

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY poskytování služeb elektronických komunikací

### ČLÁNEK 1 VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací jsou všeobecné obchodní podmínky ve smyslu ustanovení § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Obchodní zákoník**“) a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírané mezi společností waycom s.r.o., se sídlem Praha 9, Jandova 3/10, PSČ 19000, IČ 28423968 (dále jen „*waycom s.r.o.*“) na straně jedné a Uživatelem na straně druhé.
2. Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „**Všeobecné podmínky**“ nebo jen „**Podmínky**“) upravují poskytování služeb elektronických komunikací společností waycom s.r.o. Společnost je oprávněna poskytovat na území České republiky tyto veřejně dostupné služby elektronických komunikací:
  - a) veřejně dostupná telefonní služba,
  - b) ostatní hlasové služby,
  - c) zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě INTERNET.Společnost waycom s.r.o. je oprávněna poskytovat na území České republiky tyto neveřejně dostupné služby elektronických komunikací:
  - d) pronájem okruhů,
  - e) poskytování telekomunikačních služeb přenosu dat.

### ČLÁNEK 2 DEFINICE POJMŮ

1. Všeobecné podmínky jsou Všeobecné podmínky, vydané Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o elektronických komunikacích**“) a Obchodním zákoníkem.
2. **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Žadatelem včetně dodatků nebo Smlouva uzavřená potvrzením elektronické objednávky žadatele Poskytovatelem. Poskytovatel a Žadatel, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako Smluvní strany.
3. **Poskytovatelem** je obchodní společnost waycom s.r.o., se sídlem Praha 9, Jandova 3/10, PSČ 190 00, IČ 28423968, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 140483, která na základě Smlouvy s Uživatelem poskytuje nebo zajišťuje Služby v souladu s platnými právními předpisy a v rozsahu oznámení o podnikání doručeného Poskytovatelem Českému telekomunikačnímu úřadu (dále též „**ČTU**“) dle zákona o elektronických komunikacích.
4. **Žadatelem** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.

5. **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která má zřízenou Službu na základě uzavřené Smlouvy podle těchto Všeobecných podmínek.
6. **Oprávněným zástupcem** je osoba, která je oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat Smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku, musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou, úředně ověřenou plnou moc.
7. **Kontaktní místo** Poskytovatele je místo určené pro styk s veřejností. Jsou to zejména internetové stránky [www.waycom.cz](http://www.waycom.cz), a Zákaznické centrum.
8. **Zákaznické centrum** je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky Služeb, poskytuje Uživateli technickou podporu, přijímá jeho stížnosti a reklamace na poskytování služeb apod. Adresa Zákaznického centra je blíže specifikována na webových stránkách Poskytovatele.
9. **Kontaktní osobou** 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 poradí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud je smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby osoby podle zákona (§15 Obchodního zákoníku). Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednající osoba v Zákaznickém centru.
10. **Lokalita uživatele** je místo poskytování Služby, tj. prostor Uživatelé ve Smlouvě určený pro instalaci zařízení Poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.
11. **Ceník služeb** je dokument určující výši poplatku za služby elektronických komunikací uvedené v článku 1 těchto Všeobecných podmínek. Tyto Služby dodává poskytovatel na základě Smlouvy. Cena za předmětnou Službu je uvedena ve Smlouvě. Aktuální informace o všech platných cenách všech Služeb jsou přístupny na internetové stránce [www.waycom.cz](http://www.waycom.cz) a v Zákaznickém centru.
12. **Služba** je příslušná služba elektronických komunikací uvedená v článku 1 odst. 2 těchto Všeobecných podmínek a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Specifikace Služby je uvedena ve Smlouvě.
13. **Instalací** se rozumí zřízení standardního připojení mezi Sítí Poskytovatele a Místem poskytování Služby. O předání Instalace a testu funkčnosti Služby je sepsán Předávací protokol, který podepíší obě Smluvní strany resp. jejich Oprávnění zástupci.
14. **Místo poskytování Služby** je fyzické místo, ve kterém je Uživateli předávána služba.
15. **Sítí** je telekomunikační síť Poskytovatele nebo síť jiných podnikatelů, kteří zajišťují nebo jsou oprávněni zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky (dále také jen „Sítí“).
16. **Garantovaná rychlost** je rychlost jejíž parametry pro jednotlivé tarify jsou deklarovány v Ceníku služeb a je určena rychlost mezi Sítí Poskytovatele a Místem poskytování Služby.

### ČLÁNEK 3 SMLOUVA

1. Tyto Všeobecné podmínky, Předávací protokol, Ceník služeb i seznam jednotlivých programů služeb, včetně případných dalších cenových ujednání tvoří nedílnou součást Smlouvy o poskytování služby elektronických komunikací uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatel. Podpisem této Smlouvy Uživatel potvrzuje, že se seznámil se všemi součástmi Smlouvy včetně těchto Všeobecných podmínek. Nedílnou součástí těchto Všeobecných podmínek je také postup při uplatňování reklamací.
2. Na základě této Smlouvy a Všeobecných podmínek se poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli přístup k Síti a jejím službám a Uživatel se zavazuje platit za Služby příslušné poplatky v souladu s těmito Podmínkami.
3. Poskytování Služeb se realizuje prostřednictvím účastnické přípojky k datové síti Poskytovatele, která se nachází v Lokalitě uživatele a která je považována za Místo poskytování Služby.
4. Aktuální informace o typech, obsahu, specifikacích a cenách Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně přístupné v Kontaktním místě Poskytovatele.

### ČLÁNEK 4 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

#### 1. Poskytovatel je oprávněn:

- a) požadovat po Žadateli doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;
- b) jednostranně měnit Všeobecné podmínky a Ceník služeb;
- c) omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů;
- d) jednostranně obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Nebo obměnu funkce Služby je Poskytovatel povinen oznámit Uživateli nejméně jeden měsíc předem. Zrušení jednotlivé Služby pro závažné technické důvody je Poskytovatel Uživateli oznámit minimálně měsíc předem. Se zrušením nebo obměnou funkce Služby Uživatel souhlasí;
- e) vytvářet provozní elektronický registr jako dokladovou část informující o skutečných operacích Uživatele ve vztahu k Poskytovateli a to včetně objemu přenesených dat. Uživatel s tímto souhlasí;
- f) zrušit ze Sítě jakoukoliv informaci, která je v rozporu s ustanoveními Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo právními předpisy;
- g) Poskytovatel neodpovídá za závady vzniklé mezi Místem poskytování Služby a koncovým zařízením Uživatele, stejně tak neodpovídá za závady vzniklé na zařízeních Uživatele a za závady na softwaru Uživatele;
- h) Poskytovatel nenes odpovědnost za využití služeb Uživatel a za informace, údaje a data dostupná v síti Internet. Poskytovatel rovněž nenes žádnou odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce Uživatele, jakož za informace a údaje použité Uživatel v souvislosti s užíváním Služeb;

- i) změnit účastnické číslo stanice i bez souhlasu Uživatele, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Uživatel předem upozorněn;
- j) nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Uživatelem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Uživatel takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení smluvní pokuty v případě nedodržení minimální doby užívání Služby ze strany Uživatele;
- k) odmítnout aktivaci služeb i po uzavření Smlouvy i bez uvedení důvodu, ale musí to Uživateli oznámit písemně bez zbytečného odkladu;
- l) změnit Uživateli parametry Služby případně technologii, pokud to bude vyžadovat situace v Síti.

## 2. Poskytovatel je povinen:

- a) zřídit požadovanou Službu, pokud technická šetření prokáží její realizovatelnost, v souladu se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami a Ceníkem služeb každému Žadateli, který souhlasí se všemi příslušnými podmínkami v těchto dokumentech;
- b) poskytovat požadovanou Službu a přístup ke Službám v souladu se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem služeb;
- c) umožnit Uživateli seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a Ceníkem služeb, a to na Kontaktním místě Poskytovatele;
- d) oznámit změnu Ceníku služeb předem Uživateli, a to nejméně 1 měsíc před účinností těchto změn způsobem uvedeným v předchozím odstavci, přičemž Poskytovatel je povinen dodržet Ceník služeb platný ke dni aktivace Služby po dobu trvání Smlouvy;
- e) oznámit změnu Všeobecných podmínek předem Uživateli ve lhůtě, která nebude kratší než jeden měsíc před účinností těchto změn způsobem uvedeným v odstavci 2 písm. c);
- f) realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou Uživatelem oboustranně potvrzenou na příslušném Dodatku smlouvy, ve sjednané lhůtě;
- g) poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby specifikované těmito Všeobecnými podmínkami (viz. čl. 8), doby nezbytné pro údržbu technických zařízení nebo softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba poskytována;
- h) udržovat své zařízení a komunikační infrastrukturu své Sítě ve stavu a kvalitě odpovídající příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným právními předpisy a zajistit, aby funkčnost Sítě byla vyšší než 95% času ročně;
- i) provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení nebo své Síti byly odstraněny v souladu s článkem 7 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své zařízení a svoji Síť;
- j) informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy, a to způsobem uvedeným v odstavci 2 písm. c);
- k) informovat uživatele o změně účastnického čísla dle článku 4 odst. 1 písm. i) těchto Všeobecných podmínek nejpozději dva měsíce před provedením této změny, pokud není stanoveno jinak.
- l) v případě stavebních úprav zasahujících do nosné konstrukce objektu spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání Uživatele s majitelem objektu Uživatele.

- m) předat Poskytovateli přístupu objednávku k aktivaci služeb. Součástí objednávky jsou identifikační údaje (osobní údaje podle zákona č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění, je-li uživatel fyzická osoba) nutné pro identifikaci Uživatele v síti Poskytovatele přístupu.

### 3. Uživatel je oprávněn:

- a) užívat Službu v souladu se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, právními předpisy, morálními a etickými zásadami;
- b) požádat o změnu Smlouvy;
- c) obracet se svými připomínkami a žádostmi na Kontaktní místo Poskytovatele;
- d) uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně;

### 4. Uživatel je povinen:

- a) užívat Službu pouze v rozsahu odpovídajícím smluveným podmínkám, tj. v souladu s příslušnými právními předpisy, Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, Technickou specifikací služeb, písemnými návody a pokyny Poskytovatele, a rovněž s morálními a etickými zásadami;
- b) řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby, a to v souladu se Smlouvou a ve lhůtě splatnosti uvedené na platebním dokladu;
- c) řádně a včas hradit cenu za servisní úkony, které byly vyžádány Uživatelem a nesouvisející s odstraňováním závad či poruch na zařízení Poskytovatele nebo na Síti;
- d) uhradit veškeré náklady vzniklé Poskytovateli s rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek;
- e) seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná pro užívání Služeb;
- f) nezneužívat připojení k 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 proti stavu při zřízení;
- g) Uživatel nesmí využít připojení k šíření dat, jejichž obsah by byl v rozporu s právním předpisy platnými a účinnými v České republice, ustanoveními Netiket (lin) nebo dalšími všeobecně uznávanými etickými a morálními normami, k šíření virů, trojských koní a dalších podobných destruktivních programů a k rozesílání nevyžádané pošty, tzv. spamů;
- h) nepoužívat Službu a Síť k činnostem (zasílání nevyžádaných hromadných zpráv, velké množství kopií totožných nebo podobných zpráv včetně zasílání velmi objemných zpráv), které by vedly k narušení, znepřístupnění nebo zablokování Sítě a Služby;
- i) nepodnikat žádné průniky ani pokusy do počítačových systémů, sítí a služeb, do kterých nemá Uživatel přístupové oprávnění;
- j) nepoužívat žádné softwarové ani hardwarové nástroje, které mohou být v rozporu s ustanoveními Smlouvy a které mohou ohrozit bezpečnost Sítě, počítačů nebo jiných systémů připojených k síti a nepoužívat Síť k šíření těchto nástrojů. Uživatel nesmí používat software, který by jakýmkoliv způsobem omezoval jiné uživatele, jejich počítače nebo servery. Uživatel rovněž nesmí přetěžovat Síť ani Službu, a dále nesmí měnit parametry Služby, počítačů, serverů a zařízení;
- k) zajistit, aby zařízení, které připojuje Uživatel do Sítě Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Uživatel odpovídá za stav svých

zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak. Uživatel v tomto případě odpovídá za stav, kompatibilitu a funkčnost svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;

- l) zajistit písemný Souhlas majitele objektu pro instalaci zařízení nutného k poskytování Služby, ledaže Uživatel je výlučným vlastníkem objektu. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, je Uživatel povinen zajistit také souhlas jiných subjektů (jestliže je podle zákona vyžadován) s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, (případně normám evropským ČSN EN) což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud majitel objektu uživatele požaduje za umístění telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady je tato úhrada povinností Uživatele.
- m) užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany veřejných komunikačních sítí, pokud je to ve prospěch Uživatele nebo Sítě Poskytovatele.
- n) písemně informovat Poskytovatele, v Kontaktním místě, po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy. Je-li Uživatel právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné 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 uživatel fyzickou osobou, je povinen oznámit poskytovateli změnu jména a adresy trvalého bydliště (pobytu). Dále je uživatel povinen oznámit poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je Uživatel povinen oznámit poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- o) ohlásit neprodleně Poskytovateli závady týkající se poskytování Služby;
- p) pečovat o zařízení Poskytovatel a neprodleně nahlásit Poskytovateli jakékoliv závady či poruchy zařízení;
- q) zajistit v Lokalitě uživatele 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 vyrovnávače napětí. Uživatel tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
  - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Uživatele za účelem oprav, úprav, údržby, seřízení, doplnění, změny, přemístění, revizí, měření či demontáží apod.;
  - předávat pověřeným pracovníkům 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 Uživatele bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Uživatel;

- učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou uživatelem k zajištění nutné součinnosti;
  - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele.
- r) vrátit veškerá zařízení poskytnutá Uživateli Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele, ve stavu, v jakém jej převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pokud by tak neučinil, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody;
- s) v případě, že je součástí Smlouvy pronájem zařízení je Uživatel povinen tento majetek pojistit a zabezpečit před poškozením, krádeží a zničením;
- t) uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit, protože Uživatel nesplnil podmínky stanovené pro toto zařízení či Služby;
- u) využívat pro korespondenci s Poskytovatelem svoji e-mailovou schránku uvedenou ve Smlouvě nebo v případě, že Uživatel neuvedl ve Smlouvě žádnou e-mailovou schránku, bude mu přidělena e-mailová schránka ve tvaru <\*\*\*>@waynet.cz. Zpráva odeslaná Poskytovatelem Uživateli se považuje bez dalšího za doručenu. V případě užívání jiné e-mailové schránky pro korespondenci s Poskytovatelem, Poskytovatel nenese odpovědnost za doručování zpráv do této schránky;
- v) zkontrolovat minimálně jedenkrát za týden (počítáno od pondělí do neděle) obsah e-mailové schránky dle čl. 4 odst. 4 písm. u);
- w) poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou ke splnění účelu Smlouvy.

## 5. Uživatel bere na vědomí:

- a) a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronický registr Uživatelem uskutečněných operací v rámci Sítě Poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru;
- b) že práce na zařízeních Poskytovatele může vést k výpadku Služeb. Uživatel je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací;
- c) že komunikace prostřednictvím Sítě není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé Uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat Uživatele umístěných na jeho koncových zařízeních.

## ČLÁNEK 5 TECHNICKÁ ZAŘÍZENÍ

1. Součástí instalace jsou veškerá zařízení a příslušenství poskytnutá Poskytovatelem za účelem vytvoření datového okruhu nebo připojení k Síti Poskytovatele.
2. Technická zařízení, prostřednictvím, kterých jsou Služby poskytovány, jakož i jejich součásti a příslušenství (dále jen „Zařízení poskytovatele“) jsou ve výlučném vlastnictví

Poskytovatele, který je oprávněn toto zařízení dle potřeby měnit, doplňovat, přemisťovat či upravovat, a to po předchozím oznámení Uživateli.

3. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové a softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení a jejich funkčnost tak, aby bylo možné připojení ke koncovému zařízení Uživatele (dále jen „Zařízení uživatele“). Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz Zařízení uživatele.
4. Uživatel se zavazuje nepřipojovat k Zařízení poskytovatele přístroje nespĺňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem a českých právních předpisů, pokud k jejich připojení neudělil Poskytovatel Uživateli písemný souhlas. Uživatel se rovněž zavazuje nepřipojovat k Zařízení poskytovatele více než jedno koncové zařízení bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
5. Uživatel není oprávněn změnit Lokalitu uživatele bez vědomí Poskytovatele.
6. Uživatel není oprávněn do Zařízení poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoliv zasahovat, ani umožnit takové zásahy třetí osobě.
7. Uživatel je povinen Zařízení poskytovatele užívat dle instrukcí sdělených Poskytovatelem při instalaci.
8. Uživatel je povinen bezodkladně informovat Poskytovatele o odcizení, zničení, ztrátě nebo poškození Zařízení Poskytovatele. V takových případech je Uživatel povinen nahradit Poskytovateli vzniklou škodu. V případě odcizení Zařízení poskytovatele je Uživatele povinen tuto událost neprodleně nahlásit Polici ČR a nejpozději do nejbližšího pracovního dne rovněž Poskytovateli.
9. Uživatel není oprávněn jakkoliv se Zařízením poskytovatele disponovat, zejména ho zastavit, zcizit či zadržovat.
10. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen umožnit Poskytovateli odinstalování Zařízení poskytovatele a vrátit Poskytovateli vypůjčené nebo pronajaté Zařízení poskytovatele, a to v pracovních dnech, vždy od 8:00 do 16:00, nejpozději do 30 dní ode dne ukončení Smlouvy.

## ČLÁNEK 6 CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Ceny za sjednané Služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Ceny poskytovaných Služeb jsou uvedeny ve Smlouvě.
3. Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat ode dne aktivace Služby. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Po skončení tohoto zúčtovacího období je Poskytovatel povinen předložit Uživateli vyúčtování, a to způsobem uvedeným v čl. 6 odst. 8 těchto Podmínek.
4. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytovanou Službu.
5. Poskytovatel provádí vyúčtování formou daňového dokladu - faktury k úhradě částky za Služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období takto:
  - jednorázové poplatky (např. instalace) jsou účtovány Poskytovatelem před aktivací Služby nebo po poskytnutí příslušného plnění Uživateli v prvním následném vyúčtování;



- pravidelné poplatky za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně
  - pravidelné poplatky za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována a jsou určeny poměrnou částí za dobu, po kterou byla poskytována.
6. 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.
  7. 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.
  8. Poskytovatel je povinen předkládat Uživateli přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Vyúčtování je Uživateli, který je právnickou osobou nebo fyzickou osobou podnikatelem zasíláno poštou na adresu uvedenou ve Smlouvě. Vyúčtování je Uživateli, který je fyzickou osobou, předkládáno způsobem uvedeným ve Smlouvě. (Vyúčtování je Uživateli, který je fyzickou osobou předkládáno jednou z těchto následujících možností, přičemž vždy bude záležet na výběru Uživatele fyzické osoby: zasílání poštou, které je zpoplatněno dle platného Ceníku služeb, na webových stránkách [www.waycom.cz](http://www.waycom.cz), osobní převzetí vyúčtování v Zákaznickém centru. V případě osobního převzetí je Uživatel povinen si vyúčtování za předchozí zúčtovací období převzít nejpozději do 15 dne v měsíci. Převzetí vyúčtování je dnem jeho doručení. V případě, že toto vyúčtování Uživatel ve stanovené lhůtě nepřevzme, považuje se poslední den této lhůty za den doručení vyúčtování.)
  9. Poskytovatel je oprávněn 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 uhrazení závazků Uživatele vůči Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách vyrovnány. V případě ukončení smluvního vztahu bude zaplacená záloha nebo její část po odečtení veškerých závazků Uživatele vůči Poskytovateli vrácena Uživateli nejpozději do 30 dnů po ukončení smluvního vztahu.
  10. Žádost o podrobné vyúčtování volání musí být Uživatelem podána Poskytovateli písemně. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období nazpět. Podrobné vyúčtování dodá Poskytovatel Uživateli v tištěné podobě, a to způsobem uvedeným v čl. 6 odst. 8 těchto Podmínek nebo se souhlasem Uživatele v elektronické podobě na e-mailovou adresu dle čl. 4 odst. 4 písm. u).
  11. Úctované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti. Uhrazením se rozumí jejich připsání na účet Poskytovatele nebo složení v hotovosti.
  12. Uživatel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými subjekty než Uživatelem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými subjekty je Uživatel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 1 pracovního dne od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.

13. Ocitne-li se Uživatel 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, kdy se Uživatel dostal do prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,3 % z dlužné částky denně (dále jen „Smluvní pokuta“). Poskytovatel je rovněž oprávněn přerušit poskytování Služeb. Přerušeni poskytování Služeb z tohoto důvodu nezakládá nárok Uživatele na slevu z důvodu neposkytování Služeb. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování Služeb do tří dnů od zaplacení poplatku za znovupřipojení dle platného Ceníku služeb. Smluvní pokutu je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího smluvní pokutu.
14. Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Uživatele a s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
15. Poskytovatel je povinen zaslat Uživateli, je-li v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby nebo s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, upomínku k zaplacení dlužné částky. Poskytovatel doručí upomínku na adresu Uživatele naposledy oznámenou Poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem.
16. Poskytovatel je oprávněn zaslat Uživateli mimořádné vyúčtování:
  - k úhradě Smluvních pokut;
  - k úhradě nákladů spojených s rozesíláním upomínek a vymáháním pohledávek;
  - v souvislosti se změnou data fakturace u Poskytovatele a v dalších případech.
17. Poskytovatel je povinen zaslat mimořádné vyúčtování doporučeně poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, a to na adresu Uživatele naposledy oznámenou Poskytovateli. Uživatel je povinen uhradit částku uvedenou v takovém mimořádném vyúčtování nejpozději do data splatnosti uvedeném na mimořádném vyúčtování. Neuhradí-li Uživatel částku uvedenou v mimořádném vyúčtování do data splatnosti příslušného vyúčtování, je Uživatel v prodlení s jejich placením.
18. Pokud Uživatel uhradil Poskytovateli předem poplatky za Služby a Služeb následně v souvislosti s ukončením Smlouvy již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených poplatků, a to na základě písemné žádosti Uživatele.

## ČLÁNEK 7

### **ZPŮSOB HLÁŠENÍ PORUCH NEBO ZÁVAD A TERMÍNY JEJICH ODSTRANĚNÍ ZPŮSOB UPLATNĚNÍ PRÁV Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY (REKLAMACE), NÁROKY ÚČASTNÍKA V PŘÍPADĚ PŘERUŠENÍ DODÁVKY SLUŽBY**

1. Při poskytování Služeb může docházet k občasnému snížení kvality, dočasnému omezení, popř. přerušeni poskytované Služby. Pokud lze tyto skutečnosti objektivně předvídat nebo jsou Poskytovateli předem známy, je Poskytovatel povinen toto oznámit Uživateli vhodným způsobem, např. zasláním předemtné informace do e-mailové schránky. Za občasné snížení kvality, omezení nebo přerušeni poskytované Služby se považuje takový stav, kdy kvalita a rychlost přenosu dat prostřednictvím Služby nedosahuje deklarovaných parametrů.
2. Zjistí-li Uživatel poruchu nebo závadu Služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné Zákaznické centrum, a to v pracovních dnech, vždy od 8:00 do 16:00. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla do dvou pracovních dnů od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatелеm, a to

s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění poruchy nebo závady provést, jako např. nepřístupnost Místa poskytování služby, přerušení dodávky elektrické energie apod.

3. Odpovídá-li za poruchu nebo závadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo závady vznikly. V takovém případě bude porucha nebo závada Poskytovatelem odstraněna po zaplacení odpovídající částky. V případě závady na Zařízení uživatele není Poskytovatel povinen k odstranění jeho poruchy či závady.
4. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu Uživatele do jakékoliv součásti instalace. Poskytovatel rovněž neodpovídá za škody, které vzniknou v důsledku překročení kapacity Sítě, poruchy nebo závady vzniklé v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti. Poskytovatel dále neodpovídá za provoz, funkčnost a kompatibilitu Zařízení uživatele, hardwarové a softwarové vybavení Uživatele, prostřednictvím kterého je Služba přijímána, ani neodpovídá za ty části Sítě, které jsou provozovány jinými subjekty.
6. Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu služby a výši účtované ceny. Veškeré reklamace směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytovaných Služeb se zavazují Poskytovatel a Uživatel řešit v souladu s těmito Podmínkami a to postupem níže uvedeným a v souladu s platnými právními předpisy.
7. Reklamace musí být písemná a adresována na adresu Zákaznického centra a musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců od poskytnutí vadné Služby, jedná-li se o reklamaci rozsahu a kvality poskytované Služby. Jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny, musí být reklamace písemně podána na adresu Zákaznického centra bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Reklamaci lze podat i faxem a elektronickou poštou nepřetržitě po dobu dvaceti čtyř hodin.
8. Reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje:
  - identifikaci Uživatele, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamace;
  - předmět reklamace, přesný popis;
  - podpis Uživatele nebo jeho Oprávněného zástupce.
9. Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
10. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci proti výši vyúčtované ceny stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.
11. Pokud je závadou na systému Poskytovatele znemožněno Uživateli užívání Služeb po dobu delší než dva dny od nahlášení poruchy Uživatelem, má Uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu třetinu. Pokud služba byla závadou na systému Poskytovatele nedostupná Uživateli více než pět (5) dní po sobě jdoucích v jednom měsíci, vrací se měsíční poplatek v plné výši. Vrácení poplatku nebo jeho části je realizováno snížením částky při zpoplatňování služeb za následující měsíc, jen pokud to není možné pak fakturou vystavenou Uživateli k prvnímu dni následujícího měsíce.
12. Uživatel má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamace proti výši vyúčtované ceny a Poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit uživateli do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn

použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatelem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo k vyrovnání přeplatku nepostačí, Poskytovatel vrátí Uživateli přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamace, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Uživatelem.

13. Poskytovatel je v případě reklamace rozsahu a kvality poskytované Služby povinen vyrozumět Uživatele o uznání nebo neuznání reklamace písemnou formou, a to:
  - u jednoduchých reklamací, nevyžadujících technické šetření do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne doručení příslušné reklamace Poskytovateli;
  - u reklamací vyžadující technické šetření nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne doručení reklamace poskytovateli.
14. V případě, že je uznána reklamace rozsahu a kvality poskytované Služby, poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality částku účtovanou Uživateli za nekvalitně poskytovanou Službu za období ode dne doručení příslušného písemného sdělení až do okamžiku odstranění snížení kvality.
15. Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména pokud:
  - byla podána po lhůtě stanovené v čl. 7 odst. 7 těchto Všeobecných podmínek;
  - Poskytovatel již dříve tuto reklamaci odmítl, nebo tato reklamace byla Poskytovatelem již dříve vyřízena v souladu s těmito Podmínkami.
16. V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může uživatel podat námitku v odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 (jednoho) měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

## ČLÁNEK 8 OMEZENÍ, PŘERUŠENÍ A ZRUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z důvodů:
  - provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;
  - rozhodnutí orgánů ČR v období mimořádné situace
  - krizových situací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů;
  - ostatních závažných technických nebo provozních;
  - písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby dle čl. 6 odst. 12 těchto Všeobecných podmínek;
  - nesplnění smluvních povinností Uživatelem.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit Službu, pokud tato bude Uživatelem využívána v rozporu s právním řádem České republiky, morálními a etickými zásadami.
3. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných částek za poskytnuté Služby a za ostatní platby dle těchto Podmínek a Smlouvy není dotčen omezením, přerušením nebo zrušením poskytování Služeb.

4. Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo znemožnit užívání služeb poskytovaných na základě smluv uzavřených mezi účastníkem a poskytovatelem pokud užívá služeb způsobem, který negativně může ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům

## ČLÁNEK 9 VZNIK, ZMĚNA, PŘEVOD A UKONČENÍ SMLOUVY

1. V návrhu na uzavření Smlouvy je Žadatel povinen uvést identifikační a jiné údaje o své osobě a na požádání předložit Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.
2. V případě odmítnutí návrhu Poskytovatelem sdělí Poskytovatel Žadateli nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení návrhu důvody odmítnutí. Poskytovatel může návrh odmítnout v případě, že:
  - a) Žadatel odmítne přistoupit na ustanovení těchto Všeobecných podmínek;
  - b) Žadatel má nevyrovnané závazky vůči Poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu;
  - c) lze důvodně předpokládat, že Žadatel nebude stanovené Podmínky dodržovat (např. v předchozím nebo i jiném současném smluvním vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky);
  - d) požadavek Žadatele je technicky nerealizovatelný, a dle výsledků posouzení Poskytovatele by nebylo možné zabezpečit řádné zřízení či poskytování Služby.
3. 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 trvání užívání Služby je 6 měsíců a platí jak pro Smlouvu uzavřenou na dobu určitou, tak i neurčitou (dále jen „**Minimální doba trvání užívání Služby**“). Minimální doby trvání užívání Služeb se počítají ode dne zřízení služby, popř. ode dne provedení změny služby dle Dodatku smlouvy. Případné prodloužení minimální doby užívání služby dohodou Smluvních stran je uvedeno ve Smlouvě. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádá ze Smluvních stran, alespoň třicet dní před uplynutím této lhůty, nevyjádří písemně doporučeným dopisem vůli Smlouvu ukončit, Smlouva se prodlužuje automaticky na dobu neurčitou.
4. Smlouvu podepisuje Žadatel nebo jím pověřená osoba na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy. Smlouva je uzavřena a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami, popř. jejich Oprávněnými zástupci. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom z nich.
5. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu Předávacího protokolu oběma Smluvními stranami.
6. Smlouvu lze měnit pouze písemně, formou dodatku ke Smlouvě nebo jejím přílohám podepsaného Smluvními stranami nebo jejich Oprávněnými zástupci.
7. Převod práv a závazků Uživatele ze Smlouvy je možné pouze s písemným souhlasem Poskytovatele a za úplatu dle Ceníku služeb.
8. Uživatel je oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje Uživatele, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy, číslo Smlouvy, popis změny, kterou Uživatel požaduje, datum a podpis Uživatele.

9. Žádost o změnu Smlouvy se podává písemně v Zákaznickém centru nebo Kontaktní osobě Poskytovatele.
10. O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel Uživatele dohodnutým způsobem nebo poštou. V případě odmítnutí návrhu Poskytovatelem sdělí Poskytovatel Uživateli nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení návrhu důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s Uživatelem najít alternativní řešení. Žádost o změnu Smlouvy se písemně potvrdí Dodatkem k příslušné Smlouvě, pokud není Smlouvou nebo technickou specifikací stanoveno jinak. Poté dojde k provedení požadované změny.
11. Smlouva může být ukončena:
  - a) uplynutím doby, na kterou byla sjednána;
  - b) smrtí Uživatele - fyzické osoby;
  - c) zánikem Uživatele - právnické osoby;
  - d) zánikem Poskytovatele - právnické osoby;
  - e) výpovědí;
  - f) odstoupením od Smlouvy;
  - g) dohodou Smluvních stran.
12. Uživatel může písemně vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu určitou, a to:
  - a) z důvodu podstatné změny Všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve Všeobecných podmínkách v neprospěch Uživatele nebo jsou změnou Ceníku služeb zvýšeny ceny za Služby pro Uživatele, do 7 dnů od doručení informace o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb; Toto právo nenáleží Uživateli v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu; Výpovědní lhůta činí třicet kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli;
  - b) z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu, pouze tehdy, pokud zároveň Poskytovateli před vypovězením Smlouvy uhradí finanční vyrovnání za předčasné ukončení Smlouvy ve výši stanovené dle Ceníku služeb; Podá-li Uživatel výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená Minimální doba trvání užívání Služby dle čl. 9 odst. 3 těchto Podmínek, má Poskytovatel právo vyúčtovat Uživateli za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené Minimální doby trvání užívání služby smluvní pokutu ve výši dle Ceníku služeb; Výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena Poskytovateli.
13. Uživatel může písemně vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, a to z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu, ne však dříve než po uplynutí Minimální doby trvání užívání Služby; Podá-li Uživatel výpověď tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená Minimální doba trvání užívání Služby čl. 9 odst. 3 těchto Podmínek, má Poskytovatel právo vyúčtovat Uživateli za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby trvání užívání služby smluvní pokutu, jejíž režim a výše jsou upraveny v článku 9 odst. 12 písm. b) těchto Všeobecných podmínek; Výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena Poskytovateli.

14. Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi Uživateli:

- a) v případě existence důvodného podezření, že Uživatel zneužívá veřejnou komunikační síť nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, morálními a etickými zásadami;
- b) v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění povinností ze strany Uživatele dle čl. 4 odst. 4 těchto Všeobecných podmínek;
- c) v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo odstraňování poruch Uživatel neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou;
- d) opakovaného prodlení Uživatele s platbou po dobu delší než 10 dnů po termínu splatnosti, přičemž Uživatel byl k zaplacení vyzván upomínkou a byla mu poskytnuta náhradní lhůta ke zjednání nápravy; v případě, že Poskytovatel odstoupí od Smlouvy ve lhůtě před uplynutím Minimální doby trvání užívání Služby před možností podání výpovědi, je Uživatel povinen Poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši stanovené v Ceníku služeb;
- e) Uživatel v rozporu se Smlouvou umožnil užívání Služeb třetí osobě;
- f) že ztratí oprávnění k poskytování Služeb;
- g) že dojde k ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování Služeb;
- h) že nastanou při instalaci koncového místa nepředvídatelné okolnosti, které Poskytovateli znemožní dodávku objednaných Služeb;
- i) Uživatel uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost při plnění předmětu Smlouvy.
- j) v případě Uživatele – právnické osoby, jestliže Uživatel vstoupil do likvidace, byl na majetek Uživatele prohlášen konkurz nebo vyrovnání nebo návrh na prohlášení konkurzu byl zamítnut pro nedostatek majetku;
- k) 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 změnu z technických důvodů;

V případě výpovědi dle čl. 9 odst. 14 písm. a) b) c) d) e) i), ve lhůtě před uplynutím Minimální doby trvání užívání Služby, se Smluvní strany dohodly, že Poskytovatel má právo vyúčtovat Uživateli smluvní pokutu, ve výši stanovené v Ceníku služeb. A v případě, že Smlouva byla uzavřena na dobu určitou má Poskytovatel rovněž právo vyúčtovat Uživateli finanční vyrovnání za předčasné ukončení Smlouvy ve výši stanovené dle Ceníku služeb.

15. Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost Uživatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

16. Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze strany Poskytovatele k přerušení či omezení dodávky Služeb na dobu delší než 120 hodin souvisle nebo poskytovatel dodávku Služeb neprovádí vůbec.

17. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy v případě opakovaného podstatného porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy, těchto Podmínek a Ceníku Služeb.

18. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a musí být prokazatelně doručeno druhé Smluvní straně. Odstoupení od smlouvy je vůči druhé Smluvní straně účinné v okamžiku, kdy jí dojde projev vůle od Smlouvy odstoupit.
19. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
20. Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby výpovědí podanou Uživatelem před zřízením služby nebo provedením změny Služby je Uživatel povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, připadající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé služby Poskytovatelem dle čl. 9 odst. 14 těchto Všeobecných podmínek.
21. Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskyvatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají Smluvní strany nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po jejím ukončení.
22. Kterákoliv smluvní pokuta dle tohoto článku je splatná společně s vyúčtováním Služeb, ve kterém byla vyúčtována, jinak do 15 dní ode dne doručení samostatného vyúčtování smluvní pokuty. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Uživatele uhradit ostatní dlužné částky.

## ČLÁNEK 10 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a zákonem o elektronických komunikacích.
2. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami stanovenými právními předpisy nebo s výjimkou souhlasu Uživatele s takovým zpřístupněním.
3. Uživatel tímto uděluje souhlas Poskytovateli, aby po dobu trvání Smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen „zpracování“) jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Poskyvatele a pro komunikaci s Uživatelem o všech Službách Poskyvatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskyvatelem, včetně zpřístupnění údajů o Uživateli uvedených ve Smlouvě pro marketingové a obchodní účely Poskyvatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek. Uživatel je oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat. V případě odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů Uživatele je Poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět. Uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovaných.
4. Správcem osobních údajů Uživatele je Poskytovatel.
5. Uživatel v souvislosti s platností zákona č. 480/2004 Sb. souhlasí se zasíláním obchodních sdělení poskytovatele.

## ČLÁNEK 11 USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ



1. Veškerá smluvní ujednání a veškeré změny obsahu Smlouvy musí mít písemnou formu, pokud Smlouva nestanoví jinak.
2. Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
3. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Podmínek nebo Smlouvy se jako nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, nebude to mít vliv na platnost Všeobecných podmínek nebo Smlouvy jako celku. Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto podmínek.
4. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:
  - číslované Dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
  - Smlouva;
  - technické specifikace poskytovaných služeb;
  - Ceník služeb;
  - Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací.
5. Podpisem Smlouvy uživatel potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v čl. 10 odst. 4 těchto Všeobecných podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
6. Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle § 269 odst. Obchodního zákoníku. Právní režim obchodního zákoníku se podle § 262 odst. 1 obchodního zákoníku sjednává i pro případ, že Uživatel není podnikatelem.
7. Pro doručování písemností podle Smlouvy platí, nebyl-li Uživatel zastižen, ačkoli místem doručení je adresa, kterou naposledy jako adresu svého sídla nebo provozovny, nebo pobytu, sdělil Poskytovateli, považuje se za okamžik doručení okamžik vrácení doporučené zásilky i když se Uživatel o doručení nedozvěděl.
8. Text Všeobecných podmínek či Smlouvy je závazný.
9. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.9.2008. Pro Uživatele, kteří uzavřeli Smlouvu před 1.9.2008 vstupují tyto Všeobecné podmínky v účinnost 1.10.2008.