

Všeobecné podmínky

společnosti Výběžek.NET, s.r.o. pro poskytování služeb elektronických komunikací v souladu se zákonem č. 127/205 Sb. a ICT služeb platné ode dne 1.7.2022

1 Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Společnost Výběžek.NET, s.r.o. se sídlem Pražská 663, 40747 Varnsdorf, IČ 27316289, zapsaná v OR vedeného Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl C, vložka 24024, telefonní číslo 777 722 711, e-mail info@vybezek.net (dále jen poskytovatel) poskytující služby elektronických komunikací na základě osvědčení č. 2412 vydaném Českým telekomunikačním úřadem dne 4. dubna 2008 tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen VOP) a ICT služeb.

1.2 VOP upravují podmínky poskytování služeb na základě smlouvy o poskytování služeb (dále jen smlouva) a specifikace služeb, která je přílohou smlouvy a obsahuje specifikaci poskytnuté služby (dále jen specifikace služeb), uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé.

1.3 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na území České republiky v souladu se zákonem o elektronických komunikacích (zákon č. 127/2005 Sb.), dále jen ZEK. Poskytovatel garantuje všem účastníkům stejná práva a podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací dle směrnice EU 2015/2120 o síťové neutralitě.

1.4 VOP, ceník služeb, specifikace služeb a poučení o zpracování osobních údajů tvoří nedílnou součást smlouvy a účastník podpisem smlouvy potvrzuje, že se s nimi seznámil.

1.5 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy poskytovat účastníkovi sjednané služby, po sjednanou dobu a účastník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za poskytnuté služby.

1.6 Účastník před uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací obdrží shrnutí smlouvy. Obsažené informace odpovídají následně uzavřené smlouvě. Účastník podpisem smlouvy potvrzuje, že se se shrnutím seznámil.

2 Definice pojmů

2.1 Termín "smlouva" označuje příslušnou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací nebo smlouvu o poskytování ICT služeb. Tato smlouva je uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem.

2.2 Termín „služba elektronických komunikací“ nebo též „TELCO“ označuje přenos signálů po sítích elektronických komunikací, tj. zejména poskytování internetu, volání do pevných a mobilních sítí prostřednictvím pevné i mobilní hlasové služby, přenosy čísel apod.

2.3 Termín „ICT služba“ označuje zejména službu správy lokálních sítí, zálohování a správy dat, implementace síťové bezpečnosti (firewally, antivirová řešení), zajišťování implementace a technické podpory, tj. další služby související s poskytováním služeb elektronických komunikací, které nespádají pod definici služeb elektronických komunikací.

2.4 Termín „specifikace služeb“ (dříve „objednávka“) označuje specifikaci konkrétních technických, cenových a jiných podmínek poskytování dané služby/služeb. Specifikace služeb se uzavírá (i) v písemné podobě, jež slouží k prvotnímu nastavení služeb, a následně se ve styku mezi zákazníkem a poskytovatelem používá její elektronická podoba, (ii) v

písemné podobě jako nedílná součást písemné podoby smlouvy, a nebo (iii) pouze v elektronické podobě. Součástí specifikace služeb je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice. Specifikace služeb tvoří nedílnou součást smlouvy.

2.5 Termín „účastník“ (rovněž „zákazník“) označuje smluvního partnera poskytovatele, který využívá příslušné služby TELCO i ICT).

2.6 Termín „den zřízení služby“ označuje první den, kdy je služba účastníkovi dostupná.

2.7 Termín „telekomunikační síť“ označuje síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po fyzickém vedení či prostředím, a to optickými nebo elektromagnetickými prostředky. Tyto signály slouží k přenosu hlasu a/nebo dat v rámci poskytování TELCO služeb.

2.8 Termín „přípojný bod (telekomunikační sítě)“ (a termíny „koncový bod“ a „předávací rozhraní“) označují fyzický nebo virtuální bod infrastruktury telekomunikační sítě, v němž je účastníkovi poskytován přístup ke službě.

2.9 Termín „koncové zařízení uživatele“ označuje jakékoliv zařízení, jež účastníkovi umožňuje přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s požadavky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě, a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.

2.10 Termín „závada“ označuje stav, kdy je účastníkovi znemožněno užívání služby, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo je omezen její běžný sjednaný rozsah, a to výlučně z technických důvodů, které nastaly za přípojným bodem (tj. na straně účastníka).

2.11 Termín „porucha“ označuje stav, kdy je účastníkovi znemožněno užívání služby, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, a to výlučně z technických důvodů, které nastaly před přípojným bodem (tj. na straně poskytovatele).

2.12 Termín „dohled“ označuje činnost aktivně vyvíjenou poskytovatelem za účelem zabezpečení bezproblémového provozu služeb tak, aby byly dodrženy smlouvou a specifikací služeb garantované parametry těchto služeb. Kontakt na pracovníky pověřené dohledem je uveden na webu www.vybezek.net. Oddělení dohledu přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednávky servisních služeb.

2.13 Termín „zákaznický portál“ označuje chráněnou část webu www.vybezek.net provozovaného poskytovatelem, do které má účastník přístup pomocí jedinečného uživatelského jména a hesla (uživatelské jméno a heslo se účastníkovi předávají nejpozději ke dni zřízení služby).

2.14 Termín „omezení poskytování služby“ označuje přechodné zrušení aktivního přístupu ke službě či k její části, omezení podpory, dohledu, servisu, snížení parametrů služeb apod. Po dobu omezení poskytování služby poskytovatel účtuje služby dle platného ceníku. Obnovení služby je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení poplatku za znovuspuštění dle ceníku.

2.15 Termíny „odpojení služby“ a „zrušení poskytování služby“ označují úplné a nevratné zrušení přístupu ke službě včetně zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).

2.16 Termíny „minimální měsíční plnění“ a „sjednaný měsíční závazek“ označují finanční částku uvedenou ve smlouvě, ve specifikaci služeb nebo v ceníku, pod kterou nesmí klesnout objem užívaných periodických služeb za jedno zúčtovací období (zpravidla kalendářní měsíc). Účastník je povinen hradit měsíčně za služby přinejmenším částku odpovídající výši sjednaného

minimálního měsíčního plnění. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod toto minimální měsíční plnění, je účastníkovi doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.

2.17 Termín „aktivační/deaktivační poplatek“ označuje jednorázovou cenu za zřízení/zrušení služby, jež je poskytovatelem účtována dle ceníku a jež je splatná při zřízení/zrušení služby.

2.18 Termíny „jistina“ a „kauce“ označují finanční částku sloužící k zajištění úhrady splatných závazků. I této jistiny bude čerpáno pouze v případě, že závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po ukončení služby, ke které se jistina vztahuje, bude nevyužitá část jistiny neprodleně vrácena účastníkovi (na základě jeho žádosti).

2.19 Termíny „předplatné“ a „kredit“ označují částku uhrazenou na účet poskytovatele před čerpáním služeb. Cena za služby bude čerpána do výše kreditu. Po vyčerpání kreditu budou služby pozastaveny až do složení dalšího kreditu.

2.20 Termín „minimální zajišťovaná kvalita služby“ a zavedená zkratka anglického termínu „Service Level Agreement, tj. „SLA“ označují garantované dodržování technických parametrů služby na takové úrovni, aby uživatel mohl službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané službě. SLA může rovněž garantovat reakční doby a sankce vůči poskytovateli při nedodržení podmínek SLA.

2.21 Termín „uživatel“ označuje osobu, která je účastníkem pověřena k používání služeb, poskytovaných účastníkovi na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem.

2.22 Termíny „oprávněná osoba“ a „kontaktní osoba“ označují osobu, která je účastníkem v rámci smlouvy pověřena komunikací s poskytovatelem. Zajišťuje zejména hlášení výpadků služeb, žádá o technické změny služeb, objednává a ruší služby, placenou technickou podporu apod.

2.23 Termín „implementační projekt“ označuje dokument zpracovaný poskytovatelem před zahájením implementace ICT služeb dle podkladů předaných na vyžádání účastníkem, jehož účelem je zajistit (i) fungování procesů podporujících dodávané služby, (ii) potřebnou konfiguraci služeb včetně ověření skutečnosti, že služby vyhoví požadavkům zákazníka, (iii) stanovení pracovních nákladů a ceny implementace a (iv) harmonogram implementace.

2.24 Termín „implementace“ označuje činnost spočívající v konfiguraci poskytovaných ICT služeb za účelem zajištění podpory procesů účastníka těmito službami. Implementace vychází z implementačního projektu (pokud je zpracován) a z technických příloh specifikace služeb, a dále ze skutečností zjištěných během implementace a z pokynů účastníka.

2.25 Termín „projektové řízení“ označuje činnost, která spočívá v koordinaci všech činností v rámci implementace ICT služeb za účelem dodržení harmonogramu, rozpočtu, potřebné součinnosti účastníka a včasné identifikace odchylek od dohodnuté implementace.

2.26 Termín „technická podpora“ označuje aktivitu poskytovatele spojenou s provozem a dalším rozvojem služeb a uspokojováním technických požadavků účastníků. Dle typu požadavku se jedná o podporu placenou nebo neplacenou podporu.

2.27 Termín „maximální rychlost download“ označuje rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná.

2.28 Termín „maximální rychlost upload“ označuje rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload). Maximální rychlost je rychlost reálně dosažitelná.

2.29 Termín „inzerovaná rychlost - download“ označuje rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download) uváděná v obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

2.30 Termín „inzerovaná rychlost upload“ označuje rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload) uváděná v obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

2.31 Termín „běžně dostupná rychlost download“ označuje rychlost odpovídající stahování dat (download), jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

2.32 Termín „běžně dostupná rychlost upload“ označuje rychlost odpovídající vkládání dat (upload), jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

2.33 Termín „minimální rychlost download“ označuje nejnižší rychlost stahování dat (download). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

2.34 Termín „minimální rychlost upload“ označuje nejnižší rychlost vkládání dat (upload). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

2.35 Termín „OKU“ je zkratkovým označením pro Osobní Kód Uživatele (v našem případě se označení uživatel rovná účastníkovi). Jedná se o kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Kód OKU je od 1.7. 2022 (na základě novelizovaného ZEK) možné najít jako součást smlouvy. Zákazník se smlouvou před tímto datem si může zažádat o kopii smlouvy, která by tento kód již měla obsahovat nebo si od poskytovatele vyžádat pouze zaslání svého kódu.

2.36 Termín „spotřebitel“ označuje každou fyzickou osobu, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.

Novela zákona rozšiřuje kategorii spotřebitelů také na:

- mikropodniky - mikropodnik má do 10 zaměstnanců a roční obrát do 2 milionů €.

- malé podniky - Malý podnik má do 50 zaměstnanců a roční obrát do 10 milionů €.

- neziskové organizace - Neziskové organizace mohou být různé organizační složky státu a samospráv, občanská sdružení nebo spolky, ale i třeba družstva nebo společenství vlastníků jednotek.

Pokud chce účastník mít výhody spotřebitele, musí to deklarovat čestným prohlášením ještě před uzavřením smlouvy na služby elektronických komunikací.

2.37 Termín „balíček“ označuje kombinaci několika služeb, které poskytovatel nabízí. Balíček může obsahovat různé služby v závislosti na

tom, o jaký balíček se jedná. Novela ZEK (zákon o elektronických komunikacích) stanovuje definici balíčků v § 63c.

3 Uzavření, platnost a účinnost smlouvy a specifikace služeb

3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Specifikace předmětu plnění je uvedena ve specifikaci služeb. Aby mohla být služba poskytována, musí být evidována alespoň jedna specifikace služeb. S každou další akceptovanou specifikací služeb stejného účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v další specifikaci služeb. Při použití elektronické specifikace služeb se smlouva uzavírá bez specifikace služeb a účinnost smlouvy je zahájena dnem předání uživatelského jména a hesla proučastnický portál účastníkovi.

3.2 Po uzavření smlouvy provede poskytovatel, v případě, že se jedná o nestandardní technické řešení, technické prověření za účelem ověření skutečnosti, zda zřízení služby nebrání technická nebo jiná obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřízení služby s požadovanými parametry. V součinnosti s účastníkem poskytovatel zpracuje technické přílohy specifikace služeb týkající se přesného nastavení služeb, přenosů čísel, souhlasu majitele objektu a podobně, které jsou nedílnou součástí specifikace služeb a bez nichž nelze služby zřídit nebo implementovat.

3.3 Jestliže v průběhu technického prověřování TELCO služeb poskytovatel zjistí, že kvůli technické nebo obtížně překonatelné překážce nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby, nebo pokud účastník nedodá technické přílohy, může účastníkovi navrhnout náhradní den zřízení služby nebo do tří pracovních dnů po takovémto zjištění bez sankcí odstoupit od uzavřené smlouvy.

3.4 Jestliže při zpracování technických příloh pro ICT služby poskytovatel zjistí, že se změnil rozsah nebo cena služeb, může účastníkovi navrhnout nové smluvní podmínky nebo do tří pracovních dnů po takovémto zjištění bez sankcí odstoupit od uzavřené smlouvy. V této situaci může za stejných podmínek od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit i účastník.

3.5 Neodstoupí-li účastník po oznámení náhradního dne zřízení služby nebo nových smluvních podmínek od smlouvy ve lhůtě 3 pracovních dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení služby nebo nové smluvní podmínky za sjednané.

3.6 Zřídit službu je poskytovatel povinen ke sjednanému dni zřízení služby, ale nejdříve po úhradě jistiny, případně aktivačního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány, pokud se strany písemně nedomluví jinak.

3.7 Ve smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. V takovém případě je dnem zřízení služby první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Zkušební provoz může být zpoplatněn, pokud si to smluvní strany dohodnou ve smlouvě.

3.8 Smlouva se uzavírá na (i) dobu neurčitou nebo na (ii) dobu určitou. Smlouva na dobu neurčitou může být uzavřena se závazkem užívat sjednané služby po určitou dobu (12, 24 měsíců a pod.). Smlouva může být popřípadě uzavřena s minimálním měsíčním plněním. Uzavřením smlouvy se účastník zavazuje, že bude využívat sjednané služby za podmínek dle uzavřené smlouvy.

3.9 Při nedodržení závazku účastníka využívat služby dle podmínek uzavřené smlouvy, popřípadě i s minimálním měsíčním plněním je účastník povinen uhradit poskytovateli veškeré sjednané platby zbývajících do konce řádného ukončení smlouvy, tj. součet měsíčních paušálů nebo součet minimálního sjednaného měsíčního plnění (sjednaná doba užívání a/nebo smlouva na dobu určitou a/nebo výpovědní dobu u smlouvy na dobu

neurčitou) a náhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, a dále rozdíl mezi původní výší aktivačního poplatku a zlevněnou výší aktivačního poplatku (pokud byla sleva na aktivační poplatek poskytnuta) a celkovou výší slevy na službu poskytnutou s ohledem na sjednanou dobu poskytování služby. V případě spotřebitele je u TELCO služeb výše úhrady omezena do výše jedné pětiny součtu těchto měsíčních paušálů, resp. součtu minimálních měsíčních peněžních plnění.

3.10 Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran minimálně 2 měsíce před uplynutím této doby určitě nevyjádří písemně vůli smlouvu ukončit k danému datu, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě sjednáno jinak.

3.11 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou vypovědět kdykoliv i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Účastník se však zavazuje smlouvu nevypovědět před uplynutím minimální doby trvání. V případě porušení smluvní povinnosti účastníka využívat služby po minimální dobu trvání (tj. nevypovědět před uplynutím minimální doby trvání) je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu odstavce 3.9. V případě, že účastník ukončí smlouvu dle odst. 4.2.10 těchto VOP, oprávnění vyúčtovat smluvní pokutu dle předchozí věty se nepoužije.

3.12 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou vypovědět kdykoliv i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta u smluv na dobu neurčitou činí u TELCO služeb 30 kalendářních dní a u ICT služeb 3 kalendářní měsíce. Běh výpovědní lhůty začíná vždy prvním dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zápis obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů. V případě výpovědi smlouvy se závazkem užívat službu po určitou dobu platí ustanovení odstavce 3.9.

3.13 Není-li ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb ujednáno jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

3.14 Závazek účastníka k využívání služby/služeb s minimálním měsíčním plněním může být sjednán ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb.

3.15 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména (i) v případě prodlení účastníka s platbou za služby, (ii) pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby, (iii) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby nebo (iv) pokud účastník uvedl nesprávné údaje, které mají vliv na poskytování služeb, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě nebo neposkytuje součinnosti při poskytování služby.

3.16 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit, (i) pokud byla služba nedostupná více než 240 hodin v kalendářním roce, nebo (ii) pokud porucha nebyla odstraněna do 3 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky (definované v odst. 4.1.3 a 4.2.1) nebo se jedná o důsledek zavinění účastníka.

3.17 Veškerá odstoupení od smlouvy či specifikace služeb a výpovědi smlouvy a specifikace služeb musí být provedeny písemně.

3.18 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem nové specifikace služeb, podpisem dodatku smlouvy nebo nabytím účinnosti nových VOR a ceníku.

3.19 Standardní výpovědní doba je 30 dnů. Pravidla týkající se výpovědi spotřebitelů jsou následující (i) pokud je smlouva na dobu určitou vypovězena do 3 měsíců od uzavření, může poskytovatel vyžadovat po účastníkovi 5% zbývajících měsíčních paušálů (podle § 63b, odst. 8). Ty se vypočítávají ze skutečné fakturace (tedy případně ze zlevněného paušálu), nikoli z ceníku (ii) účastník je povinen zaplatit doplatek za poskytnuté

zařízení (pokud ho nevrátí), které se počítá poměrně z ceníkové ceny v době uzavření smlouvy, nebo poměrně částí ceny za služby podle skutečné fakturace do konce období, a to podle toho, která částka je nižší (iii) pokud poskytovatel uzavřel se zákazníkem separátní smlouvu o splátkách za vedení fyzické linky, potom má zákazník povinnost tyto splátky zaplatit. Nemusí tak činit najednou, tato smlouva běží dál.

4 Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen:

4.1.1 Zřídit a nepřetržitě poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou, specifikací služeb, ceníkem a těmito VOP.

4.1.2 Informovat účastníka o změnách ceníku, VOP a dalších smluvních ujednání, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn.

4.1.3 Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky telekomunikační sítě, a to výlučně po předchozím informování účastníka způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Plánované odstávky musí dodavatel uskutečňovat přednostně v nočních hodinách.

4.1.4 Odstraňovat závady tak, aby byly dodrženy podmínky SLA, pokud je to technicky možné, s výjimkou poruch způsobených vyšší mocí.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytně odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.

4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence atd.) při dodržení parametrů služby dle specifikace služeb.

4.2.3 Měnit identifikační čísla specifikace služeb, smlouvy, uživatelské jméno a přístupové heslo účastníka.

4.2.4 Nezřídit službu či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva a specifikace služeb včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

4.2.5 Omezit poskytování služby, pokud účastník porušuje smluvní povinnosti a i přes výzvu ke zjednání nápravy s uvedením náhradního termínu plnění nápravu nesjedná či službu nezaplatí, a to zamezením aktivního přístupu ke službě s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka má poskytovatel právo ukončit poskytování služby a s okamžitou platností odstoupit od smlouvy. Nárok dle odst. 3.9. těchto VOP tím není dotčen, neboť se jedná o nedodržení závazku účastníka využívat služby po sjednanou dobu, popřípadě s minimálním měsíčním plněním. Účastník je povinen uhradit poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním výzvy ke zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek, a to ve výši dle platného ceníku. Jestliže účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékolik ze služeb.

4.2.6 Účtovat poplatek dle ceníku při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností účastníkem.

4.2.7 Neuzavřít smlouvy či změnit službu s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

4.2.8 Bez předchozí výzvy od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení nebo pokud je účastník v exekuci. Účastník je povinen o těchto skutečnostech poskytovatele neprodleně informovat.

4.2.9 Uvést obchodní firmu, se kterou má uzavřenou smlouvu, na svém referenčním listu.

4.2.10 V přiměřeném rozsahu měnit či doplňovat smluvní podmínky služeb. O změně těchto smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti těchto změn způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Informace o těchto změnách dodavatel bude poskytovat také na webu www.vybezek.net a v každé své provozovně. V případě změny smluvních podmínek TELCO služeb dle ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK má účastník právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky neakceptuje. Jedná se zejména o následující změny:

- změna poskytované služby včetně ceny a dalších sjednaných podmínek,
- změna smluvních podmínek včetně těchto VOP,
- změna technických podmínek poskytování služby,
- změna způsobu uplatnění reklamace,
- změna smluvních pokut nebo jiných sankčních ustanovení za nedodržení či porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele nebo ze strany účastníka,
- změna podmínek přenositelnosti telefonních čísel.

Při změně smluvních podmínek ICT služeb má účastník právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, v případě, že se jedná o změnu, která zhorší původní podmínky účastníka (zdražení služby, zhoršení kvalitativních parametrů služby a pod.).

Právo ukončit smlouvu nevzniká, jedná-li se o změnu v důsledku změny právní úpravy nebo - pro TELCO služby - i o změnu na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

4.2.11 V zájmu zajištění bezpečnosti a integrity veřejných komunikačních sítí a služeb (předcházení kybernetickým útokům DoS, DDoS apod.) souladu s ust. § 98 ZEK přistoupit k přerušení poskytování služby nebo odepřít přístup ke službě, a to na dobu nezbytně nutnou. O tomto kroku je poskytovatel povinen účastníka neprodleně informovat, a to přinejmenším způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.

4.2.12 Přijmout opatření nad rámec přiměřeného řízení sítě k zabránění hrozícímu přetížení sítě z důvodů nepředvídatelné a nevyhnutelné situace přetížení sítě. Opatření musí splňovat zásadu proporcionality ke všem účastníkům. Opatření mohou mít vliv na rychlost, dostupnost některých aplikací a služeb, některé služby mohou být nedostupné nebo mohou fungovat pomalu, omezeně apod. Snížení rychlosti může mít podstatný vliv zejména na služby, při kterých dochází k velkému přenosu dat (streamování videí apod.). Soukromí účastníků přijetím opatření nebude nijak dotčeno.

4.2.13 V rámci zamezení zneužití TELCO služeb (tzv. FRAUD) si poskytovatel vyhrazuje právo blokovat přístup na linky se zvláštními tarify a blokovat volání z/do směrů, v nichž dochází k TELCO Fraudům a k dalším nelegálním aktivitám.

4.2.14 Řídit se výlučně pokyny oprávněných osob účastníka.

4.2.15 Při dodávce ICT služeb účtovat náklady za projektové řízení a za zhotovení implementačního projektu a dále též náklady za technickou podporu.

4.2.16 Nepřidělit úvěrový rámec nebo změnit jeho výši a odebrat úvěrový rámec, pokud účastník opakovaně nehradí své závazky ve splatnosti nebo se snížil jeho finanční rating.

4.3 Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby. Reklamacce se vypořádává dle podmínek stanovených v těchto VOP.

5 Práva a povinnosti účastníka

5.1 Účastník je povinen:

5.1.1 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za služby provádět v termínu splatnosti podle specifikace služeb či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele.

5.1.2 Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, specifikací služeb, VOP a dalšími předpisy poskytovatele. Zejména je povinen:

5.1.2.1 Úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací.

5.1.2.2 Nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, ochrany osobních údajů, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva.

5.1.2.3 Nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

5.1.2.4 Nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.

5.1.2.5 Neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.

5.1.2.6 Nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy).

5.1.2.7 Nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepříspěvat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.

5.1.3 Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

5.1.4 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.

5.1.5 Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.

5.1.6 Dnem ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

5.2 Účastník je dále povinen:

5.2.1 Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy v poskytování služby.

5.2.2 Zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na zákaznickém portálu, či oznamovat poskytovateli.

5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které vznikly poskytovateli v důsledku poskytnutí nepravdivých či neúplných informací účastníkem.

5.2.4 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby.

5.2.5 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.

5.2.6 Zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka zařazených do dohledu.

5.2.7 Služba je předaná v den zřízení služby, účastník má právo, na své náklady, si k převzetí služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takové osoby nemá vliv na řádné předání služby.

5.2.8 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou účastníka.

5.2.9 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zaslány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa). Se zasláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenu dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.

5.2.10 Pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenu. Účastník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.

5.2.11 Pokud účastník neobjedná zhotovení implementačního projektu ICT služeb, nese rizika s tím spojená, tj. uhradí případné skryté implementační náklady a je zodpovědný za chybějící funkce a vlastnosti služeb, které nebylo možné identifikovat. V případě odstoupení od smlouvy uhradí poskytovateli vynaložené náklady.

5.2.12 Komunikovat s poskytovatelem výlučně prostřednictvím oprávněných osob, a to zejména v případech, kdy je požadována změna rozsahu a nastavení služeb.

5.2.13 Implementační projekt účastníkovi garantuje cenu implementace a dostupnost všech potřebných funkcí pro podporu jeho procesů. Pokud účastník zajišťuje přenosovou trasu (internetovou/datovou přípojku) k poskytovateli a/nebo provozuje hraniční router/firewall ve vlastní režii (tj. tento prvek není součástí dodávky realizované poskytovatelem), musí zajistit vyhovující parametry přenosové trasy a nastavení hraničního routeru/firewallu dle pravidel na uvedených na webové stránce <https://www.vybezek.net/podpora/>.

5.2.14 Při dodávce ICT služeb aktivně spolupracovat s poskytovatelem při zpracování technických příloh a implementačního projektu (pokud je zpracováván), tj. předávat v přiměřených lhůtách poskytovateli požadované informace. V opačném případě budou účastníkovi předány služby

implementované pouze v rozsahu poskytnutých parametrů jako plně funkční a bude vyúčtována poměrná část provedené implementace.

5.3 Účastník má právo:

5.3.1 Účastník má právo na odstoupení od smlouvy změnou poskytovatele služby přístupu k internetu. Využije-li Zákazník své právo podle ust. §34a odst. 1 ZEK, dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem, kdy došlo k úspěšnému dokončení procesu této změny.

Změna poskytovatele se uskutečňuje prostřednictvím OKU (viz. definice pojmů). Pokud zákazník využije práva na změnu poskytovatele (podle § 34a), potom smlouva končí ke dni přenosu služby a je možné mu fakturovat jen poměrnou částku, ne celých případných 30 dnů. Pro poskytnutá zařízení a splátky zavedení linky se použijí pravidla jako bodu „(iii)“ odstavce 3.19.

5.3.2 Účastník má právo paušální náhrady. Jedná se o právo Účastníka na finanční náhradu, pokud v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu dojde ke zpoždění, zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu (viz Podmínky přenesení čísla, Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu). Způsob určení paušální náhrady stanoví prováděcí právní předpis (Vyhláška č. 529/2021 Sb.).

5.3.3 Využívá-li Účastník službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech (Hlasová služba) jako součást Balíčku, použijí se ust. § 34 a 34a (je-li to technicky proveditelné) na všechny služby Balíčku.

Má-li spotřebitel právo ukončit závazek ze Smlouvy ke kterékoliv Službě v Balíčku podle předchozího odstavce před koncem ujednaného období z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení Smlouvy, má právo ukončit závazek ze Smlouvy ke všem složkám Balíčku.

5.4 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a že přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Za škody vzniklé v této souvislosti nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

6 Rozsah a vymezení poskytované služby

6.1 Rozsah poskytované služby je uveden ve specifikaci služeb či v ceníku uvedeném na webu www.vybezek.net či na zákaznickém portálu.

6.2 Jednotlivé služby dle specifikace služeb lze vypovídat samostatně, pokud na sobě nejsou závislé. Ukončením platnosti jedné služby nezaniká platnost případných ostatních služeb.

6.3 Ujednání obsažená ve specifikaci služeb mají přednost před ujednáním i obsaženým i v ostatních částech smlouvy a jsou platná pouze pro danou specifikaci služeb.

6.4 Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníku je považováno za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

6.5 Poskytovatel provozuje ICT služby v prostředí CLOUD a poskytuje je účastníkům formou SaaS (Software as a Service). Účastník má k dispozici vždy aktuální verzi ICT služeb a uživatelských aplikací. Upgrade na nové verze provádí poskytovatel ve své režii a účastník je povinen tyto změny akceptovat. Mezi obvyklé důvody upgrade patří nové služby a vylepšení zabezpečení s ohledem na nové hrozby. Podpora při využití nových funkcí a školení uživatelů je poskytována formou placené služby.

6.6 Implementace je poskytována v různých formách, doporučenou součástí je implementační projekt. Zvolená forma implementace je specifikována ve specifikaci služeb. Podmínky jednotlivých forem implementací jsou zveřejněné na webové stránce <https://www.vybezek.net/podpora/> v sekci „Předpisy“ a tvoří nedílnou součást těchto VOP.

6.7 Podmínky technické podpory jsou zveřejněné na webové stránce <https://www.vybezek.net/podpora/> v sekci „Předpisy“ a tvoří nedílnou součást těchto VOP.

7 Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

7.1 Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v CZK bez DPH. K cenám bude připočtena DPH v aktuální sazbě.

7.2 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve smlouvě nebo specifikaci služeb. Pokud není uvedeno jinak, jsou ceny sjednány dle ceníku.

7.3 Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

7.4 Datum uskutečnění zdanitelného plnění je stanoveno dle zákona č. 235/2004 Sb., ustanovení §21 odst. 4 písmena b) dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání služby (tj. odečtením objemu provolaných minut, odečtením splnění podmínek SLA pro uplatnění slev atd.

7.5 Daňový doklad poskytovatel účastníkovi vystavuje pouze v elektronické podobě a tento doklad je přístupný na zákaznickém portálu, není-li ve specifikaci služeb stanoveno jinak.

7.6 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků účastníka evidovaných poskytovatelem.

7.7 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž účastník souhlasí.

7.8 Není-li ve smlouvě nebo specifikaci služeb uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 14 dnů, fakturačním obdobím je kalendářní měsíc a daňový doklad je vystaven po skončení fakturačního období.

7.9 V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za využívání služby/služeb nebo při překročení úvěrového rámce je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit způsob platby účastníka na předplatné.

7.10 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení, pokud není smlouvou stanoveno jinak.

7.11 Služby jsou účtovány jako opakující se měsíční (i) paušál stanovený pro účastníka a (ii) paušál stanovený pro uživatele, kdy paušál stanovený pro účastníka je účtován vždy za celý kalendářní měsíc.

Dále se účtují jako jednorázové platby za (i) aktivaci/deaktivaci služeb a implementace a jako (ii) jednorázové platby za (e-máilem či telefonicky) objednanou podporu.

Služby za čerpané jednotky (např. stažená a uložená data, hovorné, video minuty) jsou zpoplatněny ceníkem příslušných spotřebovaných jednotek (např. hovorného), a to buď (i) dle celkové spotřeby s nulovým paušálem, (ii) s částečným paušálem s úhradou jednotek nad paušál nebo (iii) plným paušálem, kdy žádné jednotky již nejsou účtovány.

8 Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad

8.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit telefonicky dohledovému středisku poskytovatele na kontakt uvedený ve smlouvě nebo na webu <https://www.vybezek.net>.

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy v nejkratší možné době po nahlášení účastníkem.

8.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závadu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.4 Účastník a poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení zajištěná účastníkem nebo třetí stranou. Zařazení do dohledu musí být sjednáno ve specifikaci služeb a vyřazení z dohledu musí být provedeno formou změny specifikace služeb provedené na základě písemné žádosti o vyřazení.

8.5 Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele, ale je součástí dohledu, je účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

8.6 Cílem dohledu je udržení služeb v nepřetržitém provozu či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být zcela jasně stanovena odpovědnost za provoz služeb. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu:

8.6.1 Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí poskytovaných služeb, z provozu.

8.6.2 Účastník se zavazuje ohlásit i závadu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled na službu, a to nejméně 24 hodin před plánovanou odstávkou zařízení.

8.6.3 Poskytovatel je povinen nahlásit nejméně 48 hodin předem plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.

8.6.4 Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, pro kterou uživatel opakovaně porušil podmínky dohledu služeb.

8.6.5 Seznam placených servisních služeb je uveden v ceníku poskytovatele.

8.6.6 Za poruchu není považována nedostupnost nebo snížená kvalita služeb v případě, kdy účastník nesplní svoji povinnost dle 5.2.13.

9 Reklamační

9.1 Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle [všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9](#). Konkrétně se jedná o rychlosti stahování a vkládání dat. Hodnota rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

9.2 Dále je kvalita poskytované služby dána dodržáním parametrů rychlostí uvedených v dokumentu „Podmínky poskytování služeb“, který naleznete na adrese <https://www.vybezek.net/dokumenty/>. Pokud se vyskytnou případy, kdy kvalitativní parametry nejsou dodrženy, vznikne nárok spotřebitele na reklamaci služby za pokles kvality podle následujícího popisu vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů v souladu se všeobecným oprávněním č. VO-S/1/08.2020-9.

9.3 Při zjištění vady služby či nesprávného vyúčtování služby má účastník právo podat reklamaci. Reklamační musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně, nejpozději do 60 dnů od vadného poskytnutí služby či zjištění vadného vyúčtování s místem doručení v sídle poskytovatele. Při nedodržení podmínek uvedených v předchozí větě právo na reklamaci zaniká. Podání reklamační nemá odkladný účinek a účastník se nezbavuje povinnosti reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.

9.4 Dokument reklamační musí být označen nadpisem „Reklamační“ a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamační a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamační, jméno kontaktní osoby. Dále musí být reklamační podepsána oprávněnou osobou.

9.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamační vyúčtování ceny i reklamační poskytování služeb bez zbytečného odkladu nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním poskytovatelem, je poskytovatel povinen reklamační vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

9.6 V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamační TELCO služeb poskytovaných poskytovatelem, má právo se obrátit na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamační, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamační. Při nedodržení této lhůty právo uplatnění námitky zaniká. Podrobnosti stanoví ZEK.

9.7 Pokud dostupnost služby vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy) poklesne pod garantovanou úroveň, má účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu účastník uplatní formou reklamační.

9.8 Není-li ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb stanoveno jinak, poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 97 %. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném zúčtovacím období se poskytuje formou slevy, jejíž výše je stanovena pro případ, že je měsíční úhrnná doba poruch delší než 21 hodin, tímto vzorcem:

Náhrada = celková periodická paušální platba [Kč] * (úhrnná doba poruch [hod] - 21) / 220.

V případě, že není sjednána periodická paušální platba, vstupuje do výpočtu průměrná měsíční výše faktury za předcházející 3 měsíce.

9.9 Za oprávněnou reklamační bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služeb dle příslušné specifikace služeb v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to v nejbližším vyúčtování. Sleva z ceny může být maximálně ve výši 100 % průměrné měsíční fakturace reklamované služby za poslední tři měsíce. Tato sleva z ceny zahrnuje i případnou náhradu vzniklé škody. V případě ukončení smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.

9.10 Postup při vyřizování reklamační dle tohoto článku se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené a nebo zakoupené od poskytovatele. V takových případech se postupuje podle občanského zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele.

9.11 V případě mimosoudního řešení sporů ve věci služeb elektronických komunikací (TELCO služeb) je příslušným subjektem Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) a v případě ICT služeb či věcí pronajatých, zapůjčených nebo zakoupených od poskytovatele na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).

10 Spotřebitelské smlouvy

10.1 V případě uzavření nebo změny smlouvy se spotřebitelem za použití prostředků komunikace na dálku je poskytovatel povinen

bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změně poskytnout spotřebiteli informace o uzavřené smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

10.2 Spotřebitel má právo do 14 dnů od předání těchto informací od smlouvy nebo změn odstoupit.

10.3 V případě uzavření smlouvy se spotřebitelem mimo prostory obvyklé k podnikání má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření.

10.4 Spotřebitel je oprávněn smlouvu na poskytování TELCO služeb uzavřenou na dobu určitou vypovědět ve 30denní výpovědní době dle ust. 3.12 VOP při aplikaci ust. 3.9 VOP.

10.5 V případě smlouvy o poskytování TELCO služeb na dobu určitou uzavřené se spotřebitelem a obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy je poskytovatel povinen spotřebitele informovat o možnosti a způsobu ukončení této smlouvy a o možnostech prodloužení smlouvy, a to způsobem, který si spotřebitel zvolil pro zaslání vyúčtování. Spotřebitele musí poskytovatel tímto způsobem informovat nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy. Neudělí-li spotřebitel svůj výslovný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

11 Pronájem zařízení

11.1 K některým službám může poskytovatel poskytnout účastníkovi zařízení sloužící k využívání těchto služeb. Jedná se např. o telefonní přístroj, ústřednu, media gateway, router atd. Toto zařízení může být pronajato za úplat, zapůjčeno zdarma nebo prodáno. V případě výměny pronajatého nebo vypůjčeného zařízení v rámci reklamace poskytovatel neodpovídá za data uložená na pevném disku zařízení. Poskytovatel si vyhrazuje právo v zájmu zajištění funkčnosti služby aktualizovat software a nastavení pronajatých či zapůjčených zařízení. Účastník bere na vědomí, že při aktualizaci softwaru může dojít ke změně obsahu zařízení. V případě úplatného pronájmu i bezplatného zapůjčení zůstává zařízení v majetku poskytovatele a nepřechází do vlastnictví účastníka, a to ani po ukončení smlouvy.

11.2 Při pronájmu zařízení jsou pravidelné měsíční poplatky za pronájem uvedeny ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb. Součástí plateb za pronájem není případný spotřební materiál. Takovýto materiál hradí účastník samostatně. Za spotřební materiál se považují např. baterie, kryty náhlavních souprav apod.

11.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo nahradit pronajaté nebo zapůjčené zařízení adekvátním typem, popřípadě provést dálkově aktualizaci softwaru zařízení bez předchozího upozornění účastníka za předpokladu, že nedojde ke zhoršení parametrů zařízení.

11.4 Účastník je povinen do 14 dnů po ukončení smlouvy nebo specifikace služeb vrátit pronajaté nebo zapůjčené zařízení na vlastní náklady na zaslací adresu poskytovatele. Účastník je povinen chránit pronajaté nebo zapůjčené zařízení před ztrátou, poškozením a krádeží. V případě, že účastník zařízení nevrátí včas nebo plně funkční s přiměřeným stupněm opotřebení, bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn účastníkovi naúčtovat smluvní pokutu dle ceníku. Vracení zařízení bez ukončení smlouvy nebo specifikace služeb nemá vliv na povinnost účastníka hradit i nadále veškeré platby dle smlouvy a specifikace služeb.

12 Přenositelnost čísel (pro TELCO služby)

12.1 Podmínkou pro přenesení telefonního čísel ze sítě poskytovatele je řádné ukončení a vypořádání služeb na přenášených telefonních číslech dle čl. 3 těchto VOP.

12.2 Podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel jsou zveřejněny na webové stránce <https://www.vybezek.net/podpora/> v sekci „Předpisy“ a tvoří nedílnou součástí těchto VOP.

13 Společná a závěrečná ustanovení

13.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb. v účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů.

13.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu.

13.3 V případě sporu se strany zavazují řešit tento spor nejdříve smírnou cestou. Pokud se spor mezi stranami smírnou cestou vyřešit nepodaří, tak v případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory z poskytování telekomunikačních služeb mezi stranami dle ustanovení ZEK a spory z ostatních služeb u místně příslušného soudu. V případě sídla účastníka v Ústeckém kraji je místně příslušným Krajský soud v Ústí nad Labem. V případě sídla účastníka v ostatních krajích nebo mimo Českou republiku je místně příslušný soud dle sídla poskytovatele.

13.4 Smluvní vztah mezi stranami se řídí českým právním řádem. Skutečnosti neupravené smlouvou se řeší dle příslušných právních předpisů, tj. zejména dle ZEK a občanského zákoníku.

13.5 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn jednostranně převést práva i povinnosti z poskytování služeb na třetí osobu.

13.6 Zpracování osobních údajů a veškerá práva subjektu údajů jsou blíže specifikována v Poučení o zpracování osobních údajů zveřejněném na webové stránce <https://www.vybezek.net/gdpr/>.

13.7 Úkony dle smlouvy a specifikace služeb (uzavření, změna, výpověď atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky prostřednictvím zákaznického portálu (jsou-li tam poskytovatelem nabízeny), a to tak, že účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným a akceptuje všechny tam stanovené podmínky. Následně poskytovatel takto učiněný návrh přijme elektronickým prostředkem.

Převzetím jména uživatele a hesla k tomuto portálu a provedením první změny ve specifikaci služeb zaniká písemná specifikace služeb na služby v portálu obsažené a portál se stává elektronickou specifikací služeb. Účastníkem provedené změny jsou závazné.

13.8 Práva a povinnosti smluvních stran sjednané ve smlouvě, dodatcích, specifikaci služeb a ceníku mají přednost před ustanoveními těchto VOP.

13.9 Neplatnost některého ustanovení smluvních dokumentů nemá vliv na platnost smluvního ujednání o poskytování služeb jako celku. V případě zjištění této skutečnosti se strany zavazují neprodleně nahradit neplatné ustanovení jiným, platným.

13.10 Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. 7. 2022.