

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti

FPO s.r.o. nebo FPO Net s.r.o. nebo FPO Connect s.r.o.

I.

Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (VOP) s účinkem platnosti od 1.7.2018 ve vztahu zákazník a poskytovatel služeb se týkají těchto společností poskytujících služby IT , servisní služby, nebo služby elektronických komunikací:

FPO s.r.o. IČO: 25319931 se sídlem Smetanova 299/4, 678 01 Blansko nebo

FPO Net s.r.o. IČO: 27936759 se sídlem Smetanova 299/4, 678 01 Blansko nebo

FPO Connect s.r.o IČO: 05499364 se sídlem Smetanova 299/4, 678 01 Blansko

Služby poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné komunikační sítě jsou na základě Rámcové smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále též Smlouva) uzavřené mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy (resp. Příloha smlouvy). Držitelem licence (oprávnění) je FPO s.r.o. Leoš pod číslem 1924/4, evidované u Českého telekomunikačního úřadu.

1. Uzavřením Smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací specifikované ve smlouvě v souladu s Všeobecnými podmínkami a Účastník se zavazuje hradit poskytovateli úplatu dle platného Ceníku poskytovaných služeb (dále jen Ceník). Aktuální ceník je zveřejněn na webových stránkách poskytovatele. 2. Služby elektronických komunikací poskytovatel poskytuje na základě rámcové smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné obchodní podmínky. Jednotlivé služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě jednotlivých prováděcích smluv o poskytování služeb elektronických komunikací. Účastník vybírá a objednává služby z aktuální nabídky poskytovatele. Na základě prováděcí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací může být poskytována jedna služba nebo více služeb sdružených v balíčku služeb. Jestliže poskytovatel poskytuje více služeb sdružených do balíčku služeb, nahlíží se na celý balíček jako na jedinou službu. Parametry poskytované služby elektronických komunikací, jakožto i zvláštní ujednání vztahující se k poskytování službě jsou stanoveny specifikací služby.

3. Není-li dále stanoveno něco jiného, platí, pro účely této smlouvy, že:

Adresou služby se rozumí bytová jednotka nebo nebytový prostor, v němž se nachází koncové místo. Adresa služby je smluvními stranami sjednána ve Smlouvě či Specifikaci.

Aktivačním poplatkem se rozumí poplatek stanovený platným ceníkem za aktivaci služeb. Není-li dále uvedeno nebo smluvními stranami sjednáno jinak, je aktivací poplatek splatný v hotovosti při instalaci zařízení. Výše aktivací poplatku je stanovena ceníkem platným ke dni uzavření smlouvy. Poskytovatel je oprávněn poskytnout účastníkovi při sjednávání smlouvy slevu z aktivací poplatku.

Call Centrem se rozumí soubor služeb a informací pro zákazníky dostupný pod jedním telefonním číslem prostřednictvím běžných telefonních služeb.

Doplňkovou službou se rozumí služba nabízená účastníkovi zpravidla v souvislosti s jinou službou elektronických komunikací. Její čerpání může být podmíněno využíváním jiné služby elektronických komunikací. Poskytování doplňkové služby se řídí těmito podmínkami a zvláštními podmínkami doplňkové služby, které jsou přístupné na webových stránkách poskytovatele.

Doručovací adresou se rozumí poštovní adresa určená rozhodnutím smluvní strany k doručování veškerých písemností souvisejících s touto smlouvou. Každá ze smluvních stran je povinna zajistit řádné přebírání korespondence na doručovací adrese. Neoznámí-li smluvní strana druhé smluvní straně písemně nebo prostřednictvím webového rozhraní jinou doručovací adresu, je doručovací adresou adresa uvedená ve smlouvě.

Propagační nabídkou se rozumí nabídka služeb elektronických komunikací , které budou účastníkovi na základě uzavřené smlouvy poskytovány za zvýhodněných podmínek , pokud účastník dodrží podmínky stanovené propagační nabídkou.

Smluvními podmínkami se rozumí Smlouva, specifikace jednotlivých služeb, tyto všeobecné podmínky a veškeré další dokumenty, které upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran.

Specifikace je smluvní dokument, v němž jsou uvedeny parametry jednotlivých služeb objednaných účastníkem a poskytovaných poskytovatelem. Specifikace je prováděcí smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací, která navazuje na Rámcovou smlouvu poskytování služeb elektronických komunikací. Stanoví-li specifikace něco jiného než Smlouva nebo tyto Všeobecné podmínky, použije se úprava obsažená ve specifikaci.

Zákaznickým portálem se rozumí softwarová aplikace provozovaná poskytovatelem, která prostřednictvím počítačové sítě Internet umožňuje komunikaci mezi poskytovatelem a účastníkem.

Zákaznickým centrem se rozumí provozovna poskytovatele, v níž poskytovatel poskytuje své služby. Umístění zákaznického centra poskytovatel uvádí na svých webových stránkách.

Zařízením sloužícím k užívání služby se rozumí přídavné technické zařízení, které je určeno k užívání služeb poskytovaných na základě smlouvy (modem, router, telefonní aparát, set top box apod.)

Zúčtovacím obdobím se rozumí časové období, za které účastník hradí poskytovateli úplatu za poskytované služby. Není-li sjednáno jinak, je zúčtovacím obdobím jeden kalendářní měsíc.

II.

Aktivace služby a objednání doplňkových služeb

1. Poskytovatel poskytuje své služby prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Koncovým bodem je zdírka s konektorem RJ-45, jehož prostřednictvím je účastník připojen k síti elektronických komunikací provozované poskytovatelem. Umístění koncového bodu určuje poskytovatel. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost jakéhokoli propojení, které se nachází za koncovým bodem.
2. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, nebo nevyžadují to technické či místní geografické podmínky jinak, je standardní postup od okamžiku závazného objednání služby zákazníka následující:
 - a) Poskytovatel a účastník se dohodnou na termínu návštěvy technika, následuje místní šetření u zákazníka, kde se se zákazníkem dohodnou a vzájemně odsouhlasí technické řešení služby. Současně je možné dohodnout následující termín vlastní montáže.
 - b) V následném termínu (i tentýž den) technik provede vlastní fyzickou montáž potřebné technologie k provozování služby
 - c) Služba je předána k užívání účastníkovi v den instalace a zprovoznění služby. Tentýž den je služba plně aktivní.
 - d) Účastník přebrání služby potvrdí podpisem předávacího protokolu, kde je soupis instalované technologie. Podpisem předávacího protokolu současně účastník potvrzuje, že instalace proběhla regulerně a účastník nemá vůči provedení žádné námítky. Účastník podpisem předávacího protokolu současně potvrzuje, že byl seznámen s těmito všeobecnými obchodními podmínkami a tyto mu byly v tištěné podobě předány současně při podpisu předávacího protokolu. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že na základě předávacího protokolu bude následně vyhotovena rámcová smlouva a následně k ní adekvátně potřebné prováděcí smlouvy. Tyto smlouvy budou zákazníkovi zaslány jednak v digitální podobě emailem k náhledu a současně českou poštou k podpisu. Od data odeslání smluv k podpisu provozovatel stanovuje povinnost účastníkovi doručené smlouvy řádně podepsané odeslat zpět poskytovateli na adresu centrály poskytovatele. Neučiní-li tak účastník v tomto termínu, bude poskytovatel tuto skutečnost zohledňovat pozastavením či omezením služby a to do doby dodání potvrzených smluv. Neučiní-li tak účastník nejdéle do následujících 14-ti dnů od pozastavení služby, je poskytovatel oprávněn jednostranně s okamžitou platností odstoupit od plnění dodávek služby s nárokem na veškeré instalační náklady spojené s instalací služby a účastník je povinen kompletní technologii navrátit zpět (umožnit poskytovateli deinstalaci). Náklady na deinstalaci v tomto případě nese účastník. Účastník je povinen poskytnout poskytovateli veškerou součinnost pro řádnou instalaci zařízení sloužících k poskytování služby. Účastník je zejména povinen upozornit včas pracovníka provádějícího instalaci na umístění vedení elektrické energie a jiných obdobných zařízení. Neučiní-li tak, neodpovídá poskytovatel za škodu vzniklou na zařízeních účastníka při instalaci zařízení sloužících k poskytování služby.
3. Zahájení poskytování objednaných služeb může poskytovatel podmínit zaplacením aktivního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem.
4. Nabízí-li poskytovatel ke službě specifikované ve smlouvě doplňkové služby, je objednatel oprávněn tyto služby čerpat za podmínek stanovených těmito všeobecnými podmínkami a zvláštními podmínkami doplňkové služby. Zvláštní podmínky doplňkové služby jsou přístupné na webových stránkách poskytovatele. Účastník se zavazuje seznámit se s nimi před objednáním doplňkové služby a řídit se jimi po celou dobu jejího užívání.
5. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, je účastník povinen uhradit poskytovateli náklady spojené s instalací přípojky. S výší těchto nákladů je poskytovatel povinen seznámit účastníka před uzavřením smlouvy, popřípadě před zahájením montáže.
6. Účastník je oprávněn využít při uzavření smlouvy některou z případných propagačních nabídek poskytovatele. Rozhodněli se účastník zvolit některou z propagačních nabídek, vzniká mu právo na užívání služby za zvýhodněných podmínek nebo na obdržení zvláštního plnění ze strany poskytovatele, dodrží-li podmínky zvolené propagační nabídky. Výhody zvolené propagační nabídky mohou spočívat v:
 - poskytnutí zařízení sloužících k užívání služby za zvýhodněných podmínek
 - dočasném snížení výše úplaty, kterou je účastník povinen hradit za poskytnuté služby, nebo -bezplatné instalaci přípojky

- poskytnutí služby za zvýhodněných podmínek oproti standardnímu ceníku poskytovatele
7. Čerpání výhod propagační nabídky je podmíněno využíváním služby minimálně po dobu 18 měsíců, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
 8. Nedodrželi-li účastníci podmínky využívání propagační nabídky, vyhotoví poskytovatel kalkulaci finančního vyrovnání smluvních stran dle těchto pravidel:
 - spočívá - li propagační nabídka v poskytnutí zařízení za zvýhodněných podmínek, zaplatí účastník poskytovateli 1/8 hodnoty zařízení za každý započatý měsíc užívání, a to až do dne vrácení zařízení poskytovateli, nebo uhradí poskytovateli hodnotu zařízení, které se ke dni úhrady vypořádání stane výlučným vlastnictvím účastníka. Právo volby mezi těmito způsoby plnění náleží plně účastníkovi, který je povinen sdělit způsob vypořádání poskytovateli ve výpovědi prováděcí smlouvy, k níž se propagační nabídka vztahovala. Nevykoná-li účastník své právo volby, přechází toto právo volby na poskytovatele.
 - spočívá-li propagační nabídka v dočasném snížení výše úplaty za poskytnuté služby, je účastník povinen zaplatit poskytovateli částku rovnající se rozdílu běžného měsíčního plnění a zvýhodněného měsíčního plnění za každý započatý měsíc užívání služby
 - spočívá-li propagační nabídka v bezplatné instalaci přípojky, je účastník povinen uhradit poskytovateli na vypořádání instalační poplatek ve výši uvedené dle soupisu v předávacím protokolu včetně nákladů na instalaci .
 - spočívá-li propagační nabídka v poskytnutí služby za zvýhodněných podmínek oproti standardnímu ceníku poskytovatele, je účastník povinen uhradit poskytovateli rozdíl mezi standardní a zvýhodněnou cenou za dobu, po kterou účastník užíval službu za zvýhodněných podmínek.

III.

Zařízení sloužící k užívání služby

1. Pokud se na tom smluvní strany dohodnou, zapůjčí poskytovatel účastníkovi zařízení sloužící k užívání služby po dobu trvání Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku Všeobecných podmínek. Zapůjčení zařízení může poskytovatel podmínit zaplacením manipulačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem. Zapůjčení těchto zařízení není součástí poskytované služby. Při předání zařízení je stranami sepsán předávací protokol.
2. Zapůjčená zařízení zůstávají ve vlastnictví poskytovatele, účastník proto není oprávněn s nimi jakkoli nakládat, zejména není oprávněn je převést na jiného, zastavit je, či poskytnout je jinému, ať už bezplatně nebo za úplatu.
3. Účastník odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení, ledaže by tato škoda vznikla i jinak. Pokud dojde k poškození zařízení vlivem přepětí elektrické energie, je účastník povinen uhradit škodu vzniklou na zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé zapůjčeným zařízením.
4. Účastník je povinen zabezpečit zapůjčené zařízení proti ztrátě a poškození a užívat je tak, aby nedocházelo k nadměrnému opotřebení zapůjčeného zařízení. Účastník není oprávněn připojovat k zapůjčenému zařízení žádná technická zařízení či přístroje, které nesplňují požadavky stanovené obecně závaznými předpisy České republiky nebo příslušnými technickými normami.
5. Účastník je povinen seznámit se s návodem k použití zapůjčených zařízení, jakož i další dokumentací, která je k zařízení přiložena, a dodržovat pokyny v tomto návodu obsažené, jinak odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení. Účastník je povinen seznámit s těmito pokyny všechny osoby, jimž umožní přístup k zapůjčeným zařízením a manipulaci s nimi. V případě jejich porušení účastníkem nebo jinými osobami, kterým účastník umožnil přístup k zařízením, odpovídá účastník za škodu na zařízeních vzniklou.
6. V případě porušení povinnosti uvedené v předchozím odstavci je poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 2.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti. Nárok na náhradu škody zůstává nedotčen.
7. Případné poruchy na zapůjčeném zařízení je účastník povinen nahlásit poskytovateli neprodleně, nejpozději do jednoho týdne. Poskytovatel dle své úvahy závady na zařízení odstraní nebo účastníkovi zapůjčí zařízení jiné. Účastník v žádném případě není oprávněn do zařízení jakkoli sám zasahovat a nenáleží mu žádná náhrada za náklady vynaložené s případnou opravou zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která by účastníkovi mohla vzniknout v souvislosti s poruchou zapůjčeného zařízení. Jestliže v důsledku poruchy na zapůjčeném zařízení účastník nemůže užívat službu, pro jejíž čerpání je zařízení určeno, poskytne poskytovatel účastníkovi přiměřenou slevu z ceny služby, jejíž čerpání bylo poruchou zařízení znemožněno. Sleva bude poskytnuta za období počínající dnem následujícím po dni, v němž byla závada poskytovateli nahlášena, a končící dnem, kdy byla vada odstraněna. Sleva bude zohledněna v závěrečném vyúčtování po skončení zúčtovacího období, nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
8. Účastník nemá nárok na převod vlastnického práva k zapůjčenému zařízení. Smluvní strany se mohou dohodnout na odkupu zapůjčeného zařízení účastníkem.

9. Účastník je povinen vrátit zapůjčené zařízení do týdne od ukončení Smlouvy bez ohledu na způsob, jakým byla Smlouva ukončena.
10. Poskytovatel je oprávněn požadovat předčasné vrácení zapůjčeného zařízení, jestliže účastník vypůjčené zařízení neužívá řádně, zejména jestliže je užívá v rozporu se Smlouvou nebo účelem, k němuž zařízení slouží. Účastník je povinen vrátit zapůjčené zařízení též tehdy, došlo-li k takové změně Smlouvy, dle níž účastník nevyužívá nadále službu, k jejímuž užívání je zapůjčené zařízení určeno. Účastník je v těchto případech povinen vrátit zapůjčené zařízení do jednoho týdne od ukončení užívání služby, k jejímuž užívání je zařízení určeno. Závazek vrátit zapůjčené zařízení může účastník splnit i tak, že s poskytovatelem sjedná termín provedení deinstalace poskytovatelem a umožní pracovníku poskytovatele deinstalaci ve sjednaném termínu provést.
11. Účastník je povinen zapůjčené zařízení vrátit nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství tak, jak je převzal (zejm. kabely, dálkové ovládání, napájecí adaptér). Účastník zapůjčené zařízení vrátí na adrese Zákaznického centra poskytovatele nebo sjedná s poskytovatelem termín demontáže zařízení. Náklady spojené s vrácením zapůjčeného zařízení nese účastník. Riziko poškození či ztráty zařízení při jeho přepravě za účelem vrácení poskytovateli nese účastník. K přechodu rizika na Poskytovatele dochází protokolárním převzetím oprávněným pracovníkem Poskytovatele v sídle poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn odepřít převzetí zapůjčeného zařízení a podpis předávacího protokolu, jestliže účastník zařízení vrací poškozené, nefunkční či neúplné.
12. Nesplní-li účastník svou povinnost vrátit řádně a včas zapůjčené zařízení, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení.

IV.

Užívání poskytovaných služeb

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své služby v souladu s obecně závaznými předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a navazujících dokumentech.
2. Účastník se dále zavazuje,
 - že poskytované služby bude využívat v souladu s platnými právními předpisy České republiky,
 - že poskytované služby nezneužije k páčení jakékoli protiprávní činnosti,
 - že nepřipojí nebo neumožní připojení k zařízení třetí osobě bez souhlasu poskytovatele,
 - že nebude jakkoli zasahovat do zařízení poskytovatele,
 - že nebude připojovat k síti taková zařízení, jejichž povaha nebo účel odporují obecně závazným předpisům a smluvním podmínkám,
 - že nebude šířit jakékoli nástroje ohrožující bezpečnost sítí poskytovatele i třetích osob.
3. Účastník bere na vědomí, že nese veškerou odpovědnost za způsob, jakým poskytované služby využívá, jakož i za obsah dat, která odesílá a ukládá. 4. Porušení ujednání tohoto článku představuje závažné porušení smluvních podmínek a může být důvodem k výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele. Poskytovatel je rovněž oprávněn požadovat v takovém případě zaplacení smluvní pokuty až do výše 15.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti. Právo poskytovatele na náhradu škody zůstává nedotčeno.
- 5.

V.

Kvalita poskytované služby, vady poskytované služby a jejich reklamace

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své služby v kvalitě sjednané ve smlouvě nepřetržitě. Služba je poskytnuta vadně, nemůže-li účastník z důvodu ležících prokazatelně na straně poskytovatele užívat objednané služby ve smlouvou sjednané kvalitě nebo může-li tyto služby užívat jen omezeně. Vadou poskytované služby není vada, jejíž příčina vznikla za koncovým bodem.
2. Reklamaci uplatňuje účastník u poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co zjistí vadu služby. Veškeré vady a výpadky služby oznamuje účastník poskytovateli prostřednictvím call centra, emailem nebo osobně v zákaznickém centru poskytovatele.
3. Poskytovatel účastníka bezodkladně vyrozumí o příčině výpadku či vady, pokud mu tyto příčiny jsou známy, a o lhůtě, během níž je možné vadu odstranit.

4. Poskytovatel vadu odstraní na své náklady tak, že obnoví dodávku původní služby. Umožňuje-li to povaha poskytované služby, je poskytovatel oprávněn odstranit vadu též tak, že po projednání s účastníkem poskytne účastníkovi náhradní službu, která se svými parametry blíží původně poskytované službě.
5. Vady vzniklé přímo u poskytovatele poskytovatel odstraní co nejdříve v souladu se Smlouvou a Všeobecnými podmínkami, vady vzniklé u třetích subjektů poskytovatel ohlásí u těchto subjektů a je-li to možné, zajistí jejich odstranění.
6. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel vyjma případů, kdy závada vznikla zaviněním účastníka nebo osoby, které účastník umožnil využívání služby nebo přístup k zařízením potřebným k využívání služby.
7. V případě, kdy účastník mohl využívat objednanou službu jen částečně, anebo jí nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, má právo na přiměřenou slevu z ceny poskytované služby. Sleva přísluší ve výši odpovídající poměrné části úhrady za poskytované služby za období ode dne následujícího po nahlášení závady až do dne odstranění závady.
8. Vyskytne-li se táž vada poskytnuté služby opakovaně během jednoho kalendářního měsíce, náleží účastníkovi sleva ve výši odpovídající poměrné části úhrady za poskytované služby již ode dne nahlášení vady. Opakovaným výskytem vady se přitom rozumí, vznikne-li táž vada alespoň třikrát během jednoho kalendářního měsíce a výskyt vady je účastníkem ve všech případech poskytovateli řádně nahlášen.
9. Nárok na slevu účastník uplatňuje prostřednictvím zákaznického portálu, emailem nebo písemně na adrese sídla poskytovatele. Nárok je třeba uplatnit ve lhůtě dvou měsíců ode dne odstranění závady, jinak zaniká. Nárok na slevu nevzniká, pokud byla účastníkovi poskytnuta náhradní služba. Poskytovatel rozhodne o uplatněném nároku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od jejího uplatnění. Uzná-li poskytovatel reklamaci zcela nebo zčásti, vyrozumí účastníka o výši slevy, která mu náleží. Nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, bude sleva zohledněna v závěrečném vyrovnání po skončení zúčtovacího období.
10. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou účastníkovi v důsledku přerušení nebo omezení poskytované služby.
11. V případě neoprávněné reklamace je poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi náhradu nákladů spojených s výjezdem technika, přičemž výše těchto nákladů je stanovena paušální částkou uvedenou v platném ceníku.

VI.

Servisní služby

1. Poskytovatel na své náklady odstraní vady a poruchy zařízení sloužících k užívání služeb, vyjma těch vad a poruch, za které odpovídá účastník. Vady, za které odpovídá účastník, poskytovatel odstraní na náklad účastníka, příp. jejich odstranění zajistí na náklad účastníka u třetí osoby.
2. Vady na technických zařízeních až po koncové místo odstraní poskytovatel v místě instalace. Účastník je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, zejména je povinen umožnit mu přístup ke koncovému zařízení a k zapůjčeným zařízením sloužícím k užívání služby.
3. Vady na zařízeních sloužících k poskytování služby zapůjčených účastníkovi poskytovatelem odstraní poskytovatel v místě svého zákaznického centra zpravidla výměnou zapůjčeného zařízení.
4. Vady a poruchy, za které dle těchto podmínek odpovídá účastník, odstraní poskytovatel za úplatu ve výši stanovené platným Ceníkem.
5. Obecně platí pravidlo, že po nahlášení poruchy je poskytovatel povinen v termínu daném smlouvou zajistit návštěvu technika u účastníka. Technik provede odbornou analýzu problému pro určení příčiny poruchy. Tato analýza bývá zpravidla pro účastníka zdarma. Tato bezplatná služba není závazná a je ve svobodné vůli poskytovatele, zda bude či nebude zpoplatněna. Případné zpoplatnění neplatí, pokud je problém na straně poskytovatele, tedy před koncovkou RJ45 na straně zákazníka. Z bezplatné servisní činnosti jsou zcela vyjmuty případné servisy wifi zařízení (wifi router a podobně), pokud jsou za koncovou přípojkou RJ-45.

VII.

Úhrada za poskytované služby a její vyúčtování

1. Účastník se zavazuje zaplatit poskytovateli úhradu za poskytované služby ve výši dle platného Ceníku. Aktuální cena platná ke dni uzavření smlouvy je uvedena ve specifikaci služby.
2. Stanoví-li Ceník výši úplaty za užívání poskytovaných služeb paušální částkou za zúčtovací období, je účastník povinen uhradit úplatu za užívání poskytovaných služeb vždy do patnáctého dne příslušného kalendářního měsíce. Datem úhrady se rozumí datum připsání finančních prostředků na účet poskytovatele.

3. Účastník je povinen dodržet identifikační údaje svých plateb, aby je bylo možno strojově zpracovat, zejména dbá na správnost variabilního symbolu. V případě porušení této povinnosti vzniká poskytovateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 90 Kč za každou jednu nesprávně označenou platbu.
4. Poskytovatel zašle účastníkovi vždy do desátého dne v měsíci předpis platby za poskytnuté služby obsahující výši platební povinnosti účastníka. Předpis bude účastníkovi zaslán elektronickou poštou nebo zpřístupněn prostřednictvím zákaznického portálu. Spolu s předpisem může být účastníkovi zasláno vyúčtování hovorného za předcházející kalendářní měsíc.
5. Poskytovatel vystaví účastníkovi souhrnný daňový doklad vždy do deseti dnů po skončení kalendářního roku a to na základě předchozího vyžádání účastníka.

VIII.

Reklamacie vyúčtování

1. Námitky směřující proti vyúčtování za poskytnuté služby účastník uplatňuje přímo u poskytovatele. Reklamací na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou 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 dvou měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamacie nemá odkladný účinek. O opaku je oprávněn rozhodnout Český telekomunikační úřad.
2. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamacie.
3. V případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit účastníkovi rozdíl ceny na účet účastníka uvedený ve Smlouvě nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamacie.

IX.

Opožděné placení účtů

1. Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti úplatu za poskytované služby, poskytovatel účastníka na tuto skutečnost upozorní a stanoví mu náhradní lhůtu plnění. Po marném uplynutí náhradní lhůty je poskytovatel oprávněn omezit účastníkovi přístup k objednaným službám nebo poskytování služeb dočasně přerušit, a to až do vyrovnání všech závazků účastníka vůči poskytovateli. Povinnost účastníka hradit úplatu za poskytované služby zůstává nedotčena.
2. V případě prodlení účastníka se zaplacením vyúčtované ceny je účastník povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
3. Přesáhne-li doba prodlení účastníka se zaplacením úhrady za poskytované služby dobu 2 měsíců, vzniká poskytovateli dále právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 6.000,- Kč pro každý jednotlivý právní úkon. Nárok poskytovatele na náhradu škody zůstává ujednáním o smluvní pokutě nedotčen. Právním úkonem je myšleno právní zastoupení společností advokátem – právním zástupcem.

X.

Omezení provozu sítě

1. Poskytovatel je oprávněn ze závažných technických či provozních důvodů omezit či dočasně přerušit poskytování objednaných služeb. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služeb, jestliže hrozí nebezpečí přetížení sítě nebo z důvodů vyšší moci (vichřice, přerušení dodávek elektrické energie). Lze-li to po poskytovateli spravedlivě požadovat, upozorní poskytovatel účastníka na plánované výpadky poskytované služby zveřejněním informace na vývěsní desce webového rozhraní nebo odešle informační email.
2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi vznikla v souvislosti s přerušením či omezením rozsahu poskytovaných služeb.
3. Poskytovatel zajišťuje dostupnost poskytovaných služeb v rozsahu stanoveném smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.

XI.

Omezení a přerušování poskytování služeb

1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb nebo omezit účastníkovi přístup k těmto službám, dozví-li se, že účastník objednané služby užívá v rozporu se smluvními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy a účastník v tomto jednání pokračuje i po předcházejícím upozornění.

2. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb či omezit přístup účastníka k těmto službám, je-li účastník v prodlení se zaplacením úhrady za poskytované služby.
3. Přerušeni poskytování z těchto důvodů nezbavuje účastníka povinnosti platit úhradu za poskytované služby v plné výši.
4. Poskytovatel poskytování služby na žádost účastníka služby obnoví, jestliže důvod přerušeni či omezení poskytování služby pomine. Obnovené poskytování služby může být podrobeno zaplacením reaktivačního poplatku ve výši 500 Kč.
5. Pozastavení či omezení služby zákazníkovi je dále řízeno zákonem 127/2005Sb §65 odst. 2.

XII.

Změna všeobecných podmínek

1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit tyto všeobecné podmínky, dokumenty, které na tyto podmínky navazují, jakož i parametry poskytovaných služeb uvedené ve specifikaci služby. Záměr změnit tyto dokumenty a veškeré informace s touto změnou související poskytovatel zveřejňuje předem prostřednictvím zákaznického portálu nebo na webových stránkách a současně je zašle účastníkovi ve formě a způsobem obvyklým, jakým je prováděno vyúčtování služeb.
2. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v ust. §63, odstavci 1 písm.c) až q) zákona č. 127/2005 SB., nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je účastník oprávněn vypovědět smlouvu ke dni nabití účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude na základě tohoto účastník akceptovat. Toto právo nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny na základě ČTÚ, popřípadě právními předpisy dané zákony ČR.

XIII.

Trvání smluvního vztahu a jeho zánik

1. Smluvní vztah založený mezi smluvními stranami rámcovou smlouvou trvá po dobu, po kterou je účinná alespoň jedna z prováděcích smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (Specifikace), na jejímž základě je služba čerpána.
 2. Prováděcí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací je uzavírána na dobu určitou, a to tak, že smluvní vztah zaniká uplynutím 24 měsíců, není-li mezi smluvními stranami sjednáno něco jiného. Smluvní strany se dohodly, že nesdělí-li ani jedna ze smluvních stran, že nemá zájem na dalším trvání smlouvy nejpozději jeden měsíc před ukončením účinnosti smlouvy, platí, že se smlouva prodlužuje na dobu neurčitou. Smluvní vztah mezi smluvními stranami však neskončí dříve, než uplyne lhůta, po kterou se účastník zavázal čerpat doplňkovou službu.
 3. Smlouvu je možné předčasně ukončit dohodou obou smluvních stran, jednostranné ukončení smluvního vztahu je možné pouze z důvodů stanovených smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem.
 4. Účastník je oprávněn smlouvu vypovědět a to i bez udání důvodu. Je-li smlouva uzavřena na dobu určitou, je účastník povinen nejpozději poslední den výpovědní doby vrátit poskytovateli veškerá zapůjčená zařízení v nepoškozeném stavu a vyrovnat veškeré své závazky vůči poskytovateli, jinak výpověď pozbývá účinnosti.
 5. Zařízení zapůjčená uživateli formou propagační nabídky, ale i veškerá zařízení, které byly uživateli propůjčené či pronajaté bezplatně si provozovatel nárokuje jako majetek. Tyto zařízení je účastník povinen navrátit jak je uvedeno dle bodu III. těchto všeobecných podmínek. Náklady na demontáž a navrácení zařízení nese účastník. Pokud demontáž zařízení a dodání zpět poskytovateli není účastník schopen nebo ochoten zajistit, je účastník povinen umožnit poskytovateli přístup k dotčeným zařízením za účelem demontáže. Potom je na poskytovateli, zda zvolí variantu demontáže zařízení, nebo zda účastníkovi zařízení vyúčtuje. Případný termín demontáže je účastníkovi sdělen písemnou výzvou s termínem minimálně 1 týden dopředu. Práce a náklady s demontáží jsou účastníkovi vyúčtovány následně. Neumožní-li účastník poskytovateli demontovat zařízení z jakéhokoli důvodu, je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat finanční vyrovnání v plné výši včetně nákladů s tím souvisejících.
6. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět:
 - a) jestliže pozbude oprávnění poskytovat objednané služby,
 - b) jestliže bude s účastníkem zahájeno insolvenční řízení,
 - c) jestliže je účastník v prodlení se zaplacením úplaty za poskytnuté služby i poté, co jej poskytovatel na tuto skutečnost upozornil a stanovil dodatečnou lhůtu k zaplacení,
 - d) jestliže účastník užívá poskytované služby v rozporu se Smlouvou či je zneužívá k páchání protiprávní činnosti,
 7. Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně na její doručovací adresu v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami. Výpověď je považována jako doručena výhradně podáním doporučenou formou Českou poštou, emailem s ověřeným a platným elektronickým podpisem, nebo datovou schránkou.

8. V případě výpovědi zaniká smluvní vztah uplynutím výpovědní doby. Smluvní strany sjednávají, že tato výpovědní doba činí jeden měsíc a běží od prvního dne v následujícím měsíci od měsíce doručení výpovědi druhé smluvní straně.
9. Pokud poskytovatel vypovídá smlouvu z důvodu prodloužení účastníka se zaplacením úplaty za poskytnuté služby, je oprávněn ve výpovědi uvést, že účastník může odvrátit účinky výpovědi úplným zaplacením dlužné částky, a to nejpozději do konce výpovědní doby. Bude-li takto dluh do konce výpovědní doby uhrazen, pozbývá výpověď účinnosti.
10. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže účastník poskytovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělí nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí poskytovatele uvést v omyl.
11. V případě úmrtí účastníka poskytovatel uzavře s právním nástupcem účastníka dohodu o ukončení smlouvy. Dohoda o ukončení smlouvy bude účinná ke dni, kdy byl poskytovatel o ukončení smlouvy požádán a kdy byl poskytovateli předložen úmrtní list.
12. Vypoví-li účastník smlouvu uzavřenou na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena, je povinen poskytovateli uhradit finanční vyrovnání pro případ předčasného ukončení smlouvy, a to tak, že poskytovateli uhradí:
 - a) jednu pětinu součtu měsíčního plnění uživatele za období ode dne ukončení výpovědní doby do uplynutí doby, na kterou byla smlouva uzavřena
 - b) finanční kompenzaci za užívání propagační nabídky.

XIV.

Zákaznický portál

1. Poskytovatel prostřednictvím zákaznického portálu zpřístupňuje účastníkovi údaje o objednaných službách, jejich nastavení a platbách.
2. Za účelem přístupu ke svému zákaznickému účtu obdrží účastník od poskytovatele přihlašovací zabezpečené údaje. Prostřednictvím zákaznického účtu může zákazník objednávat další služby a měnit nastavení služeb již objednaných.
3. Účastník je povinen sledovat obsah zákaznického portálu.
4. Přístup k údajům účastníka prostřednictvím zákaznického portálu je zabezpečen heslem. Účastník je povinen chránit přístupové údaje před jejich zneužitím. Účastník bere na vědomí, že neoprávněné užití cizích přístupových údajů je protiprávním jednáním, které může být postihováno podle platných právních předpisů.

XV.

Komunikace smluvních stran

1. Smluvní strany se dohodly, že komunikace mezi nimi bude probíhat přednostně elektronicky prostřednictvím zákaznického portálu nebo emailem.
2. Obecná sdělení vztahující se k činnosti poskytovatele, ke službám poskytovaným poskytovatelem, k plánovaným výpadkům a odstávkám zveřejňuje poskytovatel na elektronické vývěsní desce přístupné prostřednictvím zákaznického portálu nebo budou rozeslány emailem. Účastník se zavazuje vývěsní desku pravidelně sledovat.
3. Sdělení týkající se pouze účastníka doručuje poskytovatel elektronicky na email uvedený ve smlouvě.
4. Účastník souhlasí s tím, že na jeho emailovou adresu a telefonní číslo označené ve smlouvě budou zasílána obchodní sdělení poskytovatele.
5. Účastník komunikuje s poskytovatelem přednostně pomocí formuláře přístupného prostřednictvím zákaznického portálu, případně písemně.
6. Zásilky zasílané běžnou poštou smluvní strany zasílají na doručovací adresu. Za tímto účelem se obě smluvní strany zavazují neprodleně, nejpozději však do týdne, informovat druhou smluvní stranu o změně doručovací adresy. Zásilka se považuje za doručenu i tehdy, jestliže si ji smluvní strana na doručovací adrese nepřevzme, a to patnáctým dnem od jejího odeslání.
7. Je-li stejná písemnost doručována zároveň několika způsoby (např. emailem a obyčejnou poštou) nastávají účinky doručení, jakmile byla zásilka doručena v souladu s těmito všeobecnými obchodními podmínkami alespoň jedním způsobem.
8. Změny smluv, ale i výpovědi smluv jsou poskytovatelem akceptovány výhradně přes zákaznický portál nebo písemnou formou v podobě doporučeného dopisu.

XVI.

Ochrana osobních údajů

1. Se všemi osobními údaji je nakládáno v souladu s právními předpisy, především ZOOÚ a GDPR. Podrobnosti upravují příslušné dokumenty poskytovatele, které jsou k dispozici mj. na Internetových stránkách.

XVII.

Řešení sporů

1. Spory mezi poskytovatelem a účastníkem vyplývající ze Smlouvy řeší v rozsahu své zákonem vymezené působnosti Český telekomunikační úřad v řízení vedeném podle ust. § 129 zákona o elektronických komunikacích na návrh kterékoli ze smluvních stran.

XVII.

Doplňkové služby mimo ceník

Doplňkovými službami mimo ceník se rozumí služba elektronických komunikací či služba v oblasti IT technologií, poskytnutá na základě individuální poptávky či nabídky konkrétního jednoho či více zákazníků. Tato služba může být poskytnuta ve smluvní podobě (další prováděcí smlouva) a nebo i v podobě ústní dohody v souladu s aktuálním Obchodním zákoníkem.

XIV.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že smluvní vztah založený na tyto Všeobecné podmínky, se použijí i v případě zániku smluvního vztahu odstoupením od Smlouvy nebo výpovědí tam, kde to povaha jednotlivých ustanovení nevylučuje.