

# Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb a souvisejících služeb

## Článek I. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné podmínky stanoví podmínky a vzájemná práva a povinnosti při poskytování telekomunikačních služeb, souvisejících služeb a stanovují základní postupy uzavírání smluv o poskytování těchto služeb Poskytovatelem. Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené mezi Poskytovatelem a jakoukoliv jinou osobou jako uživatelem a příjemcem těchto služeb.

## Článek II. Základní pojmy

2.1. V těchto Všeobecných podmínkách mají následující slova a výrazy význam u nich uvedený:

“Ceníkem” se rozumí seznam cen telekomunikačních služeb a souvisejících služeb poskytovaných Poskytovatelem.

“Cenou” se rozumí cena za poskytované služby.

“Technickou specifikací služby” se rozumí písemný dokument obsahující specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétního druhu telekomunikační služby. Technická specifikace služby tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování určité telekomunikační služby.

“Oprávněným zástupcem” se rozumí osoba oprávněná činit jménem smluvní strany právní úkony.

“Poskytovatelem” se rozumí poskytovatel služby Rostislav Varmuža, se sídlem Moravská Nová Ves, Na Výsluní 965, PSČ: 691 55 identifikační číslo 75820641, vedený u živnostenského úřadu v Břeclavi, který na základě Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy (dle § 79 a § 104 zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích) a v rámci povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám - uživatelům.

“Reklamací” se rozumí uplatnění nároků z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby u Poskytovatele.

“Síť Kupředu.net” se rozumí bezdrátová telekomunikační síť, umožňující bezdrátové připojení uživatelů do celosvětové sítě Internet.

“Službou” se rozumí telekomunikační služba a další plnění poskytované Poskytovatelem na základě Smlouvy.

“Smlouvou” se rozumí smlouva o poskytování telekomunikačních služeb.

“Smluvní stranou” se rozumí podle okolností buď Poskytovatel anebo uživatel, oba společně jsou potom označováni „Smluvní strany“.

“Uživatelem” se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb Poskytovatele na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb.

“Všeobecnými podmínkami” se rozumí tento dokument stanovící všeobecné obchodní podmínky (ve smyslu ust. §273 zákona č. 513/1991 Sb. Obchodní zákoník) pro poskytování telekomunikačních služeb a souvisejících služeb Poskytovatelem

“Zúčtovacím obdobím se rozumí základní období, za které se provádí vyúčtování ceny za poskytnuté Služby.

2.2. Nevyplyvá-li z kontextu jinak, definované výrazy indikující jednotné číslo zahrnují i množné číslo a naopak.

## Článek III. Druhy poskytovaných telekomunikačních služeb

3.1. Poskytovatel poskytuje následující telekomunikační služby:

a) služby přenosu dat, služby přístupu k síti internet - poskytovatel je oprávněn v rámci Všeobecného oprávnění č. 269 vydaného Českým telekomunikačním úřadem dne 1. října 2008, Všeobecného oprávnění číslo č. VO\_R\_12\_08\_2005\_34, k poskytování telekomunikačních služeb přenosu dat, služby přístupu k síti internet.

3.2. Poskytovatel poskytuje telekomunikační služby a související služby na celém území České republiky.

## Článek IV. Smlouva

4.1. Smlouvou se rozumí následující typy smluvních závazků uvedených v čl. 4.2. obsažených v uzavřené Smlouvě.

4.2. Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy, jejímž předmětem je závazek Poskytovatele poskytnout Uživateli

a) telekomunikační služby, b) vykonat související práce s instalací zařízení k užívání telekomunikačních služeb, c) dodat technická zařízení k užívání telekomunikačních služeb, d) servisních služeb, e) poskytnout práva, a to za účelem umožnění poskytování Služby pro Uživatele a tomu odpovídající závazek Uživatele zaplatit Poskytovateli cenu za takto poskytnutou Službu ve výši platné v době poskytnutí této Služby dle platného Ceníku.

## Článek V. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je povinen:

a) za sjednanou cenu poskytovat nebo poskytnout Uživateli Službu v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a Technickou specifikací služby každému, kdo uzavře s poskytovatelem Smlouvu, nebude-li to v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele,

b) vykonat související práce s instalací zařízení, dodat technická zařízení sloužící k užívání telekomunikačních služeb.

c) na základě písemné žádosti Uživatele provést změnu Služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a Technickou specifikací služby.

d) udržovat síť ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy.

e) provádět odstraňování poruch takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem a možnostem Poskytovatele byly tyto poruchy odstraněny vždy v co nejkratším možném čase.

f) oznámit Uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravdivosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušení, změny či nepravdivosti bylo možno předvídat.

g) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Uživatele, o kterých se při poskytování Služby dozví a dodržovat

Rostislav Varmuža –Kupředu.net

Na Výsluní 965

691 55 Moravská Nová Ves

Infolinka 800 888 730

e-mail: info@kupredu.net



povinnosti uložené zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů (dále jen „ZOOÚ“).

**5.2.** Poskytovatel je povinen poskytovat Služby nepřetržitě. V případě, že bude z provozních důvodů nutné uskutečnit výpadek v poskytování Služby (tzv. Maintenance window), bude se takový výpadek přednostně uskutečňovat v sobotu v době **od 02.00 hodin do 07.00 hodin a v neděli v době od 12.00 hodin do 18.00 hodin**. Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služby i mimo tuto dobu v případě závažných technických či provozních důvodů. Uživatel, který je osobou podnikající, je Poskytovatel povinen se pokusit doručit upozornění o plánované odstavce e-mailem, má –li ho poskytovatel k dispozici.

## **Článek VI. Povinnosti Uživatele**

**6.1.** Uživatel je povinen:

- a) řádně a včas platit Poskytovateli cenu za poskytnuté Služby a to ve výši platné v době poskytnutí Služby dle platného Ceníku.
- b) zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje k zařízením Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené obecně závaznými právními předpisy. Uživatel odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti zařízení, která Uživatel připojil k zařízením Poskytovatele
- c) užívat pronajatá zařízení, které jsou v majetku poskytovatele v souladu s návodem a s náležitou péčí tak, aby nebyla omezena jejich životnost a funkční schopnost po celou dobu jejich užívání za účelem užívání Služeb poskytovaných poskytovatelem.
- d) připravit Poskytovateli prostor pro umístění přijímacího zařízení a to nejpozději 1 den před zahájením poskytování Služby
- e) umožnit Poskytovateli přístup k jeho zařízením, která se nacházejí v prostorách Uživatele
- f) neprodleně oznámit Kontaktní osobě Poskytovatele veškeré poruchy a vady, které se vyskytly při poskytování Služby. Oznámení vady nebo poruchy provede Uživatel telefonicky na pracoviště Poskytovatele. Toto pracoviště Jo dosažitelné nepřetržitě po dobu 24 hodin denně 7 dnů v týdnu na telefonním čísle +420 737 550 087 nebo na bezplatné infolince +420 800 888 730.
- g) zdržet se veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména nespecifické šíření nevyžádané elektronické pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking)
- h) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činností Poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.

## **Článek VII. Cena poskytovaných Služeb a její vvúčtování**

**7.1.** Cena poskytovaných Služeb je stanovena podle Ceníku tvořícím nedílnou součást těchto podmínek jako její příloha. Uživatel je povinen platit takovou cenu Služby, která je podle Ceníku platná ke dni jejího poskytnutí. Poskytovatel je oprávněn po roce trvání Služeb jejich cenu uvedenou v Ceníku jednostranně navýšit s ohledem na nárůst cen nákladů Poskytovatele, a to až o 10% s účinností dnem doručení o navýšení ceny poskytovaných Služeb.

**7.2.** V případě, že je cena za Služby sjednána přímo ve Smlouvě individuálně, má takové ujednání přednost před jejím určení podle Ceníku.

**7.3.** Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, není-li v Technické specifikaci služby nebo ve Smlouvě stanoveno jinak. Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby se provede tak, že Poskytovatel zašle Uživateli fakturu, která bude mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení a bude mimo jiné obsahovat cenu za poskytnuté Služby. Cenu za poskytnuté Služby vyúčtované fakturou je Uživatel povinen zaplatit:

- a) hotově, přímo v místě podnikání Poskytovatele, tj.: Na Výsluní 965, Moravská Nová Ves, 691 55 a to nejpozději v den uvedený na faktuře jako den splatnosti (čtrnáctý den po vystavení faktury), nestanoví-li Smlouva nebo Technická specifikace služby jinak.
- b) bezhotovostním převodem a to tak, aby částka byla připsána na účet nejpozději v den uvedený na faktuře jako den splatnosti (čtrnáctý den po vystavení faktury), nestanoví-li Smlouva nebo Technická specifikace služby jinak.

**7.4.** Ceny za Služby jednorázové povahy (např. instalační a zřizovací poplatky a ceny za jednorázové úkony) budou Poskytovatelem účtovány ihned po poskytnutí této jednorázové Služby Uživateli.

**7.5.** Ceny za Služby opakující se či trvalejší povahy budou vyúčtovány zpětně k poslednímu dni Zúčtovacího období, pokud Smlouva nebo Technická specifikace služby nestanoví jinak.

**7.6.** V případě, že Poskytovatel bude nabízet Služby, které budou placeny předem (tzn. předplacené služby), bude cena za tyto Služby zaplacená Uživatelem ještě před tím, než bude poskytnutí Služby realizováno. Do uhrazení účtované částky tak není Poskytovatel povinen plnění Služby zahájit.

**7.7.** V případě, že Služba opakující se či trvalejší povahy nebude poskytována po celé Zúčtovací období, provede se vyúčtování ceny zpětně k poslednímu dni Zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována s tím, že za každý započatý kalendářní den poskytování Služby v daném zúčtovacím období náleží Poskytovateli 1/30 měsíční ceny.

**7.8.** Poskytovatel je oprávněn v rámci jednoho vyúčtování vyúčtovat i cenu za více poskytnutých Služeb a případně i cenu služeb poskytovaných třetí osobou, pokud je Poskytovatel na základě dohody s touto třetí osobou oprávněn po Uživateli cenu za tuto jinou službu požadovat.

**7.9.** Uživatel je oprávněn započítat si proti pohledávkám Poskytovatele pouze ty svoje vzájemné pohledávky vůči Poskytovateli, které jsou již vykonatelné.

**7.10.** V případě, že Uživatel nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti, dostává se do prodlení. Poskytovatel má právo požadovat po Uživateli smluvní pokutu 0,1% z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby až do zaplacení, není-li ve smlouvě ujednáno jinak. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s

vymáháním jeho pohledávek za Uživatelem.

**7.11.** Uživatel je oprávněn písemně požádat o vrácení části řádně a včas zaplacených úhrad ceny za Služby za období, ve kterém Služba nebyla poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě. Lhůty a způsob vyúčtování přeplatků jsou specifikovány níže. Neposkytne-li Uživatel součinnost při odstranění závad majících za následek úplné nebo částečné neposkytnutí Služeb, není oprávněn požadovat vrácení poměrné části zaplacené ceny.

**7.12.** Je-li smlouva uzavřena na dobu určitou a uživatel dlouhodobě neplní své platební povinnosti (více než tři nezaplacené vyúčtování služeb), je poskytovatel oprávněn vyúčtovat platby zbývající do uběhnutí závazku a to jednorázově.

### **Článek VIII. Poskytnutí jistiny ve prospěch Poskytovatele**

**8.1.** V případech, kdy se bydliště nebo sídlo Uživatele nachází mimo území České republiky nebo se Uživatel opakovaně dostává do prodlení s placením ceny za poskytované Služby anebo Uživatel nepředložil dostatečně hodnověrné údaje o schopnosti plnit svoje závazky, je Poskytovatel oprávněn vázat uzavření Smlouvy nebo její rozšíření o novou Službu na poskytnutí jistiny ze strany Uživatele spočívající v tom, že Uživatel složí ve prospěch Poskytovatele do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy k tomu byl Poskytovatelem vyzván, peněžní částku odpovídající trojnásobku přepokládané nebo placené ceny za Zúčtovací období podle uzavírané nebo měněné Smlouvy.

**8.2.** V případě, že práva a povinnosti Uživatele ze Smlouvy byly převedeny na třetí osobu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Uživateli, nebo byl na majetek Uživatele prohlášen konkurz, bylo s ním zahájeno vyrovnací řízení nebo Uživatel vstoupil do likvidace, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele jistinu odpovídající úhrnu 12 (dvanácti) měsíčních pravidelných plateb podle příslušné Smlouvy.

**8.3.** V případě, že Uživatel poskytl jistinu podle odstavce 8.2. a podle odstavce 8.1. po dobu dvanácti (12) měsíců od poskytnutí jistiny se ani jednou nedostal do prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby a zároveň byly Poskytovateli uhrazeny všechny jeho případné pohledávky vůči Uživateli, povinnost Uživatele poskytnout jistinu zanikne. V takovém případě Poskytovatel vrátí Uživateli složenou peněžní částku bez zbytečného odkladu poté, co o její vrácení Uživatel písemně požádá.

### **Článek IX. Omezení, pozastavení a ukončení poskytování Služeb**

**9.1.** Poskytovatel má právo pozastavit nebo omezit poskytování Služeb v následujících případech:

- a) je-li jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo jí zabránit
- b) za podmínek uvedených v odstavci 9.2., je-li Uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby
- c) na nezbytně nutnou dobu, porušuje-li Uživatel svoje povinnosti podle této Smlouvy

**9.2.** V případě, že Uživatel nezaplatí včas řádně vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Uživateli písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo zamezit aktivní přístup ke Službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služby ukončit.

**9.3.** Pro účely těchto Všeobecných podmínek se písemné upozornění považuje za doručené dnem jeho faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení na adresu sídla resp. místa podnikání či bydliště druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu, potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

### **Článek X. Podstatné porušení Smlouvy**

**10.1.** Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje, pokud Poskytovatel není schopen zřídit požadovanou Službu nebo provést změnu v určité Službě ani v přiměřené době poté, co uplynula lhůta stanovená ve Smlouvě nebo v příslušném dodatku Smlouvy. Dále se za podstatné porušení Smlouvy považuje, pokud vinou Poskytovatele došlo k opakovanému poškození, ztrátě nebo zničení zařízení Uživatele, které Poskytovatel od Uživatele převzal. Omezení nebo zastavení poskytování Služby Poskytovatelem podle článku IX. odstavců 9.1. a 9.2. stejně jako podle článku V. odstavce 5.2. těchto Všeobecných podmínek není považováno za podstatné porušení Smlouvy.

**10.2.** Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:

- a) prodlení Uživatele s placením ceny za poskytnutí Služby po dobu delší než třicet (30) dnů;
- b) neposkytnutí jistoty, pokud je tato jistota požadována v souladu a ustanoveními článku VIII. těchto Všeobecných podmínek;
- c) poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením Služby;
- d) opakované a i po upozornění pokračující používání poskytované Služby nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
- e) odepření přístupu Poskytovatele k technickým zařízením a systémům Uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy;
- f) neodpojení zařízení Uživatele od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení či jiné závady na takové síti, ačkoliv byl Uživatel k tomuto odpojení Poskytovatelem vyzván;
- g) opakované poškození, ztráta nebo zničení zařízení Poskytovatele, a to i když k nim nedošlo úmyslně;
- h) provozování aktivit, které jsou v rozporu s etickými pravidly sítě Internet a v rozporu s platnými zákony.

ch) Oblasti pokrytí rádiovým signálem pro poskytování služeb jsou graficky znázorněny v orientační, pravidelně aktualizované mapě na [www.kupredu.net](http://www.kupredu.net). Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln, jakožto i vzhledem k omezeným možnostem grafického zobrazení firma



Rostislav Varmuža nezaručuje, že v oblastech podle mapy pokrytých signálem Účastník vždy dosáhne připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně firmy Rostislav Varmuža. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem nezakládá právo Účastníka odstoupit od Účastnické smlouvy.

## **Článek XI. Odpovědnost za škodu**

**11.1.** Podle zákona číslo 127/2005 Sb. , o elektronických komunikacích a o změně dalších zákonů, není Poskytovatel povinen hradit Uživatelům náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby ve výši větší než je měsíční cena poskytnuté služby stanovená ve smlouvě. Taková škoda musí být řádně prokázána a uplatňuje se u příslušné pojišťovny, u které je poskytovatel pojištěn. Musí být řádně nahlášena jako pojistná událost.

## **Článek XII. Vznik a zánik Smlouvy**

**12.1.** Smlouva je uzavírána v písemné podobě na dobu určitou nebo neurčitou a toto je uvedeno ve smlouvě. V případě smlouvy, která je uzavřena na dobu neurčitou, činí výpovědní lhůta šest měsíců a začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

**12.2.** Převod práv a povinností Uživatele ze Smlouvy na třetí osobu je možný pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

**12.3.** Smlouva zaniká:

- a) písemnou dohodou Smluvních stran-musí být řádně schválena poskytovatelem
- b) uplynutím sjednané výpovědní doby uvedené ve smlouvě, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Pokud ve smlouvě není výpovědní doba sjednána, má se za to, že tato doba je šestiměsíční.
- c) uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou.
- d) odstoupením z důvodu podstatného porušení smlouvy s účinností ke dni doručení odstoupení.

**12.4.** Výpovědní doba podle odstavce 12.3. písm. c) začíná běžet prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď Uživatele doručena Poskytovateli.

**12.5.** Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá pronajatá či zapůjčená technická zařízení, které nemá zakoupeny do svého majetku (například má je pronajaty na základě příslušných ustanovení Smlouvy) a přestat užívat práva, která od Poskytovatele obdržel za účelem řádného poskytování Služby podle Smlouvy. V případě, že se Uživatel dostane do prodlení s vrácením výše uvedených technických zařízení či jiných věcí po dobu delší než sedm (7) dnů, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 násobku ceny, za kterou Poskytovatel tato technická zařízení či jiné věci pořídil není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.

**12.6.** Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze Smlouvy budou mezi Smluvními stranami vyrovnána nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.

**12.7.** Pro účely těchto všeobecných podmínek se písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy považuje za doručené dnem jejich faktického, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy byla písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy předáno k doručení na adresu sídla resp. místa podnikání či bydliště druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy byla písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

## **Článek XIII. Uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby**

**13.1.** V případě, že se Uživatel domnívá, že poskytovaná Služba svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídá smluvním podmínkám a tudíž vykazuje vady, může příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u Poskytovatele za podmínek uvedených níže.

**13.2.** Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu jen těch Služeb, které poskytuje v souladu s příslušnou Smlouvou, a to v případě, že:

- a) smluvně dohodnutá Služba nebyla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy nebo příslušných předpisů nebo že za Službu nebyla účtována cena v souladu s platným Ceníkem nebo Smlouvou, nebo
- b) poskytované Služby nemají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.

**13.3.** Reklamacie může být uplatněna v případě, že je namítáno špatné vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo nedostatky ve způsobu poskytování Služby.

**13.4.** Reklamacie se uplatňuje písemně u reklamačního pracoviště Poskytovatele, a to na kontaktní adrese uvedené na vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele. Reklamacie lze uplatnit i faxem, a to nepřetržitě po dobu 24 hodin denně.

**13.5.** Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou Službu, má Uživatel právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do jednoho (2) měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak toto právo zanikne.

**13.6.** Reklamacie týkající se jiných závad než vyúčtované ceny musí být podány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění (zpravidla do sedmi (7) dnů).

**13.7.** Uplatnění Reklamacie proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

**13.8.** Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatňované Reklamacie, a to následujícím způsobem:

- a) jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují zpravidla do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení

Reklamacce.

b) Reklamacce vyžadující technické šetření a Reklamacce týkající se ceny se vyřizují nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů od doručení Reklamacce.

**13.9.** Uživatel má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen Služeb na základě kladně vyřízené Reklamacce a Poskytovatel má povinnost tyto zaplacené částky vrátit:

a) formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacce;

b) ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacce Uživatele, pokud s Uživatelem nebylo dohodnuto jinak, nebo

c) pokud nebyla úhrada ceny Služeb provedena, zrušením původního vyúčtování a vydáním vyúčtování opravněného na základě Reklamacce.

**13.10.** Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené Reklamacce, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně Uživatele, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění a zákon 127/2005 Sb., telekomunikační zákoník).

**13.11.** Reklamacce vadně poskytnuté služby (zejména kvalita odebrané služby), které budou podány později než dva měsíce od doručení vyúčtování, jehož se daná reklamacce týká, jsou považovány za neoprávněné a právo reklamovat zaniká.

#### **Článek XIV. Reklamacce služby a její posouzení**

**14.0.** Účastník má právo v případě s neshodou vyřízení reklamacce služby obrátit se na odpovědné státní orgány s požadavkem na její posouzení, zda je oprávněná či nikoliv. Náklady spojené s vydáním prohlášení o oprávněnosti či neoprávněnosti reklamacce ze strany státních orgánů hradí účastník.

#### **Článek XV. Společná ustanovení**

**15.1.** Poskytovatel je oprávněn s údaji a informacemi o uživateli nakládat pouze v souladu s platným právním řádem ČR. Poskytovatel nesmí zpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem nebo na základě souhlasu Uživatele.

#### **Článek XVI. Závěrečná ustanovení**

**16.1.** Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.

**16.2.** Pokud jsou Smlouva, Všeobecné podmínky nebo Technická specifikace služby vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

**16.3.** V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy, Technické specifikace služby a Všeobecnými podmínkami, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Technické specifikace služby a Všeobecných podmínek a pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Technické specifikace služby a Všeobecných podmínek, mají přednost ustanovení Technické specifikace služby před ustanoveními Všeobecných podmínek.

**16.4.** Uživatel svým podpisem na Smlouvě dává souhlas se zpracováním a správou svých osobních údajů Poskytovatelem v rozsahu, v jakém je uživatel poskytl nebo v budoucnu poskytne v souvislosti s plněním Smlouvy a těchto všeobecných obchodních podmínek, a to na dobu nezbytně nutnou, nejdéle potom na dobu pěti let ode dne jejich poskytnutí. Osobní údaje Uživatele jsou shromažďovány a zpracovávány Poskytovatelem v jeho informačním systému a dále v listinné podobě v souladu se zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů (dále jen „ZOOÚ“), zák. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a zák. č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, vše ve znění pozdějších předpisů. Osobními údaji se pro účely tohoto souhlasu rozumí jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo, kontaktní spojení a ekonomické údaje (vyjma citlivých údajů). Uživatel byl Poskytovatelem poučen ve smyslu ust. § 11 a § 12 ZOOÚ o možnosti přístupu ke svým osobním údajům a nároku na jejich opravu. Poskytovatel je povinen přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Uživatele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů. V případě porušení povinností Poskytovatele má Uživatel právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů se žádostí o zajištění opatření k nápravě a dále žádat po Poskytovateli učinění kroků dle § 21 odst. 2 ZOOÚ.

**16.5.** Spory o povinnosti účastníka, popřípadě uživatele k peněžitému plnění za telekomunikační služby, strany řeší podle telekomunikačního zákona s příslušností k telekomunikačnímu úřadu, tak jak je stanoveno zákonem, není -li ve Smlouvě ujednáno jinak.

**16.6.** Obě dvě smluvní strany jsou vždy povinné se řídit pouze a jenom aktuálními všeobecnými podmínkami.

**16.7.** Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.11. 2011.

