

1. Předmět Všeobecných podmínek
- 1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností Bábík Internet s.r.o. (dále též „Poskytovatel“). Společnost Bábík Internet s.r.o. je oprávněna poskytovat na území České republiky tyto veřejně dostupné služby elektronických komunikací:
  - a) veřejně dostupná telefonní služba,
  - b) veřejně dostupná služba zprostředkování přístupu uživatelů ke službám Internet,
  - c) veřejně dostupná služba pronájmu okruhů,
  - d) veřejně dostupná služba přenosu dat,
  - e) veřejně dostupná služba šíření rozhlasového a televizního vysílání,
  - f) přídavné a další služby elektronických komunikací založené na přenosu hlasu.
- 1.2. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a účastníkem.
2. Definice pojmů
- 2.1. Ceník služeb je dokument určující výši ceny za veřejně dostupné služby elektronických komunikací uvedené v bodu 1.1 těchto Všeobecných podmínek. Tyto služby dodává Poskytovatel na základě Smlouvy.
- 2.2. Koncový bod služby je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které účastník připojuje svá koncová zařízení.
- 2.3. Kontaktní osoba smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontakтовány. Pokud je smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby podle zákona (§15 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění).
- 2.4. Lokalita účastníka je prostor účastníkem ve Smlouvě určený pro instalaci zařízení Poskytovatele uvedením adresy.
- 2.5. Oprávněný zástupce je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu, oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění) a Občanského zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění), musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úředně ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost Poskytovatele.
- 2.6. Poskytovatel je společnost Bábík Internet s.r.o., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s účastníkem v rozsahu oprávnění vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (dále též „Úřad“).
- 2.7. Poskytovatel přístupu je provozovatel veřejných komunikačních sítí elektronických komunikací s významnou tržní silou na relevantním trhu, který má povinnost podle § 70, odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., umožnit přístup ke službám vybraného poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a podle § 85 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., zpřístupnit účastnické vedení.
- 2.8. Služba je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací uvedená v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry služby jsou uvedeny ve Smlouvě.
- 2.9. Služba s přímým přístupem je služba, která je poskytována, pokud je mezi účastníkem a Poskytovatelem zřízen pevný okruh.
- 2.10. Služba s nepřímým přístupem je služba, která je poskytována, pokud není mezi účastníkem a Poskytovatelem zřízen pevný okruh. Pro přístup k této službě používá účastník síť elektronických komunikací jiného operátora.
- 2.11. Smlouva je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a účastníkem včetně dodatku a příloh uvedených v bodě 18.3 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel a účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.12. Síť elektronických komunikací je síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této sítě je poskytována služba.
- 2.13. Veřejná komunikační síť je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 2.14. Účastník je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací Smlouvu na poskytování těchto služeb.
- 2.15. Uživatel je každý, kdo využívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
- 2.16. Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směřování informací po sítích elektronických komunikací třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.
- 2.17. Kapacita přípojné linky je technická (fyzická) kapacita, jakou lze teoreticky přenášet digitální signál při maximálním využití přípojné linky. Jedná se o horní mez (limit) propustnosti linky pro veškerý přenášený digitální signál. Za přípojnou linku se považuje datový okruh mezi koncovým bodem služby a přístupovým zařízením Poskytovatele, zřízený za účelem připojení daného uživatele k síti Poskytovatele s cílem poskytování jedné nebo více služeb elektronické komunikace. Přenášený digitální signál zahrnuje kromě „užitečných“ dat (z pohledu datové aplikace) i data „režijní“, což jsou zejména rámce jednotlivých protokolových vrstev (doprovodné směrovací, servisní a zajišťovací informace k datům), servisní zprávy mezi sítí a koncovým zařízením a servisní zprávy mezi koncovými zařízeními uživatele.
- 2.18. Všeobecné podmínky jsou Všeobecné podmínky, vydané Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
- 2.19. Žadatel je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení, zrušení služby nebo technickou změnu služby.
3. Platnost a účinnost Smlouvy
- 3.1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.
- 3.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a účastníka, popř. oprávněného zástupce účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
- 3.3. Smlouvu lze uzavřít i ústní dohodou.
4. Práva a povinnosti smluvních stran
- 4.1. Poskytovatel je oprávněn:
  - 4.1.1. požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy,
  - 4.1.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Provozní podmínky veřejně dostupných služeb elektronických komunikací dále jen „Provozní podmínky“ a Ceník služeb,
  - 4.1.3. omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů,
  - 4.1.4. nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení jednorázové ceny v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany účastníka,
- 4.2. Poskytovatel je povinen:
  - 4.2.1. umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, s Provozními podmínkami a Ceníkem služeb,
  - 4.2.2. písemně oznámit podstatné změny smluvních nebo Všeobecných podmínek, které pro účastníka představuje jejich zhoršení, předem účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před účinností těchto změn,
  - 4.2.3. realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou účastníkem oboustranně potvrzenou na příslušném Dodatku Smlouvy, ve sjednané lhůtě,
  - 4.2.4. udržovat své zařízení a infrastrukturu své sítě elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě,
  - 4.2.5. odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení nebo své síti elektronických komunikací v souladu s článkem 6. těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své zařízení nebo svojí síť elektronických komunikací,
  - 4.2.6. pokud je předmětem sjednané služby přenos dat a souborů, ručí Poskytovatel za přenos v nezmeněném stavu.

- 4.3 Účastník je oprávněn:
- 4.3.1 užívat službu v souladu se Smlouvou,
- 4.3.2 požádat o změnu Smlouvy,
- 4.3.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele,
- 4.3.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.
- 4.4 Účastník je povinen:
- 4.4.1 užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, Technickou specifikací služeb, písemnými návody a pokyny Poskytovatele,
- 4.4.2 řádně a včas hradit ceny za poskytnuté služby dle Smlouvy ve výši ceny platné v době poskytnutí služby.
- 4.4.3 nezneužívat připojení k síti elektronických komunikací, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi koncovými body služby proti stavu při zřízení,
- 4.4.4 zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje účastník do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,
- 4.4.5 zajistit souhlas vlastníka nemovitosti s instalací zařízení (dále jen „Souhlas“). Pokud je účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva i Souhlasem. Pokud je přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí osoby, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí osobou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů (jestliže je podle zákona vyžadován) s umístěním anténního systému v nebo na nemovitosti a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Pokud vlastník nemovitosti požaduje za umístění zařízení Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady je tato úhrada povinností účastníka,
- 4.4.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítě elektronických komunikací, pokud je to ve prospěch účastníka nebo sítě elektronických komunikací Poskytovatele.
- 4.4.7 písemně informovat Poskytovatele (Zákaznické centrum) po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy. Je-li účastník právníčkou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jině zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit Poskytovateli veškeré změny v údajích jež jsou předmětem zápisu do Obchodního rejstříku nebo do jiné zákonem upravené evidence. Je-li účastník fyzickou osobou, je povinen oznámit Poskytovateli změnu jména a adresy trvalého bydliště (pobytu). Dále je účastník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala,
- 4.4.8 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy sítě elektronických komunikací a závady v poskytování služby,
- 4.4.9 zajistit a předložit Poskytovateli písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb Poskytovatele,
- 4.4.10 zajistit v lokalitě účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování služby, zejména:
- dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávací napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely,
  - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách účastníka za účelem oprav či údržby,
  - předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost,
  - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou,
  - zajistit, aby po celou dobu poskytování služby zařízení Poskytovatele umístěné u účastníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit účastník,
  - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do nemovitosti pro servisní skupinu a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou účastníkem k zajištění nutné součinnosti,
  - učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele,
- 4.4.11 vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá účastníkovi Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele,
- 4.4.12 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou služby, které musel Poskytovatel vynaložit, protože účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či služby dle Provozních podmínek,
- 4.4.13 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost,
- 4.4.14 neumožnit využívání poskytnutých služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak,
- 4.4.15 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem.
- 4.4.16 Účastník a uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě elektronických komunikací Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.
- 4.4.17 Pokud je předmětem sjednané služby zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), musí účastník respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany tohoto počítačového systému (sítě).
5. Cena služeb a platební podmínky
- 5.1 Cenové podmínky a ceny za poskytnuté služby jsou stanoveny v souladu se zák. č. 127/2005 Sb. a jsou uvedeny v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je účastníkovi k dispozici v sídle Poskytovatele, na internetových stránkách [www.tomasbabik.cz](http://www.tomasbabik.cz) a na adrese Na Výsluní 547, 691 55 Moravská Nová Ves. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytovanou službu.
- 5.2 Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu / faktury k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období takto:
- 5.3.1 jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění účastníkovi v prvním následném vyúčtování,
- 5.3.2 pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně. Zúčtovací období u pravidelných cen je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce,
- 5.3.3 ceny za provoz, resp. smluvní hovorné za provoz jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně,
- 5.4 Na jednom daňovém dokladu/ faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované služby a za služby poskytovanými třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 5.5 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním služby (např. mezinárodní konektivita, ceny přístupových okruhů atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu služby.
- 5.6 Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu účastníka, naposledy oznámenou Poskytovateli, poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do patnácti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby.
- 5.7 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání služby co nejdříve, nejpozději však do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
- 5.8 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 5.9 Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby a udržování této zálohy ve stanovené minimální výši dle Ceníku služeb, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu k uhradení závazků účastníka vůči Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách vyrovnány.
- 5.10 Očítne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího smluvní pokutu.
- 5.11 Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
6. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění
- 6.1 Zjistí-li účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na - příslušné pracoviště hlášení poruch. Kontakt je specifikován ve Smlouvě.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závadu vzniklé na své straně co nejdříve, v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě operátorovi, který zajišťuje připojení účastníka k síti elektronických komunikací.

- 6.3 Odpovídá-li za poruchu nebo vadu služby účastník nebo se oznámení účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.
- 6.4 Účastník se zavazuje neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné poruchy, vady nebo poškození technického zařízení.
7. Reklamacie a kompenzace
- 7.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vadně poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamacie se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb. a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu a nebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamacie musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně na adresu Poskytovatele, Bábík Internet s.r.o., Na Výsluní 547, 691 55, Moravská Nová Ves, nebo elektronickou poštou na adrese babik@tomasbabik.cz. Jedná-li se o reklamaci směřující proti vyúčtování cen za poskytované služby, může být reklamacie podána písemně nebo elektronickou poštou na adrese babik@tomasbabik.cz.
- 7.2 Podání reklamacie na vyšší vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 7.3 Reklamacie musí obsahovat minimálně tyto údaje:
- 7.3.1 identifikaci účastníka, číslo Smlouvy příslušné služby, ke které je uplatněna reklamacie,
- 7.3.2 předmět reklamacie, přesný popis,
- 7.3.3 podpis účastníka nebo jeho oprávněného zástupce.
- 7.4 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem vyřídí Poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 60 (šedesát) kalendářních dnů ode dne doručení této reklamacie.
- 7.5 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladné vyřízení reklamacie v souladu s reklamčním řádem Poskytovatele. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamacie směřující proti vyúčtování cen, tak se Poskytovatel zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit účastníkovi do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamacie. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o vyšší pohledávky) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamacie, nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.
- 7.6 Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb vyzkoušet písemně účastníka o uznání nebo neuznání reklamacie to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.
- 7.7 Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamací.
- 7.8 V případě, že je uznána reklamacie rozsahu a kvality poskytované služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality částku účtovanou účastníkovi za nekvalitně poskytovanou službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.
- 7.9 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamacie, může účastník podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.
- 7.10 Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména pokud byla podána po lhůtě stanovené v bodě 7.1 těchto Všeobecných podmínek.
- 7.11 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
8. Omezení poskytování služby
- 8.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z důvodů:
- 8.1.1 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,
- 8.1.2 krizových situací (zejména § 99 zákona č. 127/2005 Sb.),
- 8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních,
- 8.1.4 písemného oznámení účastníka o zneuzítí služby dle 5.7 těchto Všeobecných podmínek.
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a/nebo neplní další smluvní podmínky a nejezdna nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven v prokazatelně doručeném upozornění. Nejdříve však 8. kalendářní den od prokazatelně doručeného upozornění.
- 8.3 Jestliže účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo od smlouvy odstoupit. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neaplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.
9. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy
- 9.1 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání je uzavřena na dobu neurčitou. Minimální doba užívání služby je uvedena v Ceníku služeb. Minimální doby užívání služeb se počítají ode dne zřízení služby, popř. ode dne provedení změny služby dle Dodatku smlouvy. Případně prodloužení minimální doby užívání služby dohodou smluvních stran je uvedeno ve Smlouvě.
- 9.2 Účastník je oprávněn podat žádost o změnu smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo Smlouvy, popis změny, kterou účastník požaduje, datum a podpis účastníka.
- 9.3 Žádost o změnu Smlouvy se podává písemně v Zákaznickém centru nebo kontaktní osobě Poskytovatele.
- 9.4 O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel účastníka dohodnutým způsobem nebo poštou. Při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy sdělí Poskytovatel účastníkovi důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s účastníkem najít alternativní řešení.
- 9.5 Žádost o změnu Smlouvy se okamžikem sdělení účastníkovi o přijetí jeho žádosti stává změnou Smlouvy, která se písemně potvrdí Dodatkem k příslušné Smlouvě. Provedení požadované změny se považuje za přijetí změny Smlouvy.
- 9.6 Převod práv a závazků účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 9.7 Účastník může písemně vypovědět smlouvu:
- 9.7.1 do jednoho měsíce od doručení informace o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve Všeobecných podmínkách v neprospěch účastníka nebo jsou uvedeny ve změněm Ceníku služby zvýšeny v neprospěch účastníka; výpovědní lhůta činí třicet kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. Toto právo nenáleží účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Toto právo také nenáleží účastníkovi v případě, že účinnost těch ustanovení Všeobecných podmínek, které se v důsledku změny staly nevýhodnými pro účastníka, je upravena Smlouvou tak, aby se změna Všeobecných podmínek neprojevila v neprospěch daného účastníka.
- 9.7.2 z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí jeden měsíc a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Podává-li účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená minimální doba užívání služby dle 9.1 těchto Všeobecných podmínek, má Poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou cenu.
- 9.8 Smlouvu lze ukončit dohodou mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Tato dohoda nemusí mít písemnou formu.

- ve výši 50 % součtu pravidelných měsíčních cen a smluvního hovorného za provoz u služby s přímým přístupem v uvedeném období, nebo jednorázovou cenu ve výši 50 % smluvního hovorného za provoz u služby s nepřímým přístupem v uvedeném období.
- 9.8 Možnost výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé služby dle bodu 9.7.2 těchto Všeobecných podmínek nelze uplatnit na Smlouvy na dobu určitou a služby, které jsou předmětem Smluv na dobu určitou a to po dobu řádného smluvního období.
- 9.9 Výpovědi Smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 9.10 Poskyvatel může od Smlouvy odstoupit nebo od jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi:
- 9.10.1 v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.
- 9.10.2 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka.
- 9.10.3 v případě, že při zřízení služby, provádění změny služby nebo odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se smlouvou.
- 9.10.4 v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změn z technických důvodů.
- 9.10.5 v případě, že nelze službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovení) služby od jiného Poskytovatele.
- 9.11 V případě odstoupení dle bodů 9.10.1, 9.10.2 nebo 9.10.3 těchto Všeobecných podmínek má Poskyvatel právo účtovat účastníkovi cenu, jehož režim a výše jsou upraveny v bodě 9.7.2 těchto Všeobecných podmínek.
- 9.12 Poskyvatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.
- 9.13 Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 9.14 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.
- 9.15 Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby odstoupením od smlouvy účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby je účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, případující na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby Poskytovatelem dle bodu 9.10 těchto Všeobecných podmínek.
- 9.16 Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
10. Odpovědnost za škodu a náhrada škody
- 10.1 Poskyvatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností neuvedených ve Všeobecných podmínkách pouze pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.
- 10.2 Poskyvatel neodpovídá za:
- 10.2.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě elektronických komunikací či její části,
- 10.2.2 škodu, která vznikne zaviněním uživatele,
- 10.2.3 škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona,
- 10.2.4 ušlý zisk,
- 10.2.5 jakékoliv škody způsobené účastníky nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.
- 10.3 V případě neposkytnutí služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskyvatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům resp. uživatelům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 10.4 Škodu dle bodu 10.1 těchto Všeobecných podmínek nahradí Poskyvatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 20 000,- Kč. Částku vylučující škodu použije Poskyvatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskyvatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (event. sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 10.5 Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Tuto škodu je účastník povinen uhradit v prokázané výši, nejvýše však ve výši 20 000,- Kč. Pokud by ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním účastníka je účastník povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.
- 10.6 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.
- 10.7 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby.
- 10.8 Jakmile účastník uzná nebo Poskyvatel prokáže škodu dle 10.5, 10.6 a 10.7 těchto Všeobecných podmínek, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.
11. Ochrana osobních dat o účastnících
- 11.1 Poskyvatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a § 87 zákona č. 127/2005 Sb.
- 11.2 Souhlasem podle § 5 zákona č. 101/2000 Sb o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění se pro účely tohoto oddílu rozumí souhlas učiněný pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním formuláře v obsahu stránky poskytované na síti internet.
- 11.3 Poskyvatel je oprávněn zpracovávat provozní údaje pro vyúčtování ceny za službu poskytnutou účastníkovi za přístup. Toto zpracování je možné pouze do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny právně napadeno nebo úhrada vymáhána.
- 11.4 Poskyvatel je oprávněn předávat jiným Poskytovatelům zajišťující veřejné komunikační sítě a Poskytovatelům poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací takové údaje o účastnících, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním služby a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování služeb.
- 11.5 Poskyvatel může předávat jiným provozovatelům sítí elektronických komunikací a jiným Poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací data o účastnících dle bodu 14.1 těchto Všeobecných podmínek, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb. Zneužívání služeb se rozumí soustavné opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny.
- 11.6 Poskyvatel smí zpracovávat údaje o účastníkovi pro obchodní a marketingové účely pouze s písemným souhlasem účastníka.
12. Územní vymezení poskytované služby
- 12.1 Služba je poskytována na území České republiky.
13. Jiná odpovědnost
- 13.1 Poskyvatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím služby.
- 13.2 Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu škody, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číselového plánu.
- 13.3 Poskyvatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházející ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí.
14. Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení
- 14.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu smlouvy, bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v bodě 14 těchto podmínek.
- 14.2 Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna strana doručí druhé straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu a, pokud je to možné, přesného návrhu řešení.
- 14.3 Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání - avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu - s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou stranou.
- 14.4 Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších 10 (deseti) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 14.5 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí Českému telekomunikačnímu úřadu.
- 14.6 Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v zákonu č. 127/2005 Sb.
- 14.7 O jednáních podle bodů 14.3 a 14.4 těchto Všeobecných podmínek se pořizují písemné zápisy.
15. Společná a závěrečná ustanovení
- 15.1 Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění.
- 15.2 Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo smlouvy ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
- 15.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:
- 15.3.1 číslované Dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu
- 15.3.2 smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
- 15.3.3 technické specifikace poskytovaných služeb (součástí smlouvy)
- 15.3.4 všeobecný reklamační řád
- 15.3.5 provozní podmínky veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
- 15.3.6 ceník služeb
- 15.3.7 všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (součástí Smlouvy).
- 15.4 Podpisem Smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 15.3 těchto Všeobecných podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 15.5 Český text Všeobecných podmínek či Smlouvy je závazný.
- 15.6 Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné Všeobecné podmínky Poskytovatele.
- 15.7 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2013.