

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
pro poskytování služeb elektronických komunikací společností Suptech CZ s.r.o.

I.
Úvodní ustanovení

1. V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena práva a povinnosti Uživatele Služeb elektronických komunikací související s užíváním telefonní služby pevné linky, služby související s užíváním a s připojením internetu a služeb televize. Dále jsou zde upravena práva a povinnosti Poskytovatele těchto Služeb.
2. Pro účely těchto Všeobecných podmínek mají následující pojmy následující význam:
 - „**Poskytovatel**“ - společnost Suptech CZ s.r.o., IČ: 289 88 701, se sídlem: Svinošice 92, PSČ 679 22, registrace: C 71786 vedená u Krajského soudu v Brně, jednající: Zdeňkem Hlavinkou, jednatelem;
 - „**Služby pevné linky**“ - služby elektronických komunikací související s užíváním a připojením k telefonní síti;
 - „**Služby internetu**“ – služby elektronických komunikací související s užíváním a připojením k internetu;
 - „**Služby televize**“ – služby elektronických komunikací související s užíváním a připojením k sítím používaným pro rozhlasové a televizní vysílání;
 - „**Služby**“ – společně služby elektronických komunikací související s užíváním a připojením k telefonní síti, služby elektronických komunikací související s užíváním a připojením k internetu a služby elektronických komunikací související s užíváním a připojením k televiznímu vysílání;
 - „**Smlouva**“ – smlouva o poskytování služeb veřejných elektronických komunikací uzavřená mezi Uživatелеm a Poskytovatelem;
 - „**Smluvní strany**“ – Poskytovatel a Uživatel;
 - „**Uživatel**“ - fyzická nebo právnická osoba uvedená ve Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací;
 - „**Umístěná zařízení**“ – zařízení a jiné movité věci ve vlastnictví Poskytovatele, která se nacházejí v bytě či nebytové prostoře užívané Uživatелеm;
 - „**Všeobecné podmínky**“ – tyto Všeobecné obchodní podmínky.
 - „**Ceník**“ - seznam cen, za které Poskytovatel poskytuje Služby.
3. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavírané mezi Poskytovatelem Služeb a Uživatелеm Služeb.
4. Poskytovatel je oprávněn jednostranným úkonem měnit obsah těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel je však povinen v případě podstatných změn Všeobecných podmínek oznámit tyto podstatné změny Všeobecných podmínek Uživateli, a to nejméně jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti těchto změn. Oznámení o změně podstatných podmínek se děje písemným oznámením změn Uživateli a současným zpřístupněním textu změn Všeobecných podmínek na internetových stránkách Poskytovatele. V případě změny Všeobecných podmínek je Uživatel oprávněn tyto změny odmítnout a Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět; ustanovení čl. II odst. 5 Všeobecných podmínek se užije obdobně.
5. Součástí Služby pevné linky je poskytnutí přístupu k číslům tísňového volání a poskytnutí údajů o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

II.
Smlouva

1. Služby elektronických komunikací jsou Poskytovatelem Uživateli poskytovány na základě Smlouvy, ve které je obsažena i specifikace Služeb. Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy a tvoří s ní po obsahové stránce nedílný celek. V případě rozporu mezi Smlouvou a Všeobecnými podmínkami se užije ustanovení Smlouvy. V případě rozporu mezi jednotlivými ustanoveními Všeobecných podmínek, rozhodne o tom, které se bude aplikovat, Poskytovatel.
2. Smlouva je platná a účinná dnem podpisu Smlouvy oběma Smluvními stranami. Den zahájení poskytování Služeb je uveden ve Smlouvě.
3. Smlouva bude uzavřena, pouze pokud Uživatel sdělí všechny údaje vyžadované zákonem a údaje nezbytné k jeho specifikaci a tyto údaje na žádost Poskytovatele doloží platným občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Poskytovatel je oprávněn požadovat, aby Uživatel prokázal právo k užívání místa instalace. Poskytovatel není povinen Smlouvu uzavřít s tím, kdo v minulosti neplnil závazky vůči Poskytovateli.
4. V případě, že si Uživatel ve Smlouvě zvolí pronájem ve Smlouvě specifikovaného Umístěného zařízení (např. set-top-box) dochází tímto k nájmu movité věci ve smyslu § 2201 a násl. občanského zákoníku, kdy Poskytovatel, jakožto pronajímatel, přenechá Uživateli, jakožto nájemci, k dočasnému užívání Umístěného zařízení, a to výlučně za účelem umožnění využívání Služeb poskytovaných Poskytovatelem Uživateli. Uživatel je v tomto případě povinen hradit nájemné

- ve výši dle Smlouvy; na platby nájemného se užije čl. V. těchto Všeobecných podmínek. Není-li sjednáno jinak, nájem dle tohoto odstavce je sjednán na dobu účinnosti Smlouvy.
5. Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran, písemnou výpovědí a písemným odstoupením od Smlouvy.
 6. Poskytovatel i Uživatel jsou oprávněni Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodů. Výpovědní doba je sjednána na tři (3) měsíce, přičemž výpovědní doba počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce, který bezprostředně následuje po kalendářním měsíci, ve kterém byla druhé Smluvní straně písemná výpověď řádně doručena. V případě, že k poslednímu dni výpovědní lhůty u výpovědi učiněné Uživatелеm bude Uživatel v prodlení se zaplacením jakéhokoli vyúčtování či bude v prodlení se zaplacením jakékoliv jiné pohledávky vůči Poskytovateli, výpověď učiněná Uživatелеm bez dalšího pozbývá účinnosti a smluvní vztah nadále trvá, a to až do uhrazení všech pohledávek. V případě, že nastane skutečnost dle předchozí věty, uhrazením všech pohledávek výpověď dle předchozí věty se stane účinnou a smluvní vztah skončí ke dni uhrazení.
 7. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit z důvodů uvedených v občanském zákoníku. Za podstatné porušení smluvních podmínek Uživatелеm se považuje:
 - a. uvedení nepravdivých, neúplných nebo zkreslených údajů v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
 - b. prodlení Uživatеле se zaplacením jakéhokoli vyúčtování, které je delší než čtrnáct (14) dnů po splatnosti předmětné faktury;
 - c. užívání Služeb nebo poskytnutých zařízení v rozporu se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami a/nebo v rozporu s platnými a účinnými právními předpisy, na něž byl Poskytovatелеm Uživatel upozorněn, a přesto nesjednal nápravu;
 - d. poskytnutí Služeb Uživatелеm pro další bytové jednotky nebo kanceláře, které nejsou užívány Uživatелеm;
 - e. odepření přístupu Uživatелеm Poskytovateli k Umístěným zařízením a jejich příslušenství;
 - f. úmyslné poškození či zničení Umístěných zařízení Uživatелеm;
 - g. opakovaná ztráta a/nebo neúmyslné poškození či zničení Umístěných zařízení Uživatелеm;
 - h. ostatní případy, o nichž to stanoví Smlouva, Všeobecné podmínky nebo platné a účinné právní předpisy.
 8. Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případech uvedených ve Smlouvě, ve Všeobecných podmínkách a v případech uvedených v zákoně. Po zániku Smlouvy je Uživatel povinen bezprostředně vrátit Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatеле nebo jeho subdodavatelů.
 9. V případě zániku nebo ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit Poskytovateli veškerá Umístěná zařízení, a to neprodleně, nejpozději však do čtrnácti (14) dnů ode dne zániku nebo ukončení Smlouvy.

III.

Práva a povinnosti Poskytovatеле

1. Poskytovatel je oprávněn:
 - a. požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy a požadovat jejich aktualizaci a doplnění v průběhu platnosti Smlouvy;
 - b. jednostranně měnit Všeobecné podmínky a Ceník;
 - c. omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů;
 - d. průběžně kontrolovat způsob využití Služby Uživatелеm;
 - e. kontaktovat Uživatеле s obchodním sdělením prostřednictvím e-mailu nebo jiného uvedeného kontaktu;
 - f. nezřídit Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Uživatелеm v případech, kdy Uživatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo je Uživatel dlužníkem nebo pokud je Uživatel v prodlení se zaplacením vyúčtování delším než čtrnáct (14) dnů po splatnosti nebo je opakovaně v prodlení kratším než čtrnáct (14) dnů po splatnosti a/nebo pokud Uživatel porušuje ustanovení Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo porušuje platné a účinné právní předpisy;
 - g. v případě přenosu dat a souborů, neručí Poskytovatel za přenos v nezměněném stavu.
2. Poskytovatel je povinen:
 - a. zřídit a poskytovat Uživateli Službu v souladu se Smlouvou;
 - b. umožnit Uživateli seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a Ceníku v sídle Poskytovatеле a na internetové adrese Poskytovatеле;
 - c. informovat Uživatеле o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o podstatných změnách Všeobecných podmínek a o podstatných změnách Ceníku;
 - d. udržovat Umístěná zařízení a infrastrukturu své veřejné komunikační sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby Služby byly poskytovány v nejvyšší možné kvalitě a v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě;

- e. odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na Umístěných zařízeních a na infrastruktuře své veřejné komunikační sítě. Poskytovatel však neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo svá Umístěná zařízení nebo mimo svoji síť elektronických komunikací. Poskytovatel dále neodpovídá za poruchy způsobené třetí osobou nebo poruchy vzniklé v důsledku užívání softwarového či hardwarového zařízení Uživatele, které neodpovídá parametrům doporučeným Poskytovatelem;
- f. zajistit nápravu v případě nahlášení nefunkčnosti Služeb Uživatелеm. Je-li závada na straně Uživatele, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli náklady, které mu v souvislosti s marným výjezdem vznikly, včetně náhrady zmeškaného času;
- g. informovat Uživatele o závažných omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služeb, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy;
- h. v případě stavebních úprav nemovitostí spojených s Umístěnými zřízenými a infrastrukturou veřejné sítě zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání Uživatele s vlastníkem nemovitosti užívané Uživatелеm, je-li to potřebné.
- i. v případě přenosu dat a souborů, neručí Poskytovatel za přenos v nezměněném stavu.

IV.

Práva a povinnosti Uživatele

1. Uživatel je oprávněn:
 - a. užívat Služby v souladu se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, Ceníkem a příslušnými právními předpisy;
 - b. požádat o změnu Smlouvy, zejména změnu parametrů připojení;
 - c. obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele;
 - d. uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytované Služby, a to na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě. Uživatel při kontaktu s Poskytovatelem vždy uvede číslo Smlouvy, na podkladě které jsou mu poskytovány Služby;
 - e. pokud je Uživatелеm fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, a smlouva mezi ním a Poskytovatelem byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, má tento Uživatel právo dle § 1829 odst. 1 písm. c) občanského zákoníku odstoupit od Smlouvy do čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření smlouvy. Toto právo musí Uživatel uplatnit u Poskytovatele v místě jeho sídla;
 - f. v případě jednostranné změny těchto Všeobecných podmínek Poskytovatelem má Uživatel právo tyto změny odmítnout a Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět, ustanovení čl. II odst. 5 Všeobecných podmínek se užije obdobně;
 - g. v případě Služby pevné linky je Uživatel také oprávněn požadovat portaci (převedení) telefonních čísel, a to za jednorázovou úplatou uvedenou v Ceníku.
2. Uživatel je povinen:
 - a. užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, Ceníkem, těmito Všeobecnými podmínkami, písemnými návody a pokyny Poskytovatele;
 - b. řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby dle Smlouvy a Ceníku;
 - c. nezneužívat připojení k veřejné komunikační síti, 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;
 - d. zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje Uživatel do veřejné komunikační sítě Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Uživatel odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak;
 - e. užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany veřejné komunikační sítě, pokud je to ve prospěch Uživatele;
 - f. písemně informovat Poskytovatele po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy. Dále je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli změnu adresy pro zaslání vyúčtování. Změny je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
 - g. neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služeb, zejména poruchy veřejné komunikační sítě a závady v poskytování Služeb;
 - h. zajistit v lokalitě Uživatele všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služeb, zejména:
 - dát bezplatně k dispozici prostory, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Umístěná zařízení, a to na dobu trvání Smlouvy včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného

- příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávače napětí. Uživatel tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
- umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Umístěným zařízením v prostorách účastníka za účelem oprav či údržby;
- předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
- zajistit, aby po celou dobu poskytování Služeb byla Umístěná zařízení napájena výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Uživatel;
- učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Umístěnými zařízeními;
- i. vrátit Poskytovateli veškerá Umístěná zařízení poskytnutá Uživateli;
- j. předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;
- k. zdržet se užívání Služby v rozporu s právním řádem ČR nebo dobrými mravy a zdržet se obtěžování třetích osob, zejména zasíláním nevyžádaných informací a obchodních sdělení;
- l. neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám nacházející se mimo prostor, pro který jsou Služby poskytovány (konkrétní bytová jednotka), bez písemného souhlasu Poskytovatele. V této souvislosti je Uživatel především povinen zabránit tomu, aby poskytované Služby byly užívány třetími osobami, především obyvateli okolních bytů a kanceláří. Porušení povinností Uživatele dle tohoto bodu bude považováno za podstatné porušení povinností Smluvních stran dle Smlouvy a dále jako skutečnost zakládající Poskytovateli právo na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých). Nárok na smluvní pokutu vzniká bez ohledu na zavinění a smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 10 dnů ode dne obdržení výzvy Poskytovatele k zaplacení smluvní pokuty. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody způsobené Uživatelem.

V.

Cena služeb a vyúčtování

1. Uživatel je povinen včas a řádně platit cenu za sjednané a poskytnuté Služby a za ostatní poskytnutá plnění.
2. Ceny budou účtovány a placeny způsobem sjednaným ve Smlouvě a Ceníku. Uživatel je povinen zaplatit takovou cenu za poskytnutou Službu, která je platná dle Ceníku v době poskytnutí Služby. Poskytovatel je oprávněn jednostranným úkonem měnit obsah a položky Ceníku. Poskytovatel je však povinen v případě podstatných změn obsahu a položek Ceníku tyto podstatné změny obsahu a položek Ceníku oznámit Uživateli, a to nejméně jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti těchto změn. Oznámení o změnách dle předchozí věty se děje písemným oznámením změn Uživateli a současným zpřístupněním textu změn Ceníku na internetových stránkách Poskytovatele. Uživatel je oprávněn tyto změny odmítnout a Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět; ustanovení čl. II odst. 5 Všeobecných podmínek se užije obdobně.
3. Není-li stanoveno jinak, Služba pevné linky je poskytována ode dne připojení až do dne ukončení Smlouvy nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu). V případě, že úroveň kvality poskytované Služby pevné linky dle předchozí věty v příslušném kalendářním měsíci nebude zajištěna po více než 7 hodin, má Uživatel právo na slevu ve výši 0,5 % z měsíčního paušálu dle Smlouvy za každou další hodinu trvání poruchy nad rámec 7 hodin v každém kalendářním měsíci, a to až do výše celkového měsíčního paušálu dle Smlouvy. Sleva dle předchozí věty zahrnuje též paušalizovanou náhradu škody, která mohla Uživateli v souvislosti s poruchou vzniknout, a Uživatel nemá nárok na jakékoli další plnění. Právo na slevu z ceny je uživatel povinen uplatnit písemně nejpozději do patnácti (15) dnů od posledního dne, kdy taková porucha nebo závada trvala. Toto ustanovení se nepoužije a Uživatel nemá nárok na slevu z ceny, pokud poruchy nebo závady Poskytovateli včas neoznámil nebo neposkytl Poskytovateli potřebnou součinnost při odstraňování těchto poruch nebo závad.
4. Cena za Služby pevné linky účtované podle měřených veličin (např. provolané minuty) bude vyúčtována za zúčtovací období, kterým je kalendářní měsíc. Pro stanovení výše uvedené ceny jsou rozhodné hodnoty měřených veličin naměřené Poskytovatelem.
5. Je-li Uživatel v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, má Poskytovatel právo požadovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v důsledku vymáhání svých splatných pohledávek za Uživatelem. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není dotčeno zaplacením úroku z prodlení. V případě prodlení Uživatele se zaplacením jakékoli částky, na jejíž zaplacení má Poskytovatel dle Smlouvy a Všeobecných podmínek nárok, delším než čtrnáct (14) dnů po splatnosti, je Poskytovatel oprávněn omezit/ukončit poskytování Služeb dle Smlouvy a Všeobecných podmínek. V případě, že nastane skutečnost dle předchozí věty, má Uživatel právo na obnovení Služeb dle Smlouvy a Všeobecných podmínek až po zaplacení všech splatných vyúčtování. V případě ukončení Služby má Uživatel právo na obnovení Služeb dle Smlouvy a Všeobecných podmínek až po zaplacení všech splatných vyúčtování a po opětovném uhrazení jednorázového poplatku za opětovné zřízení Služby.
6. Uživatel má právo uplatňovat u Poskytovatele nároky z nesprávného vyúčtování ceny za poskytnuté plnění (reklamacce). Reklamacce spolu s uvedením důvodů musí být Uživatelem uplatněna u Poskytovatele písemně bez zbytečného odkladu,

nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění nároku (reklamací) nemá odkladný účinek a Uživatel má povinnost zaplatit vyúčtovanou cenu v plné výši do data splatnosti. Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne doručení reklamací.

VI.

Omezení, přerušování a ukončení poskytování Služeb

1. Poskytovatel má právo omezit nebo dočasně přerušit poskytování Služeb v případech, kdy:
 - poskytování Služeb brání okolnost vylučující odpovědnost, kterou Poskytovatel nemohl předvídat nebo jí zabránit (vyšší moc), nebo v případě, že poskytování služeb brání rozhodnutí orgánu státu či soudní rozhodnutí nebo poskytování služeb brání změna platné právní úpravy,
 - Poskytovatel vykonává svá oprávnění podle odst. 3 tohoto článku,
 - tak stanoví Smlouva, některé ze zvláštních ustanovení Všeobecných podmínek nebo právní předpis;
2. V případě neoprávněného přerušování nebo omezení poskytování Služby pevné linky má Uživatel právo na slevu z ceny za užívané Služby podle čl. V. odst. 3. těchto Všeobecných podmínek.
3. Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit či omezit poskytování Služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při běžné údržbě sítě nebo při odstraňování poruch. Toto přerušování nebo omezení se nepovažuje za vadu či porušení povinností Poskytovatele a nezakládá právo Uživatele domáhat se nároků z odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu. Poskytovatel si vyhrazuje právo dočasně přerušit své služby v případě podezření na porušení zákona o telekomunikacích nebo na protiprávní jednání Uživatele. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat Uživatele o tomto přerušování prostřednictvím Technického kontaktu. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb ihned poté, co zjistí, že dopisy, vyúčtování služeb, upomínky a jiná korespondence zasláná Poskytovatelem na poslední známou adresu Uživatele se nepodařilo doručit. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných částek za sjednané služby není dotčen omezením nebo přerušením služeb dle těchto Podmínek. Přerušování nebo omezení služeb dle tohoto odstavce není chápáno jako nedodržení povinností Poskytovatele a nezakládá nárok na slevu podle čl. V. odst. 3 Všeobecných podmínek.
4. Omezení, přerušování, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování Služeb, které budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel písemně nebo jiným vhodným způsobem předem Uživateli.
5. Provozovatel je povinen si vyžádat souhlas Uživatele před zamýšleným technologickým zásahem Poskytovatele do zařízení Uživatele. Do doby udělení tohoto souhlasu nebudou prováděny dohodnuté lhůty pro zahájení poskytování Služeb nebo pro odstranění vad.

VII.

Odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá za to, že smluvně dohodnutá Služba byla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy. V případě, že poskytovaná Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, má Uživatel právo uplatnit příslušná práva z odpovědnosti za vady u Poskytovatele. V případě, kdy Poskytovatel dodal Umístěná zařízení Uživateli, zodpovídá Poskytovatel za to, že připojení k síti elektronických komunikací nebude neoprávněně zneužito třetími osobami.
2. Smluvní strany se dohodly, že v případě služeb, kdy Uživatel bude využívat vlastní Umístěné zařízení, Poskytovatel nezodpovídá za to, že připojení k síti elektronických komunikací nebude zneužito třetími osobami, zejména nezodpovídá za neoprávněné připojení třetích subjektů k realizaci dálkových telefonních hovorů nebo za výpadek služeb. V případě dle předchozí věty, dojde-li k neoprávněnému zneužití připojení k síti elektronických komunikací třetími subjekty, hradí veškerou takto vzniklou škodu výlučně Uživatel.
3. Reklamací se uplatňuje u Poskytovatele písemně. V reklamaci Uživatel uvede své identifikační údaje, číslo Smlouvy a popis reklamovaných vad.
4. Reklamací se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamací, a to tak, že jednoduché případy reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují zpravidla do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení reklamací Poskytovateli a ostatní případy reklamací vyžadující technické šetření a reklamací týkající se ceny se vyřizují zpravidla do třiceti (30) dnů ode dne doručení reklamací Poskytovateli.
5. Při zjišťování nebo odstraňování vad nebo poruch, zejména Umístěného zařízení, je Uživatel povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit Poskytovateli přístup do prostor, v nichž se nachází Umístěná zařízení. Pokud Uživatel neposkytne náležitou součinnost podle tohoto ustanovení, lhůty pro odstranění vad nebo poruch podle odst. 3 tohoto článku Všeobecných podmínek nebudou běžet, dokud nebude náležitá součinnost Poskytovateli poskytnuta.

VIII.

Povinnost mlčenlivosti a ochrany tajemství, osobní údaje

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně všech informací o skutečnostech, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství, a tyto informace nesmí získávat pro jiné než pracovní účely.
2. Při zvýšených nárocích na ochranu přenášených dat při využívání Služby přesahujících smluvní povinnosti Poskytovatele je na Uživateli, aby učinil příslušná opatření k zajištění ochrany přenášených dat (např. instalací kódovacího software nebo zařízení, apod.).
3. Uživatel uděluje Poskytovateli podpisem smlouvy výslovný souhlas ke zpracování svých osobních údajů a dat souvisejících s poskytováním telekomunikační služby, zejména údaje o Uživateli, a to ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
4. Uživatel podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že jeho osobní údaje dle § 41 odst. 5 č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, mohou být Poskytovatelem uvedeny v seznamech účastníků vedených dle § 95 citovaného zákona; tento souhlas je dáván ve vztahu ke všem osobním údajům tak, jak jsou uvedeny v § 41 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích.

IX.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
2. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami, týkající se uzavírání, změn, doplňování a provádění Smlouvy, reklamací a dalších podstatných záležitostí souvisejících s plněním Smlouvy musí být vedena v písemné formě. Doručuje se na kontaktní spojení uvedená ve Smlouvě. Není-li prokázán opak, má se písemná zásilka za doručenou třetím (3) pracovním dnem po jejím odeslání.
3. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení. Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.
4. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2014.