádosti o změnu, u fyzické osoby datum narození,

6.1.2. Adresu sídla, nebo bydliště či místo podnikání Účastníka v době podpisu žádosti o změnu,

6.1.3. Účastnické číslo v době podpisu žádosti o změnu, které přiděluje poskytovatel,

6.1.4. Popis změny, kterou Účastník požaduje, nebo Službu, kterou Účastník požaduje zavést nebo zrušit,

6.1.5. Datum a podpis Účastníka.

6.2. Žádost o změnu Poskytovatel schválí nebo odmítne do 5 pracovních dnů od jejího doručení Poskytovateli, pokud není dohodnuto jinak. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Žádost o změnu se

okamžikem schválení stává změnou Smlouvy. Žádost o změnu spočívá pak v zavedení nebo zrušení určitého tarifu obsahujícího určitý rozsah poskytovaných Služeb a pravidelnou periodicky se opakující platbu za zúčtovací období (dále jen „měsíční paušál“) může Účastník podat pouze 1 x za zúčtovací období

6.3. Účastník může být vyzván Poskytovatelem, aby se z důležitého důvodu souvisejícího s poskytováním Služeb dostavil osobně do provozovny Poskytovatele nebo sjednal schůzku s obchodním zástupcem Poskytovatele, při čemž důvod musí být uveden ve výzvě. Účastník se zavazuje takové výzvě vyhovět. 6.4. Poskytovatel se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy změn Smlouvy. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace účastníka způsobem stanoveným Poskytovatelem (např. prostřednictvím hesla, klientského čísla, identifikačních údajů atd.). Ustanovení tohoto článku se nepoužije pro výpověď Smlouvy.

6.5. Pokud Účastník nesplní svůj závazek oznámit Poskytovateli změnu obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu uvedenou v aktuálním Ceníku služeb, která kryje náklady spojené s dalším postupem Poskytovatele, zejména náprava postupu dle daňových a jiných obecně závazných právních norem.

7. Shromažďování a užití informací o účastnících

7.1. Osobními údaji podle odstavce jsou jméno, příjmení, rodné číslo/datum narození, popřípadě pseudonym, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o místo podnikání. Identifikačními údaji podle odstavce jsou obchodní firma nebo název nepodnikající právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty. Poskytovatel vede aktuální evidenci svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků a Uživatelů (dále jen „subjekt údajů“) obsahující osobní a zprostředkovací data, provozní a lokalizační údaje (dále jen „Data“). Provozními údaji se rozumí veškeré technické záznamy o přenosu informací (telefonických hovorech, datových přenosech, textových zprávách a dalších telekomunikačních službách poskytnutých poskytovatelem), zejména datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté služby atd. Lokalizačními údaji se rozumí veškeré technické údaje potřebné k určení zeměpisné polohy koncového zařízení Účastníka, resp. Uživatele, zejména registrační číslo/jméno, název a umístění základnové stanice apod.

7.2. Data Poskytovatel zpracovává manuálně i automaticky, sám nebo prostřednictvím osob uvedených v odstavci 7.4, a je oprávněn je shromažďovat, zpracovávat (ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů) a užívat v souladu s právním řádem ČR pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování telekomunikačních služeb a služeb s nimi souvisejících, vyúčtování služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném a nezbytném pro provozování a ochranu sítí, poskytování telekomunikačních služeb a služeb s nimi souvisejících, jejich účtování, provádění úkonů s výše uvedeným spojených a pro přenos informací sítěmi, a to po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

7.3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Data pro účely nabízení obchodu a služeb, pro služby s přidanou hodnotou, pro marketingové a obchodní účely a pro účely sjednané s účastníkem, to vše v rozsahu, v jakém byla poskytnuta subjektem údajů nebo vyplývající z charakteru poskytovaných služeb nebo ve kterém poskytovatel získal při poskytování telekomunikačních služeb či služeb s nimi souvisejících. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Data pro výše uvedené účely po dobu stanovenou v na formuláři, dokumentu či mém nosiči a není-li tato lhůta stanovena, pak po celou dobu trvání smluvního vztahu, resp. do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, popř. po dobu

stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi. Subjekt údajů svobodně, vědomě a jednoznačně souhlasí s výše uvedeným zpracováním jeho dat poskytovatelem, popř. jeho obchodním zástupcem. Formu projevu vůle může stanovit poskytovatel a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu, může to být např. podpisem na příslušném formuláři či jiném dokumentu anebo užitím služby či obdobným úkonem. Vzal-li účastník svůj souhlas se zpracováním Dat zpět dle čl. 7.8 a učiní-li úkon popsáný v předchozí větě, má se za to, že opět souhlasí s výše uvedeným zpracováním Dat. Tento opětovný souhlas se zpracováním Dat platí i pro Data získaná v době, kdy souhlas nebyl udělen. Poskytovatel je oprávněn nadále zpracovávat jméno, příjmení a adresu subjektu údajů i po vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu pro účely nabízení obchodu a služeb.

7.4. Poskytovatel je oprávněn poskytnout provozovatelům veřejných telekomunikačních sítí a poskytovatelům veřejných telekomunikačních služeb Data nezbytná pro poskytování telekomunikačních služeb., a to za účelem propojení a Přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb. Poskytovatel je dále oprávněn poskytnout Data tem osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy, eventuálně se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování telekomunikačních služeb, služeb s přidanou hodnotou a služeb s nimi souvisejících a na provozování a údržbě systémů, prostřednictvím kterých se takové služby subjektům údajů poskytují.

7.5. Poskytovatel se zavazuje, že s Daty bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem 7, není-li právními předpisy stanoveno jinak, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých se subjektem údajů je nebude sdělovat třetím osobám. Práva a povinnosti správců, zpracovatelů a subjektů osobních údajů jsou obsaženy v obecně závazných právních předpisech.

7.6. Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej Poskytovatel informoval o svých nových službách a produktech, popř. o službách a produktech subjektů, které jsou s poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy, účastnického jména/čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jinými obdobným způsobem.

7.7. Poskytovatel zpřístupní účastnické jméno/číslo účastníka, resp. uživatele ostatním účastníkům sítí nebo třetím osobám. Dále je Poskytovatel oprávněn zveřejnit seznam účastníků, resp. uživatelů s uvedením jejich jmen, příjmení, adres a účastnických jmen/čísel, popř. i obchodních firem, sídel či míst podnikání a informace o tom, zda si účastník, resp. uživatel nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. Toto neplatí pro účastníky, resp. uživatele, kteří se zveřejněním nesouhlasí a užívají službu, která zveřejnění jejich účastnických čísel nedovoluje. Poskytovatel poskytne výše uvedená data o účastníkovi, resp. uživateli osobám oprávněným podle zvláštního předpisu. Účastník, resp. uživatel je v takovém případě oprávněn ověřovat uvedené údaje a žádat jejich nápravu, a to způsobem stanoveným poskytovatelem.

7.8. Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Dat dle čl. 7.2 a 7. 6. a to formou doporučeného dopisu doručeného do sídla poskytovatele a obsahujícího srozumitelný a určitý projev jeho vůle. Po odvolání souhlasu poskytovatel nebude dále zpracovávat Data získaná po odvolání souhlasu se zpracováním a Data získaná před odvoláním souhlasu, avšak dosud nezpracovaná. Subjekt údajů je při užívání služeb s přidanou hodnotou oprávněn přechodně odmítnout zpracování lokalizačních údajů dle čl. 7.2 pro jednotlivé spojení do sítě/í nebo přenos zpráv, a to způsobem stanoveným poskytovatelem.

7.3 Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě

1 Maximální rychlost

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě

připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$R_{\max}(\text{download}, L 4) \rightarrow R_{\max}(\text{download}, L 2) \geq$$
$$\geq 95 \% \text{ IRCIR} + \text{EIR}(\text{download}),$$
$$R_{\max}(\text{upload}, L 4) \rightarrow R_{\max}(\text{upload}, L 2) \geq$$
$$\geq 95 \% \text{ IRCIR} + \text{EIR}(\text{upload}),$$

kde

$R_{\max}$ je maximální rychlost, $L 4$ je transportní vrstva

RM ISO/OSI, $L 2$ je spojová vrstva RM ISO/OSI,

IRCIR+EIR je výsledná informační rychlost dle ITU-T

Y.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě

definované hodnoty maximální rychlosti $R_{\max}(L 1)$.

2 Inzerovaná

rychlost

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download)

a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu

uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu,

v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou

označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu

s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než

maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP

propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např.

kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4) \leq R_{\max}(\text{download}, L 4),$$
$$R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4) \leq R_{\max}(\text{upload}, L 4),$$

kde

R_{inzer} je inzerovaná rychlost, $R_{\max}$ je maximální

rychlost, $L 4$ je transportní vrstva RM ISO/OSI.

3 Běžně

dostupná

rychlost

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download)

a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel

předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá.

Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty

rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho

kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP

propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např.

kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$$BDR(\text{download}, L 4) \geq 60 \% R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4),$$

$BDR(\text{upload}, L4) \geq 60 \% R_{inzer}(\text{upload}, L4)$,
kde

BDR je běžně dostupná rychlost, Rinzer je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

4 Minimální rychlost

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$R_{min}(\text{download}, L4) \geq 30 \% R_{inzer}(\text{download}, L4)$

a zároveň

$SDR(\text{download}, L4) \geq R_{min}(\text{download}, L4)$,

$R_{min}(\text{upload}, L4) \geq 30 \% R_{inzer}(\text{upload}, L4)$

a zároveň

$SDR(\text{upload}, L4) \geq R_{min}(\text{upload}, L4)$,

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, R_{min} je minimální rychlost, Rinzer je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.

5 Velká

trvající

Za **velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se 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.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download}, L4) < BDR(\text{download}, L4)$

a zároveň

$TBDR(\text{download}) > 70 \text{ minut}$,

nebo

$SDR(\text{upload}, L4) < BDR(\text{upload}, L4)$

a zároveň

$TBDR(\text{upload}) > 70 \text{ minut}$,

kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI

a TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečné přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti.

6 Velká opakující se odchylka

Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo ukládání (upload) dat se 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.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download}, L\ 4) < BDR(\text{download}, L\ 4)$,

a zároveň

$\exists\ t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{download}) \geq 3,5\ \text{minuty}$

a zároveň

$(t_3 - t_1) \leq (90\ \text{minut} - TTestB)$,

nebo

$SDR(\text{upload}, L\ 4) < BDR(\text{upload}, L\ 4)$,

a zároveň

$\exists\ t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{upload}) \geq 3,5\ \text{minuty}$

a zároveň

$(t_3 - t_1) \leq (90\ \text{minut} - TTestB)$,

Kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, tx (x ∈ N+) označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti, TTestB je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.

7.4 ceník

Tarif	maximální rychlost	inzerovaná rychlost	běžně dostupná rychlost	minimální rychlost	cena
neomezený agr. 1:1	bez omezení	20MBps	25MBps	15MBps	400 Kč
Surf300 agr.1:10	15MBps	8MBps	12MBps	10MBps	300 Kč
minimum 200 agr. 1:20	10MBps	5MBps	8MBps	10Mbps	200 Kč

8. Reklamáce

8.1. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci v případě vadného poskytnutí:

8.1.1. Služeb,

8.1.2. Vyúčtování,

8.1.3. dalších Služeb Sítě a Služeb výše výslovně neuvedených, které Poskytovatel poskytuje nebo bude v budoucnu poskytovat.

8.2. Reklamací dle čl. 8. 1. 1., 8. 1. 2. je Účastník, popř. Uživatel povinen podat písemně nebo elektronicky nejpozději do jednoho měsíce od vadného poskytnutí Služby. Reklamací dle čl. 8. 1. 3. je Účastník povinen podat písemně nejpozději dva měsíců od doručení příslušného vyúčtování na servisní Kontaktní místo Poskytovatele, jinak právo zanikne. Podání reklamace nezbavuje Účastníka povinnosti uhradit vyúčtování do dne splatnosti.

8.3. Reklamacie budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, tzn.:

8.3.1. Jednoduché případy reklamací, které nevyžadují technické šetření, do 2 pracovních dnů,

8.3.2. Složitější případy reklamací, které vyžadují technické šetření, do 5 pracovních dnů,

8.3.3. Případy, které je nutno řešit ve spolupráci se zahraničními poskytovateli, sem patří i případy, které je nutno řešit ve spolupráci s jinými tuzemskými poskytovateli, do 30 pracovních dnů od doručení.

8.4. V případě, že bude reklamacie poskytnutých služeb shledána oprávněnou, bude Účastníkovi podle charakteru vadně poskytnuté Služby vrácen přeplatek nebo již zaplacené částky účtované za služby do 30 dnů od vyřízení reklamace dohodnutým způsobem, to vše za předpokladu, že přeplatek nebo již zaplacené částky nebudou započteny na úhradu pohledávek Poskytovatele za Účastníkem nebo pokud se Účastník a Poskytovatel nedohodnou jinak.

8.5. V případě, že reklamacie poskytnutých Služeb nebude shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamace, a to až do výše 100 % těchto nákladů.

8.6. V případě poruchy služby –100%výpadek služby (za Poruchu se nepovažuje přerušení dodávek energie za strany dodavatele energetických služeb) a tato porucha od nahlášení poskytovateli trvá nepřetržitě více než 48h, má klient právo na adekvátní poměrnou slevu z ceny služby za dané fakturační období. Pokud je porucha odstraněna do nahlášení, nepovažuje se tento přechodný stav za porušení práv klienta.

8.7. V případě, že Účastník nebude souhlasit s vyřešením reklamace, může učinit podání u příslušných orgánů v souladu s právními předpisy ČR. Klient má právo podle zákona č. 634/1992 Sb. O Ochráně spotřebitele na jeho mimosoudní řešení. Spory týkající se vyúčtování služeb elektronických komunikací řeší Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz). Ostatní spotřebitelské spory řeší Česká obchodní inspekce (www.coi.cz)

8.8. Způsoby podávání a vyřizování reklamací Služeb jsou upraveny v obecně závazných normách a Reklamačním řádu, který se Poskytovatel i Účastník zavazují dodržovat. Nabídka druhů servisních Služeb je uvedena v aktuální nabídce Poskytovatele.

8.9. Veškeré stížnosti a připomínky Účastníka k poskytovaným Službám se Poskytovatel zavazuje posuzovat a řešit podle platných obecně závazných právních předpisů.

8.10. Do doby poruchy se nezapočítává:

8.10.1. Čas poruch, za které podle této smlouvy Poskytovatel neodpovídá,

8.10.2. Čas, ve kterém není pověřeným pracovníkům Poskytovatele umožněn přístup do prostor Uživatele za účelem opravy,

8.10.3. Čas potřebný na zajištění nutné součinnosti ze strany Uživatele

,8.10.4. Čas vzniklý čekáním na prověření funkčnosti prostředky Uživatele nebo třetí strany,

8.10.5. Doba trvání události, k níž došlo nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností (zejména vyšší moc), jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal,

8.10.6. Čas plánované provozní výluky.

9. Omezení, případné vyřazení sítě z provozu

9.1. Při poskytování objednaných Služeb může docházet k občasnému snížení kvality, dočasnému omezení, popř. přerušení poskytování objednaných Služeb. Pokud lze takovéto snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí Poskytovatel tuto skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem, tj. prostřednictvím elektronické pošty na kontaktní e-mailovou adresu, kterou je Účastník povinen zřídít a aktualizovat v souladu s ujednáním Všeobecných podmínek, nebo prostřednictvím informační webové stránky Poskytovatele.

9.1.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování všech Služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.

9.1.2. „Poruchou“ se rozumí stav, kdy Službu není možné nebo použít k účelu podle Smlouvy.

9.1.3. Za začátek Poruchy se pro určení doby Poruchy považuje čas jejího ohlášení Účastníkem Poskytovateli.

9.1.4. Pokud Účastník zjistí Poruchu na Službě Poskytovatele, oznámí toto bez zbytečného odkladu na Kontaktní místa Poskytovatele, a to buď telefonicky, prostřednictvím emailu nebo jiným způsobem umožňujícím identifikaci Účastníka. Při ohlášení Poruchy je Účastník povinen se identifikovat způsobem zamezujícím záměnu s jiným Účastníkem. Nebude-li Porucha oznámena způsobem, který současně automaticky identifikuje Účastníka, je nutné oznámit číslo Smlouvy, pod kterým je smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem uzavřen a jasně identifikovat Službu, na které oznamuje Poruchu. Neprokáže-li Účastník při ohlašování Poruchy uvedené identifikace, neodpovídá Poskytovatel za řádné a včasné odstranění Poruchy s tím, že je oprávněn v odůvodněných případech odstranění Poruchy odmítnout do doby, než budou výše uvedené identifikace Účastníka, Smlouvy a Služby ohlašovatelem Poruchy řádně prokázány.

9.1.5. Poskytovatel zodpovídá pouze za Poruchy a závady na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady na zjišťování a odstraňování Poruchy v případě, že se po nahlášení Poruchy objektivně prokáže, že Porucha byla zaviněna Účastníkem nebo že vůbec nenastala.

9.1.6. Poruchou není přerušení napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Účastníka.

9.1.7. Účastník je povinen zajistit přístup Pověřeným osobám Poskytovatele k zařízení umístěnému v objektu nebo prostorách Účastníka tak, aby bylo možno bezodkladně provést odstranění Poruchy. V případě, že tak Účastník neučiní, doba, po kterou není možno na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby Poruchy. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízení Poskytovatele v objektu nebo prostorách Účastníka.

9.1.8. Odstraněním poruchového stavu je ukončena Porucha, tj. funkčnost Služby byla obnovena.

9.2. Účastník bere na vědomí, že výskyt příslušného rádiového signálu a kvalita poskytovaných Služeb jsou dále závislé na aktuálně vydaných povoleních k provozu vysílacích rádiových zařízení, rozhodnutích příslušného orgánu státní správy a režimu poskytovaných Služeb.

9.2.1. Poskytovatel neodpovídá za zhoršení kvality přenosu (Služeb) fyzikálními vlivy anebo charakterem použitých technologií.

9.2.2. Poskytovatel neodpovídá za zhoršení kvality přenosu (Služeb) vlivem působení jiných poskytovatelů.

9.2.3. Poskytovatel neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen „nefungování“) sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na služby poskytované Poskytovatelem.

9.3. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě krizových situací.

9.4. Poskytovatel je oprávněn bez předchozího upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, pokud:

9.4.1. Účastník porušuje Všeobecné podmínky,

9.4.2. Je v prodlení s úhradou částky ve výši ceny poskytnutých Služeb,

9.4.3. Užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR nebo Poskytovatelem,

9.4.4. Účastník odmítl složit záruku či poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem,

9.4.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit, nebo dočasně zrušit přístup Účastníka ke Službě, a to bez nároku na reklamaci nefunkčnosti Služby po dobu do odstranění, pokud tento zapříčiní poruchu či omezení jakékoliv části Služby. Poskytnutí Služby může být přerušeno až do doby odstranění. V případě, že Účastník poruší podmínky užívání Služby zvláště hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování Služeb dle stanovených podmínek Poskytovatele, je tento oprávněn zrušit přístup Účastníka ke službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že tento zneužívá telekomunikační síť nebo Službu v rozporu se závaznými právními předpisy, v rozporu s dobrými mravy, to:

a) Účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu

b) Komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv

c) Účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup

d) Účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí

e) Účastník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě

přetížit systém) a jiných zásahů

f) Účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům, hostitelských systémů nebo sítí (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů

g) Účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady

občanského soužití

h) Účastník umožní využívání objednaných Služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Toto chování má charakter porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymahatelné soudní cestou

9.4.6. Účastník bude službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost toho vypovídající.

9.4.7. V případě, že došlo k omezení nebo přerušení poskytování Služeb bez předchozího upozornění Účastníka ze strany Poskytovatele, je Poskytovatel povinen bez zbytečných prodlení oznámit tuto skutečnost Účastníkovi.

9.5. Výluka v provozu Služeb Sítě předem oznámená Poskytovatelem Účastníkovi způsobená zejména plánovanými opravami nebo nasazením nových funkcionalit Služby nebo z důvodů prováděných kontrol či revizí Sítě Poskytovatele se nepovažuje za poruchový stav dle těchto Všeobecných podmínek a nezapočítává se do lhůty pro odstranění poruch. Plánovaná výluka provozu musí být oznámena Poskytovatelem Účastníkovi nejméně tři pracovní dny předem a nesmí v úhrnu přesáhnout deset dní v jednom kalendářním roce.

10. Speciální nabídky poskytovatele

10.1. V případě, že účastník splní stanovené podmínky a využije speciální nabídky poskytovatele (dále jen Speciální nabídka“), vztahují se na účastníka podmínky speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku, není-li písemně dohodnuto jinak.

10.2. Využitím Speciální nabídky může účastník získat zboží nebo služby za zvýhodněnou cenu, popř. jiné výhody uvedené ve Speciální nabídce.

10.3. Sleva poskytovaná klientům při roční platbě je poskytovaná pouze v případě jednorázové úhrady předem. Při nedodržení této podmínky a při pozdní úhradě než je dohodnutá lhůta splatnosti, má se za to, že Účastník porušil podmínky speciální nabídky a bude mu doúčtována plná cena služby.

10.4. Účastník, který splní podmínky uvedené v bodě 10.4.1 a 10.4.2 má možnost od 1.2.2017 využít tarif Senior + ZTP

10.4.1 Tarif Senior si může sjednat každý účastník, který dosáhl věku 65-ti let a má trvalé bydliště v místě realizace přípojky. Je povinen toto doložit předložením občanského průkazu. Slevu nelze nárokovat pro podnikatelské účely.

10.4.2 Osoby, jež jsou držitelem průkazu ZTP a mají trvalé bydliště v místě realizace přípojky. Slevu může získat rovněž osoba žijící ve společné domácnosti s držitelem průkazu ZTP, která s ním má shodné trvalé bydliště. Účastník je povinen tyto skutečnosti doložit předložením občanského průkazu a průkazu ZTP. Slevu nelze nárokovat pro podnikatelské účely.

10.5. Bude-li v průběhu doby uvedené v ceníku služeb nebo zboží poskytovatele, Speciální nabídce nebo ve Smlouvě přerušeno poskytování služeb z důvodů vzniklých na straně účastníka nebo bude-li Smlouva vypovězena, má se za to, že účastník porušil podmínky Speciální nabídky. Při porušení podmínek speciální nabídky a při nedodržení lhůty splatnosti, ani po předchozí výzvě, je Poskytovatel oprávněn doúčtovat plnou cenu služby. Doba uvedená v Ceníku služeb nebo zboží (v jiném ceníku poskytovatel), Speciální nabídce nebo ve Smlouvě začíná plynout od účinnosti Smlouvy, resp. od účinnosti změny Smlouvy.

10.6. Za důvod vzniklý na straně účastníka se považuje přerušení poskytování služeb na žádost účastníka, respektive i přerušení poskytování služeb ze strany poskytovatele kvůli nezaplacení pohledávek poskytovatele za účastníkem, případně porušení jiných povinností účastníka dle Všeobecných podmínek nebo podmínek Speciální nabídky.

10.7. Účastník může požádat o přerušení poskytování služeb pouze v případě:

10.7.1. Záruční opravy zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to ode dne jeho přijetí do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena, pokud se s poskytovatelem nedohodne jinak,

10.7.2. Že dojde k odcizení nebo ztrátě získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejdéle na dobu 14 dnů. Jestliže účastník požádá o obnovení poskytování služeb ve stanovené lhůtě, poskytovatel za poplatek poskytování služeb obnoví a účastník není povinen zaplatit smluvní pokutu.

10.8. V případě, že účastník nesplní, resp. poruší některé ustanovení čl. 11, je poskytovatel oprávněn požadovat a účastník povinen na výzvu poskytovatele zaplatit smluvní pokutu uvedenou ve Speciální nabídce, Ceníku služeb, v Ceníku zboží (zařízení), v jiném ceníku poskytovatele nebo ve Smlouvě zpravidla ve výši rozdílu plné ceny a zvýhodněny ceny zboží nebo služeb, v jiném ceníku nebo ve Speciální nabídce, a to ve lhůtě splatnosti příslušného vyúčtování vystaveného Poskytovatelem.

10.9. Účastník bere na vědomí, že pokud neuhradí vyúčtování v době jeho splatnosti a/nebo nesplní podmínky Smlouvy, může mu poskytovatel přerušit poskytování služeb nebo znemožnit používání zboží získaného za podmínek Speciální nabídky.

11. Trvání smlouvy

11.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti schválením Žádosti Poskytovatelem a uzavírá se na dobu neurčitou, nebo na dobu specifikovanou ve Smlouvě.

11.2. Veškerá odstoupení od Smlouvy musí být provedena písemně a doručena druhé straně písemně nebo elektronicky prostřednictvím autorizované emailové adresy. Účastník může písemně vypovědět Smlouvu:

11.2.1. Bez uvedení důvodu ve lhůtě třiceti dní, která začne běžet od prvního dne následujícího po dni doručení výpovědi Poskytovateli (u Smluv, kde je specifikována minimální délka trvání smlouvy, je možné vypovědět tímto způsobem až po uplynutí minimální délky trvání smlouvy),

11.2.2. Pokud třetí strana se souhlasem účastníka podá poskytovateli Žádost ve smyslu čl. 2. 1. týkající se totožného účastnického čísla. Výpověď nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2. 2. schválena žádost třetí strany. V tomto případě musí obdržet Poskytovatel výpověď a novou žádost zároveň.

11.3. Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky.

11.4. Poskytovatel může vypovědět písemně Smlouvu s výpovědní lhůtou 25 kalendářních dní v případě, že Účastník neuhradil dlužnou částku do dne splatnosti nebo nesložil zálohu, byl-li k tomu vyzván. Stanoví-li právní předpis jiné podmínky výpovědi Smlouvy, použije se úprava takového právního předpisu. Uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky nebo složí-li Účastník záruku před uplynutím výpovědní lhůty výpověď Smlouvy pozbývá platnosti a účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno.

11.5. Poskytovatel může vypovědět písemně Smlouvu s výpovědní lhůtou 25 kalendářních dní také:

11.5.1. V případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá Služeb, nebo

11.5.2. V případě, že Účastník porušil nebo porušuje ustanovení Všeobecných podmínek, užívá síť Poskytovatele pro jiné služby, než jsou určeny Poskytovatelem nebo byl na majetek Účastníka prohlášen konkurs nebo Účastník vstoupil do likvidace,

11.5.3. V případě, kdy účastník neužívá služeb déle než 90 dnů, nebo užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR, přestože byl písemně Poskytovatelem vyzván k tomu, aby odstranil závadný stav,

11.5.4. V případě, že účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, přičemž byl na možnost ukončení Smlouvy upozorněn.

11.6. Výpovědní lhůty uvedené v čl. 11. 4. a 11. 5. začínají běžet dnem doručení výpovědi Účastníkovi doporučenou poštou nebo uložení zásilky na poště, nebyl-li účastník zastižen poštovní doručovatelkou.

12.2. Poskytovatel neodpovídá za:

12.2.1. Škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, 12.2.2. ušlý zisk, 12.2.3. škodu, která vznikne v důsledku změny Smlouvy jinou než písemnou formou.

12.3. Žádná ze stran nezodpovídá za nesplnění svého závazku, jestliže prokáže, že nesplnění bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli a tuto překážku nebylo možno předvídat nebo snižovat v den zřízení služby a nebylo možné její důsledky odvrátit nebo překonat (vyšší moc).

12.4.

12.5. Škodu nahradí Poskytovatel bezplatným poskytnutím služeb Sítě RAMAŠA výši prokázané škody. Pouze v případě, že by náhrada škody měla být poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude náhrada vyplacena v penězích.

12.6. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli porušením ustanovení Všeobecných podmínek Účastníkem anebo Uživatelem nebo použitím hardwaru, softwaru nebo jiného zařízení, které ruší Sít' nebo síť nebo není schválené Poskytovatelem pro provoz v RAMAŠA, dále v důsledku neodbornému zásahu do zařízení určeného k připojení do Sítě RAMAŠA neschváleného pro provoz v ČR. 12.7. Účastník odpovídá za zneužití zařízení určeného k připojení do sítě RAMAŠA, přístupových údajů Sítě RAMAŠA, softwaru (dále jen „SW“) nebo hardwaru (dále jen „HW“) a za škodu tím způsobenou Poskytovateli. Účastník se zavazuje uhradit částku ve výši ceny Služeb poskytnutých osobě zneužívající přístupová údaje sítě RAMAŠA, SW nebo HW, popř. i linou újmu tím způsobenou, a to i za dobu, než bude Poskytovateli doručeno Účastníkově písemné oznámení o zneužití nebo odcizení SW, HW přístupových hesel sítě.

13. Vzájemná práva a povinnosti

13.1. Přístupem ke kterémukoli ze Služeb nebo zmocněním jiných k tomuž, Účastník akceptuje Všeobecné podmínky, které je Poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, zároveň akceptuje v celém rozsahu aktuální specifické parametry jednotlivých Služeb. Dále Účastník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků za Služby a za veškeré zacházení způsobené uživatelem. Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané Služby poskytovány a jejich součástí jsou zpravidla ve výlučném vlastnictví Poskytovatele, který je oprávněn toto dle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.

13.2. Poskytovatel poskytne oprávnění přístupu ke Službám a nenese odpovědnost za žádné zneužití těchto Služeb. Při zneužití těchto Služeb Účastníkem, odpovídá tento v celém rozsahu za škodu tím způsobenou. Účastník se zavazuje se svými přístupovými údaji nakládat jako s důvěrným údajem.

13.3. Poskytovatel nenese odpovědnost za bezpečnost Účastníkově systému, za funkčnost telekomunikačních okruhů a zařízení dodaných Účastníkem pro zajištění přístupu ke Službě. Zároveň nenese odpovědnost za funkčnost částí sítě elektronických komunikací provozovaných jinými poskytovateli, ani nenese jakoukoli odpovědnost za obsah informací, zveřejňovaných jinými subjekty.

13.4. Poskytovatel nenese odpovědnost za: chyby v přenosu dat, porušení dat, bezpečnost dat, nebo snížení kvality služby během přenosu prostřednictvím prostředků jiných subjektů.

13.5. Účastník je povinen zajistit pravidelnou, kontrolu a výběr doručené pošty, v případě změny e-mailové adresy pak tento kontakt aktualizovat v osobních údajích Klientského účtu. V opačném případě se Účastník vystavuje nebezpečí, že nebude informován o podstatných okolnostech, souvisejících s poskytováním objednaných Služeb (např. výzva k platbě, aj.). Neinformovanost Účastníka v důsledku nesplnění této podmínky nezakládá vůči Poskytovateli žádnou odpovědnost za případné problémy Účastníka s řádným využitím objednaných Služeb.

13.6. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové údaje Účastníka z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn.

13.7. Poskytovatel je povinen informovat Účastníka o změně přístupových údajů co nejdříve, nejpozději však jeden měsíce před provedením této změny.

13.8. Specifické podmínky každé jednotlivé Služby z nabídky Poskytovatele jsou součástí prezentace konkrétní Služby na internetových stránkách Poskytovatele a Účastník je s nimi srozuměn před provedením objednání příslušné Služby, čímž bere tato specifika v celém rozsahu na vědomí a zavazuje se k jejich dodržování bez výhrad. Tyto specifické podmínky jednotlivých konkrétních Služeb jsou nadřazeny Všeobecným podmínkám.

13.9. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití objednaných Služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti elektronických komunikací, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných Služeb.

13.10. Poskytovatel je oprávněn provádět v průběhu poskytování služeb zhodnocení užitečných vlastností objednané Služby bez předchozího oznámení Účastníkovi. Touto technickou změnou kvalitativních parametrů objednané Služby nedojde ke změně výše částky za objednané Služby. V souvislosti s tímto krokem může dojít ke změně označení konkrétních Služeb v souladu s provedenou změnou Služby. Poskytovatel však v případě provedení navýšení Služeb garantuje tyto změny pouze v případě, že technologie na straně uživatele splňuje technické parametry pro realizaci příslušného navýšení. Je výhradně záležitostí zákazníka, aby po příslušném navýšení Služeb kontaktoval vhodným způsobem Poskytovatele s požadavkem na výměnu pronajaté přístupové technologie tak, aby mohla být zajištěna dostupnost této služby v rozsahu prezentovaných parametrů.

14. Změna a platnost všeobecných podmínek

14.1. Poskytovatel je oprávněn Všeobecné podmínky měnit, přičemž je povinen ve svých provozovnách a na svých internetových stránkách nejpozději jeden měsíc před jejich účinností informovat Účastníka o změně Všeobecných podmínek.

14.2. Všeobecné podmínky platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případné i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.

15. Právo a soudní příslušnost

15.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem ČR.

15.2. Příslušnost soudu je dána občanským soudním řádem č. 99/1963 Sb. v platném znění. Soudem příslušným pro všechna soudní řízení (i proti zahraniční osobě) je vždy soud místně příslušný podle sídla poskytovatele – platí pro podnikatelské subjekty.

16. Společná a závěrečná ustanovení

16.1. Za písemné se považují i právní úkony Poskytovatele nebo osoby oprávněné za Poskytovatele jednat doručené druhé Účastníkovi poštou, poslem, faxem, elektronickou poštou a krátkou textovou zprávou (dále jen „SMS“). Toto neplatí pro výpověď, Smlouvy dle čl. 11.2, 11.4 a 11.5 Všeobecných podmínek

16.2. Za telefonické hovory (dále jen „hovory“) se pro, účely smluvního vztahu považují i datový a faxový přenos, pokud z kontextu neplyne něco jiného. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zaslat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky atp. (dále jen „zpráva“ nebo „zprávy“) na adresu Účastníka, fakturační adresu Účastníka anebo na Účastnické jméno/číslo. Zaslání výše uvedených zpráv je Poskytovatel oprávněn provádět i e-mailovým, hlasovým voláním nebo zasláním SMS. Za doručení zprávy se považuje v případě hlasového volání dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky nebo tři marné pokusy o dovolání se. V případě zaslání zprávy SMS se za doručení zprávy považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na Účastnické číslo. Potvrzení o hlasovém volání anebo zaslání zprávy SMS je zaznamenáváno do systému Poskytovatele. 16.3. V pochybnostech o tom, zda Služba byla poskytnuta nebo zda byl úkon (zpráva, výzva, upomínka atp.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny a/nebo systému Poskytovatele nebo příslušného operátora.

16.4. Nedanou součástí Smlouvy je aktuální Ceník služeb.

16.5. V případě, že jakékoli ustanovení Všeobecných podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost resp. účinnost ostatních ustanovení Všeobecných podmínek.

16.6. V případě, kdy by se dostaly žádost nebo Smlouva, Všeobecné podmínky, Přílohy k této smlouvě a Ceník služeb a zboží do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:

16.6.1. Smlouva,

16.6.2. Přílohy k této smlouvě,

16.6.3. Ceník služeb,

16.6.4. Všeobecné podmínky

16.7. Do platných Všeobecných podmínek lze nahlížet v sídle a každé provozovně Poskytovatele a na vyžádání Poskytovatel poskytne jejich stejnopis.

16.8. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.

16.9. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 6. 2018