Smlouva o poskytnutí neveřejné telefonní služby PODA voice č. 18410375-T/1

uzavřená mezi

9402138224

Zákazník: **Statutární město Karviná**
Sídlo/Adresa: Fryštátská 72/1, 733 01 Karviná **IČ/Narozen:** 00297534
Jednající: Tomáš Hanzel, primátor
Tech. kontakt: Mgr. Radek Vojkůvka, radek.vojkuvka@karvina.cz, tel. 727 892 711
DIČ: CZ00297534
(dále jen Zákazník)

Poskytovatel: **PODA a.s.**
Sídlo: 28. října 102, 702 00 Ostrava -- Moravská Ostrava **IČ: 25816179 DIČ: CZ25816179**
Jednající: Michal Szydlowski v plné moci ze dne 17.10.2012
Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka č. 4020
(dále jen Poskytovatel)

Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby elektronických komunikací (dále jen "Služby") specifikované v této Smlouvě za podmínek stanovených touto Smlouvou a Zákazník se touto Smlouvou zavazuje platit cenu za poskytování Služeb.

Počet kanálů	Typ linky	Rozsah	Cenový program	Měs. paušál	Zřiz. poplatek	Umístění
30	ISDN30	1	Business VoIP Karviná	1000.00	ZDARMA	Karviná
20	IP	2	Business VoIP Karviná	0.00	ZDARMA	Karviná

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Portace telefonních čísel	Typ linky	Cena za portaci
596387000 - 596	ISDN30	0.00

rozsah	telefonní čísla	ano	provolba začátek	konec
1	596387	X	000	999
2	5953909	X	80	99

Nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné smluvní podmínky PODA a.s. v platném znění. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že se s nimi seznámil a že s nimi souhlasí.

Pokračování na další straně

STATUTÁRNÍ MĚSTO KARVINÁ
Magistrát města Karviné 1
podatelna
Vyřizuje: J.
Došlo: 12 -05- 2016
Spis. zn.: 56.1.
Čj.: DMK/081000/2016
Sk. zn./Ih.: V15
Listy: 6 /Přílohy: 2x

1 Trvání smlouvy

1.1 Smlouva se sjednává na dobu určitou v délce trvání 12 měsíců. Pokud ani jedna strana neprojeví nejpozději 1 měsíc před vypršením smlouvy vůli tuto smlouvu ukončit, stává se smlouva smlouvou na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce.

2 Specifikace služeb pro jednotlivá přípojná místa

2.1 Přípojné místo Karola Śliwky 618, 733 24 Karviná (Magistrát města Karviné)

a) Přípojka standardu ISDN30 - E1/PRI, 30 kanálů
b) Parametry služby: Rozšířené SLA3

2.2 Přípojné místo Univerzitní park 1, 733 01 Karviná (Městská policie Karviná)

a) SIP trunk - 20 kanálů
b) Parametry služby: SLA3

3 Ceník služeb

3.1 Ceny za volání do jednotlivých typů sítí dle této smlouvy:

a) ČR - pevná síť: 0,20 Kč/min.
b) ČR - mobilní síť: 0,45 Kč/min.
c) Mezinárodní - Slovensko, Polsko, Chorvatsko: 0,80 Kč/min.
d) Mezinárodní - ostatní: viz příloha Mezinárodní volání - Karviná

3.2 Poskytovatel může zákazníkovi účtovat tyto další poplatky za služby nad rámec měsíčních plateb:

a) Změna konfigurace IP telefonu: 300 Kč

4 Fakturace

4.1 Faktury vystavené poskytovatelem musí mít všechny náležitosti daňového dokladu stanovené zvláštním zákonem. V případě, že faktura obsahuje nesprávné údaje nebo nebude odpovídat požadavkům daňového dokladu, je zákazník oprávněn takovou fakturu poskytovateli vrátit a poskytovatel je povinen vystavit novou fakturu.

4.2 Smluvní strany se dohodly na splatnosti faktury v délce 21 dnů. Doba splatnosti faktury neběží po dobu reklamace faktury dle odst. 5.1.

4.3 Faktury bude poskytovatel zasílat v elektronické formě na adresu elektronické podatelny zákazníka: epodatelna@karvina.cz.

5 Zajištění poskytované úrovně služeb

5.1 Smluvní strany se dohodly, že služby Rozšířené SLA3 budou poskytovány takto: Reakce na požadavek do 1 hodin od nahlášení, začátek řešení do 2 hodin od nahlášení a vyřešení požadavku do 4 hodin od nahlášení. Dostupnost služby 99,99 %.

6 Odstoupení od smlouvy

6.1 Poskytovatel může jednostranně odstoupit od smlouvy v případě, že zákazník je s placením svých závazků vyplývajících ze smlouvy opakovaně v prodlení více než 10 dní.

6.2 Zákazník může jednostranně odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel opakovaně neplní povinnosti týkající se zajištění poskytované úrovně služeb dle odst. 5.1.

7 Odpovědnost za škodu

7.1 Poskytovatel odpovídá zákazníkovi za prokazatelně vzniklou škodu, která byla způsobena v důsledku porušení povinností poskytovatele dle odst. 5.1.

7.2 Odpovědnosti za škodu se poskytovatel zprostí v případě, že nedostupnost služeb a porušení povinností poskytovatele vyřešit požadavek dle odst. 5.1 vznikla v důsledku vyšší moci.

8 Ostatní ujednání

8.1 V případě, že dojde k převodu práv a povinností plynoucích ze Smlouvy na třetí osobu dle odst. 10.4 VOP, je poskytovatel povinen o tomto převodu prokazatelně písemně informovat zákazníka, a to nejpozději ke dni nabytí účinnosti takového převodu.

8.2 Jakékoliv změny smlouvy, jejích příloh včetně změny VOP jsou možné jen po dohodě obou smluvních stran.

8.3 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

Zákazník		Poskytovatel:	
STATUTÁRNÍ MĚSTO 15 KARVINÁ		PODA -7- PODA a.s., 28. října 1168/102, 702 00 Ostrava IČ: 258 161 79, DIČ: CZ 258 161 79, tel.: 844 844 033	
		10 -05- 2016	
Datum	Podpis	Datum	Podpis
4. 5. 2016	JUDr. Olga Guziurová, MPA vedoucí Odboru organizačního K podpisu smlouvy oprávněna na základě pověření ze dne 4. 1. 2016.		Michal Szydlowski K podpisu smlouvy oprávněn na základě plné moci ze dne 17. 10. 2012.

Příloha: Mezinárodní volání - Karviná

Mezinárodní volání

Zóna 1	1s	1s	0,80	0,80	**Kč / min**
Zóna 2	1s	1s	2,50	2,50	**Kč / min**
Zóna 3	1s	1s	7,50	7,50	**Kč / min**
Zóna 4	1s	1s	7,90	7,90	**Kč / min**
Zóna 5	1s	1s	10,30	10,30	**Kč / min**
Zóna 6	1s	1s	15,20	15,20	**Kč / min**
Zóna 7	1s	1s	28,30	28,30	**Kč / min**
Zóna 8	1s	1s	39,50	39,50	**Kč / min**

Rozdělení do zón

1	**Pevné sítě:** Německo, Polsko, Rakousko, Slovensko
2	**Pevné a mobilní sítě:** Kanada, Spojené státy americké **Pevné sítě:** Austrálie, Belgie, Dánsko, Estonsko, finsko, Francie, Japonsko, Irsko, Itálie, Izrael, Lucembuursko, Maďarsko, Nizozemí, Norsko, Nový Zeland, Portugalsko, Řecko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie
3	**Pevné a mobilní sítě:** Hongkong, Jižní Korea, rusko, San Marino, Singapur **Mobilní síťě:** Německo, Polsko, Rakousko, Slovensko
4	**Pevné a mobilní sítě:** Andora, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Čina, Gibraltar, Chorvatsko, Jugoslavie (Srbsko a Č. Hora), Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Malajsie, Malta, Monako, rumunsko, slovinsko, Tchaj – wan, Turecko, Ukrajina **Mobilní síťě:** Australie, Belgie, Dánsko, estonsko, Finsko, Francie, Irsko, Izrael, Italie, Japonsko, Lucembursko, Maďarsko, Nizozemí, Norsko, Nový Zéland, Portugalsko, Řecko, Španělsko, švédsko, Švýcarsko, Velká Británie
5	**Pevné a mobilní sítě:** Albánie, Alžírsko, Argetina, Arménie, Ázerbájdžán, Brazílie, Britské Panenskéostrovy, Faerské ostrovy, Gruzie, Island, Jižní Afrika, Kazachstán, Lotyšsko, Makedonie, Maroko, Mexiko, Moldavsko, Spojené arabské emiráty, Tunisko
6	**Pevné a mobilní sítě:** Americká Samoa, Americké Panenské ostrovy, Angola, Aruba, Egypt, Filipíny, Chile, Kyrgyzstán, Libye, Malawi, Peru, Portoriko, Salvador, Sýrie, Thajsko, Turkmenistán, Uzbekistán, Tádžikistán, Turky, Zimbabwe
7	**Pevné a mobilní sítě:** Anguilla, Antigua & Barbuda, Australská teritoria, Bahamy, Bahrain, Barbados, Belize, Benin, Bermudy, Bhútán, Botswana, Brunej, Dominika, Dominikánská republika, Ekvádor, Francouzská Guyana, Cape Verde, Grenada, Grónsko,Guadeloupe, Guatemala, Indie, Indonésie, Irán, Jamajka, Jordánsko, Kokosové Ostrovy, Kajmanské ostrovy, Katar, Keňa, Kongo, Kuba, Kuvajt, Libanon, Macao, Martinik, Mongolsko, Montserrat, Niger, Nigérie, Pakistán, Palestina, Paraguay, Pobřeží slonoviny, Reúnion, Saúdská arabie, Saint Pierre, Svatá Lucie, Svatý Kryštov, Svatý Vincenc, Uganda, Venezuela, Vietnam, Zambie, Bolívie, Burkina, Faso, Brundi, Čad, Diego Garcia, Džibutsko, Falklandy, Francouská Polynésie, Gabon, Gambie, Ghana, Guam, guinea, Haiti, Honduras, Jemen, Kamerun, Kapverdy, Kolumbie, Kostarika, Lesotho, Libérie, Madagaskar, Maledivy, Mali, Marshallovy ostrovy, Mauretánie, Mauricius, Mosambik, Namibie, Nauru, Nepál, Nikaragua, Nizozemské antily, Nová Kaledonie, Omán, Palau, Panama, Paqua – Nová Guinea, rovníková guinea, Rwanda, Samoa – západní, Senegal, Seychely, Srí Lanka, Středoafrická republika, Súdán, Surinam, Svatá Helena, Svazijsko, Tanzánie, trinidad a Tobago, Uruguay
8	**Pevné a mobilní sítě:** Afghánistán, Ascension, Bangládéš, Barma, Cookovy ostrovy, Eritrea, Etiopie, Fidži, Guinea -Bissau, Guyana, Irák, Kambodža, Kiribati, Komory/Mayotte, severní Korea, Laos, Mikronésie, Niue, Severní Mariany, Sierra Leone, Somálsko, Svatý Tomáš, Šalamounovy ostrovy, Togo, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Východní Timor, Williamsovy ostrovy

Příloha:

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a dalších souvisejících služeb společností PODA a.s. pro podnikatele a jiné osoby, které nejsou spotřebiteli

Tyto všeobecné podmínky (dále jen „všeobecné podmínky" nebo „podmínky") upravují provozní a organizační podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací (dále též jen „služby") společností PODA a.s., IČ 25816179, se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, 28. října 1168/102, PSČ 70200, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4020, (dále jen „poskytovatel") pro subjekty, které nejsou považovány za spotřebitele ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník") a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zájemce" nebo „zákazník"). Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí „Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací", „Smlouvy o poskytnutí neveřejné telefonní služby PODA voice", „Smlouvy o poskytnutí mobilních služeb", případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK"), (tyto smlouvy dále jen jako „Smlouva"), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 občanského zákoníku. Součástí Smlouvy jsou rovněž specifikace služeb a ceník poskytovaných služeb (dále jen „ceník", ceny dále též jako „poplatky"), platné v okamžiku uzavření Smlouvy.

1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

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

1.2. Smlouva musí být uzavřena písemně; měněna může být jak písemně (podpisem formuláře oběma smluvními stranami), tak i prostředky komunikace na dálku (zejména prostřednictvím klientské zóny, faxu či e-mailu).

1.3. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě. V případě, že Smlouva nestanoví dobu trvání Smlouvy, platí, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

1.4. Pokud je uzavřena Smlouva na dobu určitou a kterákoli ze stran neoznámí písemně druhé straně nejpozději 14 dní před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, že nemá zájem na dalším pokračování Smlouvy, má se za to, že se smluvní strany dohodly na tom, že se trvání Smlouvy mění na dobu neurčitou. Sjednaná doba trvání Smlouvy uzavřené na dobu určitou se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování služeb.

1.5. Smlouvu uzavřeno na dobu neurčitou může zákazník i poskytovatel kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 3 měsíce. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď nelze ze strany zákazníka učinit v období, kdy mu na jeho žádost poskytovatel dočasně přerušil poskytování služeb.

1.6. Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, pokud zákazník je v prodlení či neplatí vyúčtování dle čl. 6.6. těchto všeobecných podmínek, uvedl-li zákazník při uzavření Smlouvy nepravdivé údaje, vstoupí-li zákazník do likvidace, bylo-li se zákazníkem zahájeno insolvenční řízení nebo byla vůči zákazníkovi nařízena exekuce, byl-li nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem závodu zákazníka nebo byla-li na zákazníka uvalena nucená správa, případně z jiných důvodů stanovených Smlouvou či těmito všeobecnými podmínkami.

1.7. Výpovědí Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu, zejména právo poskytovatele na řádné uhrazení částek vyúčtovaných za poskytnuté služby, smluvních pokut, případného úroku z prodlení a nároku z náhrady škody způsobené poskytovateli zákazníkem a povinnost zákazníka dlužné částky řádně uhradit. Obnovení služeb po jejich ukončení je možné, a to po vzájemné dohodě zákazníka a poskytovatele.

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

1.9. Poskytovatel je oprávněn v celém rozsahu měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tyto všeobecné podmínky a ceník, a to mimo jiné z důvodů zavedení nových služeb, inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií či změně závazných právních předpisů. Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň informuje zákazníka o uveřejnění, a to na webových stránkách poskytovatele www.poda.cz (dále jen „webové stránky poskytovatele") či e-mailem.

1.10. Pokud se jedná o podstatnou změnu Smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení zákazníka, poskytovatel prokazatelně informuje zákazníka, jehož smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez této úhrady, jestliže nové podmínky nebude zákazník akceptovat. Informaci poskytovatel poskytne zákazníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Skutečnost, že zákazník nové smluvní podmínky neakceptuje, je zákazník povinen oznámit poskytovateli prokazatelně písemně nejpozději do dne nabytí účinnosti změn. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto bodu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle §63 odstavce 5 ZEK (v důsledku rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu /dále jen „ČTÚ"/). Aktuální znění všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách poskytovatele.

2. DEFINICE POJMŮ

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

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

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

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

2.5. Přenosné zařízení poskytovatele je přenosné zařízení ve vlastnictví poskytovatele umístěné u zákazníka za účelem poskytování služeb. Za přenosné zařízení poskytovatele se považuje zejména (nikoliv však výlučně) modem, optické koncové zařízení, telefonní přístroj a set-top-box, pokud není určeno jinak.

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

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

2.8. Den zahájení poskytování služby znamená první provozní den, kdy zákazník začne využívat službu nebo její část. O této skutečnosti je obvykle sepsán předávací protokol.

2.9. Hlasová služba v pevném místě (pevná linka) je pro účely Smlouvy definována jako různorodá kombinace hlasových služeb poskytovaných přes komunikační či přístupovou síť a spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určení na pevné nebo mobilní komunikační síti. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci.

2.10. Mobilní služba je pro účely Smlouvy definována jako služba přenosu hlasu či dat prostřednictvím zařízení vybaveného SIM kartou. Pro provoz mobilních služeb může poskytovatel využívat přístupovou mobilní síť jiných operátorů. Dostupnost mobilní hlasové služby je technicky podmíněna dostupností signálu mobilní sítě.

2.11. Internetová služba v pevném místě je pro účely Smlouvy definována jako zprostředkování přístupu do sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6. Služba je obvykle poskytována na území České republiky v místech, kde má poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci. Poskytovatel zároveň poskytuje službu mobilního internetu.

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

2.13. Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu a využívá jiné služby než služby určené pro domácnosti. Za zákazníka jsou rovněž považováni zákazníci - právnické osoby a fyzické osoby podnikatelé. V případě, že je ve Smlouvě uvedeno IČ zákazníka – fyzické osoby, má se za to, že tato osoba využívá služeb pro podnikatelské účely a zákazník se tak stává pro účely Smlouvy podnikatelem či jinou osobou, která není spotřebitelem.

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

3. SERVIS

3.1. Testem funkčnosti služeb je u internetových služeb ověření spojení přes protokol IP (doručením zprávy ICMP) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem dodržení garantované rychlosti je přenos dat ze serveru poskytovatele trvající alespoň 20 minut a následné ověření dosažené přenosové rychlosti výpisem z provozu poskytovatele. U hlasových služeb je testem funkčnosti služby uskutečnění hovoru ze zařízení zákazníka na jiné telefonní číslo mimo síť poskytovatele a totéž opačným směrem. Testem na funkčnost služby zprostředkování TV je funkčnost obrazu i zvuku vždy jedné TV stanice z alespoň dvou různých českých multiplexů.

3.2. Zákaznická linka poskytovatele je kontaktním místem poskytovatele pro případ přerušení služby, zhoršení kvality nebo z důvodů reklamace či získání jiných informací. Zákaznická linka je v provozu v pracovní dny od 7.00 do 19.30 hod, mimo pracovní dny od 8:00 do 19:30 hod.

3.3. Poskytovatel garantuje zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA), kde garantovanými úrovněmi jsou:

- SLA 3: započetí prací na odstranění závad do 2 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 0,3 %, odezva přístupové sítě nejvýše 20 ms, dostupnost služeb nejméně 99,5 %, jasná srozumitelnost hlasové komunikace;
- SLA 2: započetí prací na odstranění závad do 16 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 2 %, odezva přístupové sítě nejvýše 60 ms, srozumitelnost hlasové komunikace;
- SLA 1: započetí prací na odstranění závad do 1 pracovního dne, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 5 %;
- SLA 0: započetí prací na odstranění závad do 2 pracovních dnů od nahlášení poruchy.

3.4. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, poskytovatel garantuje zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA) na úrovni SLA 0. Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za odstranění poruch ve lhůtách daných úrovní SLA, za prověření poruch, za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a technik a za zásah na místě, když je třeba poruchu odstranit.

3.5. Jestliže pracovníci poskytovatele zjistí, že porucha vznikla mimo přístupovou síť poskytovatele, poskytovatel informuje osobu odpovědnou za provozování věci, na které vznikla porucha, a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě. Čas závady na technologiích (sítích) třetích osob se nezapočítává do lhůty na odstraňování závad definovaných v bodě 3.3.

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

4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ VYUŽITÍ

4.1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služby nejpozději do 40 dnů od podpisu Smlouvy. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost (případně i součinnost konečného uživatele služby, pokud jím není sám), technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování služeb. Pokud zákazník uvedenou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 60 dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy se zákazníkem a ten je povinen v plné výši uhradit vzniklé náklady poskytovatele spojené se snahou o zprovoznění služeb. Poskytovatel není odpovědný za prodlení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro poskytovatele; v případě tohoto prodlení má Poskytovatel právo zahájit poskytování služeb později.

4.2. Poskytovatel má právo pozměnit své služby, bude-li tak povinen učinit na výzvu regulátora - ČTÚ. Takové pozměnění, navazující zpoždění nebo nesplnění závazků ze Smlouvy není porušením Smlouvy.

4.3. Z provozních důvodů poskytovatel může změnit technické řešení služeb realizovaných nebo zprostředkovávaných poskytovatelem. Tyto změny nesmí snížit kvalitu služeb poskytovaných zákazníkovi.

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

4.5. Zákazník je povinen informovat poskytovatele o instalaci zařízení a změnách v konfiguraci svého zařízení připojeného k servisnímu rozhraní poskytovatele. Pokud to poskytovatel považuje za potřebné nebo žádoucí v zájmu provozu služby, je zákazník povinen spolupracovat s ním při uvádění výše uvedených změn do chodu. Porušení oznamovací povinnosti uvedené v tomto odstavci je podstatným porušením smlouvy.

4.6. V případě, že poskytovatel nesouhlasí se změnami uvedenými v bodě 4.5.,které vedou nebo mohou vést k poruše či ohrožení provozu přístupové sítě, k poruše zařízení poskytovatele či k pokusům obejít předmět Smlouvy ze strany zákazníka, je povinen o tom zákazníka informovat. V případě trvání zákazníka na provedení těchto změn je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět, přičemž výpovědní lhůta činí v takovém případě 7 dní a začíná běžet ode dne doručení výpovědi zákazníkovi.

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

4.7.1. pokud jednání či nedbalost zákazníka ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost a integritu komunikační či přístupové sítě (mimo jiné v případě šíření počítačových virů, červů, trojských koňů a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v síti Internet z LAN zákazníka), v takovém případě poskytovatel nenese odpovědnost za jakékoli škody takto zákazníkovi vzniklé,

4.7.2. pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám poskytovatele,

4.7.3. nejsou-li splněny podmínky pro poskytování služeb, zejména z důvodu nesložení zálohy,

4.7.4. nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody,

4.7.5. na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu,

4.7.6. je zde důvodné podezření, že zákazník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení zákazníka zneužíval nebo zneužívá služby nebo užívá služby nedovoleným způsobem,

4.7.7. z důvodu překročení limitu dle čl. 4.13. a 4.14. těchto podmínek

4.7.8. z jiných důvodů stanovených v těchto podmínkách.

Poskytovatel obnoví poskytování služeb v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému bylo poskytování služeb přerušeno. V případě přerušení poskytování služeb z důvodů na straně zákazníka je zákazník povinen hradit cenu za služby v plném rozsahu a za opětovné zprovoznění může poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku.

4.8. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb poskytovatele. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde, a poskytovatel je oprávněn postupovat dle bodu 4.9.

4.9. Zákazník se zavazuje využívat poskytované služby v souladu s jejich technickou specifikací a právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí užít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, užití služby k účelům, které jsou v rozporu s právními předpisy České republiky. Užití služeb v rozporu s tímto odstavcem je považováno za zneužití služeb. Je-li podezření, že zákazník zneužívá služeb nebo neprovedl opatření potřebná k zabránění zneužití služeb

jinou osobou dle bodu 4.8. a nesjedná nápravu ani na základě výzvy poskytovatele v jím stanovené lhůtě, je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 7 dní ode dne doručení výpovědi zákazníkovi.

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

4.11. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání. Poskytovatel zajistí v souladu s § 67 zákona o elektronických komunikacích na žádost zákazníka a na náklady tohoto zákazníka službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

4.12. Pokud je součástí Smlouvy závazek poskytovatele k hlasovým službám, uděluje podpisem Smlouvy zákazník poskytovateli plnou moc, opravňující poskytovatele jednat jménem zákazníka ve věci zajištění služby a ve věci případného přenosu telefonního čísla (portace) mezi operátory. Poskytovatel bude zákazníka následně informovat o úkonech učiněných jeho jménem na základě této plné moci.

4.13. Poskytovatel je oprávněn stanovit pro poskytování služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období. Pokud zákazník dosáhne maximálního finančního limitu, je poskytovatel oprávněn požadovat před poskytnutím dalších služeb složení zálohy na úhradu závazků zákazníka vzniklých v souvislosti s poskytování služeb. V případě překročení maximálního finančního limitu nebo nesložení zálohy zákazníkem je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služeb, případně Smlouvu vypovědět. V případě, že zákazník nedosáhne minimálního finančního limitu pro poskytování služby je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služeb, případně Smlouvu vypovědět.

4.14. Zákazník je povinen při uzavření Smlouvy na hlasové služby si zvolit prostřednictvím svého účtu v klientské zóně volací limit, tedy celkovou cenu služeb, které bude využívat. Pokud volací limit nezvolí, je tak oprávněn učinit poskytovatel. V případě neadekvátní výše volacího limitu má právo jej poskytovatel upravit. O dosažení volacího limitu bude poskytovatel zákazníka informovat; informace je pouze orientační. Pokud volací limit zákazník přesáhne, může poskytovatel dočasně omezit nebo přerušit poskytování dalších služeb.

5. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

5.1. Zákazník dává souhlas poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb dle Smlouvy. Není-li zákazník oprávněn takovýto souhlas poskytnout sám, je povinen zajistit souhlas oprávněné osoby, majitele či správce nemovitosti. Zákazník odpovídá za všechny škody a náklady způsobené nedodržením této povinnosti.

5.2. Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi zařízení, pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak, zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Zařízení bude pro daňové účely odepisovat poskytovatel.

5.3. Zařízení poskytovatele může být dle dohody zákazníkovi prodáno, pronajato nebo zdarma vypůjčeno. V případě pronájmu hradí zákazník pravidelné měsíční poplatky za pronájem zařízení stanovené ve smlouvě či v ceníku. Pokud není úplata za poskytnutí zařízení sjednána, má se za to, že jde o výpůjčku.

5.4. V případě nájmu i výpůjčky zařízení má zákazník právo zařízení užívat pouze za účelem příjmu služeb poskytovatele. Zákazník není oprávněn mimo běžné užití zařízení dle pokynů poskytovatele nijak do zařízení a jeho funkce zasahovat. Zákazník přebírá plnou odpovědnost za zařízení poskytovatele, které bylo u zákazníka umístěno. Tento závazek zákazníka se vztahuje i na zařízení umístěné do prostor, které nejsou v majetku či pronájmu zákazníka, pokud toto zařízení slouží pro poskytování služby výhradně zákazníkovi. Zákazník je povinen ze své strany učinit taková opatření, aby na systému a zařízení nevznikla škoda neoprávněnou manipulací nepovolanými osobami. Zákazník je povinen zapůjčené zařízení chránit před poškozením, odcizením, ztrátou, zničením či neoprávněným užívání a odpovídá poskytovateli za škodu tímto vzniklou. V případě, že dojde k poškození, odcizení, ztrátě, zničení či neoprávněnému užití zařízení, je zákazník povinen poskytovatele o tomto informovat, a to do 7 dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala. V případě jakéhokoliv poškození, odcizení nebo zničení majetku poskytovatele se zákazník zavazuje zaplatit do 30 dnů od vzniku škody plnou výši způsobené škody. Této odpovědnosti je zbaven v případě násilného vniknutí do objektu, jež nemohl předvídat a jemuž nebylo možné zabránit ani při vynaložení nezbytné míry opatrnosti, a také v případě škod způsobených vyšší mocí (živelné události, války, katastrofy).

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

5.6. Zákazník dává souhlas poskytovateli a jeho subdodavatelům ke vstupu do svých objektů za účelem plnění závazků dle Smlouvy, a to na základě výzvy poskytovatele a v nezbytně nutných případech. Požaduje-li vlastník nemovitosti či jiná oprávněná osoba za umístění zařízení poskytovatele jakoukoli finanční úhradu, pak, nedohodne-li se zákazník písemně s poskytovatelem jinak, je tato úhrada povinností zákazníka, a ten náklady na ni nese ze svého. V případě, že je to nezbytné pro provoz zařízení, je zákazník povinen zajistit na své náklady napájení zařízení elektrickou energií. Tato povinnost hradit náklady na elektrickou energii se vztahuje i na případy, kdy je zařízení pro poskytování služeb pro konkrétního zákazníka umístěno v prostorách provozovatele (např. v případě poskytování služeb serverhostingu).

5.7. Zákazník je povinen po ukončení poskytování služeb poskytnout poskytovateli nutnou součinnost při demontáži zařízení ve vlastnictví poskytovatele. Zákazník je přitom povinen poskytnout poskytovateli tuto součinnost i po ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a zákazníkem a to bez ohledu na důvody a způsob ukončení smlouvy.

5.8. Zákazník je povinen do 7 dnů od ukončení poskytování služby, k jejímuž užívání má zařízení pronajato či vypůjčeno, vrátit přenosné zařízení poskytovatele na své náklady a nebezpečí poskytovateli na adresu libovolného klientského centra poskytovatele. Zařízení musí být plně funkční, kompletní, čisté, zabalené v původním obalu. Případné vrácení zařízení před ukončením smlouvy nezbavuje zákazníka povinnosti platit poskytovateli dohodnuté platby až do ukončení smlouvy.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY, SANKCE

6.1. Poplatky (cena) za každou službu jsou stanoveny Smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny Smlouvou, se řídí aktuálním ceníkem. Aktuální ceník je přístupný na webových stánkách poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn zákazníkovi účtovat aktivační, deaktivační či jiné jednorázové poplatky stanovené ceníkem, stejně jako je oprávněn poskytovat slevy, a to i jako podmíněné.

6.2. Poskytovatel je oprávněn změnit ceník, zejména zavést nové poplatky nebo změnit výše poplatků stávajících. V případě, že změnou ceníku dojde k podstatné změně vedoucí ke zhoršení postavení zákazníka, náleží zákazníkům, dotčeným změnou ceníku, práva obdobně jako dle čl. 1.10. těchto podmínek.

6.3. Pokud není dohodnuto jinak, je zúčtovacím obdobím jeden měsíc. Pravidelné měsíční poplatky (paušály), ev. jiné pravidelně placené ceny ve fixní výši, jsou vyúčtovány vždy k prvnímu dni běžného měsíce předem. Poplatky za ostatní služby (zejména za mobilní hlasové služby a hlasové služby v pevném místě) jsou vyúčtování po skončení zúčtovacího období. Aktivační a jiné jednorázové poplatky jsou zákazníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby, pokud není stanoveno jinak. Deaktivační poplatky jsou účtovány po ukončení služeb, pokud není stanoveno jinak. Poplatky za poskytované služby se začínají účtovat ode dne zahájení služby. Poskytovateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků bez ohledu na skutečnost, zda zákazník skutečně užíval objednanou službu.

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

6.5. Poskytovatel se může dohodnout se zákazníkem na poskytnutí podmíněné slevy z aktivačního, deaktivačního či jiného jednorázového poplatku. Konkrétní výše slevy je uvedena v ceníku poskytovatele, a pokud tam sleva není uvedena, odpovídá rozdílu ceny uvedené v ceníku v době uzavření Smlouvy a ceny uvedené přímo ve Smlouvě. Nárok na poskytnutí slevy zákazníkovi vznikne pouze v případě, že zákazník bude plnit veškeré své povinnosti vyplývající mu ze Smlouvy či vznikající v souvislosti s ní, včetně povinností souvisejících se zánikem Smlouvy, zejména bude řádně a včas platit poplatky, vrátí po ukončení Smlouvy poskytnutá zařízení a poskytne poskytovateli nutnou součinnost při demontáži pevně namontovaných zařízení poskytovatele. V případě, že zákazník

jakoukoliv ze svých povinností nesplní, nárok na slevu mu nevznikne a poskytovatel je oprávněn zákazníkovi vyúčtovat poplatek v plné výši, případně doúčtovat zákazníkovi částku odpovídající poskytnuté slevě z poplatku.

6.6. Zákazník souhlasí se zaplacením aktivačních, deaktivačních a provozních poplatků a cen se všemi daněmi po obdržení vyúčtování či daňového dokladu-faktury. Vyúčtování (faktura) je předáváno elektronickou cestou, není-li dohodnuto jinak (např. v tištěné podobě), a to dle §64 odst. 2 ZEK buď v podobě vyúčtování podle druhu služby, nebo souhrnného vyúčtování jednou položkou. Tištěné vyúčtování může být zpoplatněno dle ceníku poskytovatele. Pokud zákazníkovi nebylo vyúčtování doručeno do 5. dne v měsíci, je zákazník povinen požádat poskytovatele o opětovné doručení vyúčtování do 7 dní. Pokud tak zákazník neučiní, má se za to, že vyúčtování bylo zákazníkovi doručeno nejpozději 5. dne běžného měsíce. Splatnost faktur je 10 dní od data vystavení.

6.7. Vyúčtovaná částka je zákazníkem uhrazena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným ve vyúčtování na bankovní účet poskytovatele, případně platbou v hotovosti na příslušných provozovnách poskytovatele. V případě prodlení zákazníka s úhradou platby poskytovatel zákazníka na prodlení s platbou elektronicky upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty má poskytovatel právo pozastavit poskytování služeb a prací až do doby zaplacení pohledávky, a to s výjimkou volání na čísla tísňového volání. Po dobu takového pozastavení služeb a prací budou zákazníkovi účtovány všechny pravidelné poplatky podle Smlouvy a zákazník se zavazuje je uhradit. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná 10 dní od data vyúčtování.

6.8. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, pokud zákazník vyúčtování platí soustavně opožděně nebo soustavně neplatí cenu za služby. Soustavně opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny. Zákazník musí být na tuto možnost prokazatelně upozorněn.

6.9. Nemůže-li zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady, za které sám neodpovídá, má právo na vrácení části pravidelných měsíčních poplatků. Poskytovatel sníží cenu při nedodržení úrovně kvality definovaných v bodě 3.3. následovně:

- u internetových služeb o 10 % za nedodržení doby k započetí servisních prací
- u internetových služeb o 20 % za nedodržení doby k odstranění poruchy
- u internetových služeb o 10 % za nedodržení technických parametrů přístupové sítě
- u hlasových služeb o 10 % za nedodržení srozumitelnosti hlasových spojení

6.10. Kromě slev vyjmenovaných v bodě 6.9. má zákazník právo na snížení zaplacené ceny za závadnou službu o poměrnou část měsíčního poplatku za dobu trvání poruchy v případě, že doba poruchy služby činí nepřetržitě více než 48 hodin. Právo na vrácení zaplacené ceny zákazník nemá v případě, že k závadě došlo byť i částečně v důsledku zavinění zákazníka. Celková doba trvání poruchy se počítá od okamžiku, kdy zákazník oznámil poruchu poskytovateli nebo se poskytovatel o poruše dozvěděl jinak.

6.11. Má-li zákazník právo na vrácení části poplatků, učiní tak poskytovatel přednostně formou započtení na následující pravidelná vyúčtování.

6.12. Poskytovatel je oprávněn použít uhrazenou částku na úhradu nejstaršího splatného závazku zákazníka, a to vždy nejprve na úhradu jistiny. Poskytovatel je oprávněn započítat své pohledávky vůči zákazníkovi oproti jakýmkoli pohledávkám zákazníka za poskytovatelem.

6.13. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za zákazníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté služby. Zákazník se zavazuje jednat s touto osobou jako s poskytovatelem. Poskytovatel má nárok na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek třetí osobou.

7. REKLAMACE A NÁHRADA ŠKODY

7.1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, zejm. § 64 ZEK. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu - kontaktní údaje na poskytovatele jsou uvedeny na webových stánkách poskytovatele www.poda.cz. Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamací zařízení, prodávaných či jinak poskytovaných zákazníkům poskytovatelem.

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

7.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

7.4. Ostatní případy reklamace zákazníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.

7.5. Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za jakoukoli škodu (ať už škodu skutečnou, ušlý zisk, či jinou škodu), která jim vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí, vadného poskytnutí či nedodržení úrovně kvality služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části, ani za ušlý zisk, ztrátu obchodních zakázek a dodávek. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovémuto porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Maximální výše škody, kterou je poskytovatel povinen uhradit, činí částku 30.000,-Kč, přičemž poskytovatel uhradí škodu přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody.

7.6. Zákazník má právo v případě reklamace výše cen za poskytnuté služby požádat o bezplatný detailní výpis z provozu služby nebo jiné dokumenty, dokládající průběh provozu služby a účtovanou cenu za reklamované období. V případě hlasových služeb se jedná zejména o výpis s uvedením data, času, délky hovoru a ceny hovoru. V případě internetové služby se jedná zejména o grafické znázornění množství přenesených dat v průběhu reklamovaného období.

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

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

7.9. Pro případ prodeje zboží zákazníkovi sjednává poskytovatel se zákazníkem následující podmínky:

- Za vady zboží odpovídá poskytovatel pouze v rozsahu stanoveném zákonem nebo dohodnutém ve Smlouvě.
- Vlastnické právo k prodávanému zboží přechází na zákazníka úplným zaplacením kupní ceny.
- Poskytovatel na zboží poskytuje záruku v délce trvání 6 měsíců (není-li na dodacím listu či faktuře uvedena záruční doba delší).
- Zákazník je v případě reklamace povinen zboží předat poskytovateli kompletní, čisté a ve vhodném obalu tak, aby nedošlo k dalšímu poškození zboží. V případě porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn odmítnout zboží převzít k reklamaci.

- Zákazník se spolu s poskytovatelem dohodli, že poskytovatel vyřídí reklamaci ve lhůtě 30 dnů, nestanoví-li zákon v daném případě povinnost vyřídit reklamaci v kratší lhůtě.
- Nedohodnou-li se strany jinak, zákazníkovi nevzniká právo na zapůjčení jiného zboží v průběhu vyřizování reklamace.

7.10. Poskytovatel má právo požadovat po zákazníkovi náhradu nákladů spojených s neoprávněnou či bezdůvodnou reklamací, případně manipulační poplatek ve výši stanovené ceníkem.

8. BEZPEČNOST, OCHRANA SOUKROMÍ A DAT ZÁKAZNÍKA, AUTORSKÁ PRÁVA

8.1. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi a zástupcích zákazníka, které získal v souvislosti s uzavřením Smlouvy či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob. Poskytovatel shromažďuje, zpracovává a užívá osobní údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely zajišťování provozu a ochrany sítí, doložení uzavření Smlouvy, vedení evidence zákazníků, vedení účtů, správy, poskytování a vyúčtování služeb, ochrany před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce se zákazníkem. Pro tyto účely zpracovává poskytovatel zejména následující osobní a identifikační údaje: titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození/popř. jiný národní identifikátor, čísla předložených dokladů totožnosti, obchodní firmu, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje o platbách, platební morálce a bankovním spojení. Poskytovatel dále na základě zákona zpracovává provozní údaje, jimiž jsou zejména údaje o telefonických hovorech, datových přenosech a dalších službách poskytovaných poskytovatelem, a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tyto osobní údaje vč. údajů provozních a lokalizačních (dále jen „Údaje") je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem České republiky. Poskytovatel chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje. Zákazník podpisem Smlouvy uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním a užíváním Údajů pro účely výše uvedené, a to v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou pro naplnění výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu platnosti Smlouvy či do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, nestanoví-li tyto všeobecné podmínky jinak.

8.2. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, zákazník souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data pro účely nabízení produktů a služeb, pro marketingové a obchodní účely, a to v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, telefonní číslo, e-mailové spojení, typ a objem využívaných služeb a délka trvání smluvního vztahu. Zákazník je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním dat podle tohoto odstavce, a to výslovným, určitým a srozumitelným projevem vůle.

8.3. Zákazník souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn poskytnout Údaje v nezbytně nutném rozsahu a po dobu uvedenou v bodě 8.4. osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak chrání jeho oprávněné zájmy, mimo jiné při vymáhání pohledávek poskytovatele za zákazníkem. Poskytovatel je dále oprávněna předávat Údaje osobám, které se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování služeb, případně osobám, které s poskytovatelem tvoří koncern.

8.4. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data v rozsahu a pro účely stanovené v čl. 8 všeobecných podmínek po dobu nutnou pro dosažení daného účelu nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je dále oprávněn zpracovávat Údaje po ukončení smluvního vztahu pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, hodnocení platební morálky zákazníka, účetních potřeb apod. Zpracování dat trvající po ukončení smluvního vztahu bude ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZEK poskytovatel zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení.

8.5. Zákazník má právo na přístup k osobním údajům v souladu s ust. § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů. Zákazník má dále právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva stanovená v § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů.

8.6. V případě shromažďování osobních údajů účastníků (tj. zákazníků) k vydání seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků, je poskytovatel povinen: a) informovat bezplatně a před zařazením údajů dotčených účastníků do seznamu tyto účastníky o účelu tištěného nebo elektronického seznamu účastníků, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb dotazů, a o dalších možnostech využití založených na vyhledávacích funkcích obsažených v elektronických verzích seznamu, b) získat předem souhlas účastníků s uveřejněním jejich osobních údajů podle § 41 odst. 5 ZEK a zajistit, aby účastníci měli možnost stanovit, které osobní údaje z rozsahu relevantního pro účely seznamu stanovenými vydavatelem mají být uvedeny ve veřejném seznamu; dále je povinen zajistit, aby účastníci měli možnost tyto údaje ověřovat a žádat jejich opravu a jejich odstranění. Současně je povinen zajistit, aby účastníci nebo uživatelé mohli u svých osobních údajů uvést, že si nepřejí být kontaktováni za účelem marketingu. Neuvedení ve veřejném seznamu účastníků, ověřování, opravení a odstranění osobních údajů ze seznamu a uvedení údaje, že si účastník nebo uživatel nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, je bezplatné. Bude-li účel veřejného seznamu jiný, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků, je každý, kdo zamýšlí vydat takový seznam účastníků, povinen vyžádat si od dotčených účastníků další souhlas. S ohledem na uvedené se strany dohodly, že pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, zákazník uděluje souhlas poskytovateli se zveřejněním jména a příjmení, adresy a telefonního čísla případně i dalších k těmto údajům přiřazených osobních údajů zákazníka a zástupců zákazníka ostatním zákazníkům poskytovatele a třetím osobám v České republice nebo v zahraničí k vydání seznamu účastníků (dále „uvedení v telefonním seznamu"), a to i za účelem marketingu.

8.7. Zákazník souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje za účelem ověřování a hodnocení jeho platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků či jiných podobných registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy. Zákazník souhlasí s tím, že v případě, že bude prodlení s úhradou jakékoliv peněžní pohledávky, je poskytovatel oprávněn předat údaje o této skutečnosti příslušnému registru dlužníků. Zákazník dále souhlasí s tím, aby za níže uvedeným účelem:

8.7.1. Poskytovatel shromažďoval, zpracovával a uchovával jeho osobní údaje, a to v rozsahu uvedeném v Poučení o registrech Sdružení SOLUS (též jen „Poučení"), a zejména též rodné číslo a IČ zákazníka;

8.7.2. Poskytovatel jeho osobní údaje dále předával k dalšímu zpracování sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČ 69346925 (též jen „Sdružení SOLUS"), které je správcem „Pozitivního registru sdružení SOLUS" (též jen „Pozitivní registr"), Registru FO Sdružení SOLUS (též jen „Registr FO") a Registru IČ Sdružení SOLUS (též jen „Registr IČ") k dalšímu shromažďování, zpracovávání a uchovávání v rámci Pozitivního registru, Registru FO a Registru IČ. Sdružení SOLUS je oprávněno využít při zpracování poskytnutých dat služeb zpracovatele či zpracovatelů,

8.7.3. Sdružení SOLUS vytvořilo informační soubor jeho osobních údajů od všech členských společností, případně též společně s dalšími jeho veřejně dostupnými osobními údaji (např. osobní údaje obsažené v Insolvenčním rejstříku), a v rámci tohoto informačního souboru osobních údajů zákazníka provádělo statistická vyhodnocení jeho bonity a důvěryhodnosti;

8.7.4. sdružení SOLUS jeho osobní údaje (ve formě informačního souboru včetně údajů o statistických vyhodnoceních jeho bonity a důvěryhodnosti) zpřístupnilo formou on-line dotazů všem oprávněným uživatelům (členům sdružení SOLUS) Pozitivního registru, Registru FO a Registru IČ, tedy i poskytovateli, a to vždy v rozsahu a za podmínek uvedeném pro každý z těchto registrů v Poučení;

8.7.5. Poskytovatel získával informace o jeho bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti z Pozitivního registru, Registru FO a Registru IČ;

8.7.6. všichni oprávnění uživatelé Pozitivního registru, Registru FO nebo Registru IČ, kterým byly zpřístupněny osobní údaje zákazníka, tyto používali, a to případně spolu s dalšími osobními údaji zákazníka, jež oprávněně zpracovávají.

Účelem zpracování osobních údajů je splnění povinnosti odpovědného poskytování služeb poskytovatelem, zajištění vzájemného informování oprávněných uživatelů Pozitivního registru, Registru FO nebo Registru IČ o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce zákazníka, posuzování bonity, důvěryhodnosti a platební morálky zákazníka ze strany oprávněných uživatelů Pozitivního registru, Registru FO nebo Registru IČ, a to i opakovaně, ochrana práv Poskytovatele a ostatních členů sdružení SOLUS. Tento souhlas zákazník uděluje na dobu 6 měsíců ode dne jeho udělení a v případě, že mezi zákazníkem a poskytovatelem dojde k uzavření Smlouvy, uděluje zákazník souhlas na dobu trvání Smlouvy a na dobu dalších 3 let od splnění veškerých jeho závazků vůči Poskytovateli. Zákazník podpisem smlouvy prohlašuje, že měl možnost detailně se seznámit s dokumentem „POUČENÍ o registrech Sdružení SOLUS", dostupným na stránkách www.solus.cz., jehož obsahem je: (i) vysvětlení pojmu *informační soubor*, a to zvlášť pro Pozitivního registru, Registru FO nebo Registru IČ, (ii) definice dalších osobních údajů, které mohou vzniknout při zpracování, (iii) popis fungování Pozitivního registru, Registru FO nebo Registru IČ, (iv) identifikace subjektů či osob, které mohou mít přístup k osobním údajům zákazníka při jejich zpracování a (v) poučení o právech (§ 11 a § 12 zákona

o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb.) a nárocích (§ 21 zákona č. 101/2000 Sb.) zákazníka v souvislosti se zpracováním jeho osobních údajů v rámci pozitivního registru SOLUS. Zákazník bere na vědomí, že v případě odvolání souhlasu dle čl. 8.7. těchto podmínek je poskytovatel oprávněn požadovat po zákazníkovi složení zálohy nebo poskytnutí jiné záruky dle čl. 6.4. těchto podmínek.

8.8. Používá-li zákazník v rámci poskytování internetové služby více než jednu IP adresu, je jeho adresní rozsah registrován v databázi RIPE NCC s použitím skutečných kontaktních údajů zákazníka (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo). Podpisem Smlouvy uděluje zákazník poskytovateli souhlas s touto registrací.

9. KLIENTSKÁ ZÓNA

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

9.2. Do klientské zóny má zákazník přístup po zadání následujících přístupových údajů:

9.2.1. Svého klientského čísla, které mu je přiřazeno při uzavření Smlouvy, a dočasného hesla s omezenou platností, které obdrží od poskytovatele formou SMS zprávy zaslané na kontaktní telefonní číslo zákazníka;

9.2.2. Jména a hesla, které si zákazník sám určí v klientské zóně.

9.3. Zákazník je povinen ochraňovat své přístupové údaje před zneužitím, zejména je zákazník nesmí sdělovat třetím osobám. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu způsobenou zákazníkovi z důvodu zneužití jeho přístupových údajů či mobilních telefonů a kontaktních telefonních čísel, která zákazník poskytovateli nahlásil.

9.4. Zákazník bere na vědomí, že tam, kde Smlouva či všeobecné podmínky stanovují doručování písemností zákazníkovi elektronickou formou, může být zákazníkovi doručeno i prostřednictvím klientské zóny.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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

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

10.3. Poskytovatel vylučuje ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku přijetí návrhu na uzavření Smlouvy (nabídky) s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění údajů požadovaných poskytovatelem. S ohledem na skutečnost, že zákazník se měl a mohl před podpisem Smlouvy seznámit se všeobecnými podmínkami a jejich zněním porozuměl, dohodly se smluvní strany na vyloučení ust. § 1799 a ust. § 1800 občanského zákoníku.

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

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

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

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

10.8. Smlouva se řídí právními předpisy ČR.

10.9. Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisu ČR. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Pro případ sporů, jejichž řešení přísluší soudům a kdy zákon tuto dohodu stran připouští, se zákazník s poskytovatelem dohodli, že pro řešení jejich vzájemných sporů je příslušný soud České republiky, místně příslušný podle sídla poskytovatele (tj. v době vydání těchto podmínek bude příslušný Okresní soud v Ostravě v případě sporů, ke kterým je příslušný okresní soud, a Krajský soud v Ostravě v případě sporů, ke kterým je příslušný krajský soud), a to i v případě zahraničních osob. Předchozí věta platí obdobně i ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ.

10.10. Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 21. 9. 2015, přičemž na nové smluvní vztahy a změny stávajících smluvních vztahů uzavřené od 21. 9. 2015 se uplatní tyto všeobecné podmínky a na ostatní smluvní vztahy se tyto všeobecné podmínky uplatní od 21. 10. 2015. Tyto všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všeobecné podmínky dřívější.