

## Všeobecné podmínky

**Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti MCnet, s.r.o. (dále jen „Podmínky“)  
vydané s platností a účinností od 1.3.2015**

### **1. Předmět Podmínek**

1. Podmínky se vztahují na Poskytovatele služby, kterým je firma MCnet, s.r.o., a Účastníka služby.
2. Podmínky jsou platné, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
3. Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

### **2. Definice pojmů**

1. Koncové zařízení je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využívá poskytované Služby.
2. Koncový bod Účastníka je jím určený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele a je uveden ve Smlouvě.
3. Koncový bod Služby je standardizované rozhraní na telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
4. Kontaktní osoba smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednající operátor na tel. 558 441 212.
5. Popis Služby je dokument obsahující obecnou definici Služby a který je k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele.
6. Port sítě je rozhraní na telekomunikačním zařízení Poskytovatele, které je součástí sítě.
7. Poskytovatel je společnost MCnet, s.r.o., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb v souladu s platnými právními předpisy a podle Smlouvy s Účastníkem.
8. Přípojka je soubor technických prostředků připojujících telekomunikační zařízení Účastníka k síti Poskytovatele.
9. Součástí přípojky je zpravidla:
  - a. Port Sítě
  - b. Přístupový okruh
  - c. Přípojně vedení
  - d. Koncové zařízení
10. Přípojně vedení je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
11. Přístupový okruh je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi Portem Sítě a Koncovým bodem Účastníka.
12. Reklamací se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
13. Reklamačním řízením se rozumí postup Poskytovatele, ve kterém se rozhoduje o vyřízení Reklamací podle obecně závazných právních předpisů a Podmínek.
14. Síť je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele.

15. Služba je telekomunikační služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
16. Smlouva je smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká Služby. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
17. Smluvní dokumenty jsou Smlouva, Všeobecné podmínky, aj.
18. Souhlasem je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením přípojky (umístění Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).
19. Telekomunikačním zařízením se rozumí technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.
20. Účastník je uživatel Služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.
21. Účastník je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba.
22. Výpadek je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
23. Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
24. Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby.
25. Závada sítě je takový stav zařízení sítě Poskytovatele, která neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem.
26. Změnou Podmínek je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.
27. Žadatel je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.

### **3. Práva a povinnosti poskytovatele:**

1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat smlouvenou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí a potvrdí svým podpisem tyto dokumenty.
2. Poskytovatel je povinen na písemnou žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami.
3. Poskytovatel je povinen zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem.
4. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby.
5. Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách ve Službě nebo Specifikaci Služby.
6. Poskytovatel je povinen oznámit změnu Podmínek předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 3 měsíce.

7. Poskytovatel je povinen v případě stavebních úprav objektu spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání Účastníka s majitelem objektu Účastníka.

#### **4. Práva a povinnosti účastníka:**

1. Účastník je povinen řádně hradit ceny za Služby poskytované dle Smlouvy ve výši ceny platné v době podpisu Smlouvy.
2. Účastník je povinen zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele.
3. Účastník je povinen zajistit písemný Souhlas. Pokud je Účastník zároveň majitelem objektu, je podepsaná smlouva i Souhlasem. Pokud je Přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů (jestliže je podle zákona vyžadován) s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka.
4. Účastník je povinen nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby.
5. Účastník je povinen oznamovat Poskytovateli Závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť Poskytovatele.
6. Účastník je povinen vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
  - a. dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely
  - b. umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;
  - c. předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;

- d. zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
  - e. zajistit, aby po celou dobu poskytování služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník
  - f. učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;
  - g. učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka.
7. Účastník je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
  8. Účastník je povinen neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
  9. Účastník je povinen zabezpečit Telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

#### **5. Cena Služeb, platební podmínky**

1. Cena Služby je uvedena ve smlouvě.
2. Zúčtovací období je jeden měsíc.
3. Faktury jsou vystaveny k prvnímu dni zúčtovacího období.
4. Faktury jsou zasílány v elektronické podobě, nebo jsou k dispozici v klientské zóně na adrese <http://uzivatel.mcnet.cz>.
5. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
  - a. jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
  - b. pravidelné platby jsou účtovány k prvnímu dni zúčtovacího období. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;
  - c. pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
  - d. pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
  - e. pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. Tyto platby jsou vypočteny jako 1/30 měsíční platby násobená délkou neúplného období v celých dnech;
  - f. předplatné za období zvolené Účastníkem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období.
  - g. pravidelné platby Služeb tvořené z více samostatných částí nebo Přípojek budou účtovány počínaje dnem předání části nebo Přípojky do užívání Účastníkovi.

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 změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem provedení změny Služby.
8. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
9. Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost faktury je zpravila 14 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
10. Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané.
11. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník – fyzická osoba – souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
12. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka účtovat mu náklady spojené se zasláním upomínek.
13. Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.
14. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za období, ve kterém Služba nebyla prokazatelně poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu než je uvedeno ve Smlouvě, a to z důvodu Závady na straně Poskytovatele.
15. Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.
16. Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.

## **6. Rozsah poskytované Služby**

1. Rozsah plnění poskytovaných Poskytovatelem v rámci Služby vyplývá z těchto Podmínek, Popisu Služby a Smlouvy.
2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
3. Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
4. Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance

(pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.

5. Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, jestliže je jeho možnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit. Jedná se zejména o pozastavení povolení k provozování Služby ze strany příslušného správního (povolujícího) orgánu v období mimořádné situace nebo z jiného důležitého obecného zájmu.
7. V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.
8. Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování Služby ihned potom, co zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, se nepodařilo Účastníkovi doručit.
9. Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
10. Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
11. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle odst. 6.8 Obecné části Podmínek.

## **7. Úrok z prodlení, smluvní pokuta**

1. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
2. V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 4.7. Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování.
3. Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.
4. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

## **8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o telekomunikacích

omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součástí a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí vyšší moci.
3. Náhrada škody, v souladu s ustanovením tohoto čl. Podmínek, bude poskytnuta Účastníkovi podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 10.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí služeb sjednaných ve Smlouvě. Pouze v případě, že náhrada škody bude splatná po ukončení platnosti Smlouvy, bude vyplacena v penězích.
4. Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
5. Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
6. Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
7. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

#### **9. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy**

1. Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Není li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem podpisu Předávacího protokolu o převzetí Služby.
3. K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.
4. Smlouvu lze měnit písemně, a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
5. Při změně nebo při ukončení Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby. Učiní-li tak z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí Účastník navíc smluvní pokutu ve výši 10 % zřizovacího poplatku za tuto Službu.
6. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
7. Smlouva může být ukončena:
  - a. písemnou dohodou smluvních stran;
  - b. uplynutím sjednané výpovědní doby;
  - c. uplynutím výpovědní doby jednoho měsíce, pokud výpověď podal Účastník z důvodu změny podmínek v neprospěch Účastníka (zvýšení ceny,

zhoršení servisních podmínek), byla-li výpověď Účastníkem podána během 30 kalendářních dnů po oznámení takové změny Poskytovatelem;

- d. odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky tohoto odstoupení od Smlouvy počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně.
8. V případech uvedených v čl. 9.7. (b) a (c) začíná běžet výpovědní doba od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.
9. Pokud se Smlouva uzavírá na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 3 měsíce, nedohodnou-li se strany jinak.
10. Výpověď musí mít písemnou formu a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání žádosti. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
11. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel podle Smlouvy. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení.

#### **10. Zřizování a zrušení Služby**

1. V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.
2. O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.
3. Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
4. O předání Služby do užívání Účastníka bude vyhotoven oboustranně podepsaný Předávací protokol, zpracovaný na základě funkčních zkoušek Služby.
5. Dnem předání Služby Účastníkovi se rozumí den, který je uveden v oboustranně schváleném Předávacím protokolu jako datum předání do provozu. V případě pochybností (ztráta, neúplnost, nečitelnost Předávacího protokolu) nebo nepředání Předávacího protokolu Poskytovateli je za den předání Služby do užívání považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nebo Uživatelem nepochybně využívána.
6. Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
7. V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologí s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka apod.). Až do marného



uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení.

8. Doba prodlení při předání služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
9. Pokud Účastník po podpisu Smlouvy a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

#### **11. Závady a servisní zásahy**

1. Poskytovatel odpovídá za kvalitní provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
2. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad poskytováním Služby po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.
3. Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závalu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník. Poskytovatel odstraní i závalu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na náklady Účastníka za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami zvlášť pro každý případ.
4. Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na Síti Poskytovatele, ale je lokalizována na Telekomunikačním zařízení Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.
5. Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závalu ve smyslu těchto Podmínek.
6. Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností objektu Účastníka, kde se zařízení nachází, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.
7. Pokud z důvodu nepřístupnosti objektu Účastníka pro servisní zásah vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
8. Při poruše Sítě Poskytovatel odstraní tuto Závalu do 24 hodin od jejího začátku. Tato povinnost neplatí pro závady způsobené vyšší mocí, které je poskytovatel povinen odstranit v nejkratším možném termínu.
9. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu Účastníkovi omezení nebo přerušení poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.
10. Hlášení Závady provede Účastník telefonicky na čísle 558 441 212 nebo faxem na čísle 558 441 210 anebo na na čísle 558 441 210 anebo firmu kontakt specifikovaný ve Smlouvě.
11. Informace Účastníka (hlášení) o Závadě musí obsahovat zejména:
  - a. identifikace zákazníka (název nebo IČO nebo číslo Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem);
  - b. identifikace místa Závady (adresa místa Koncového bodu Služby nebo místa Závady);

- c. popis Závady;
  - d. datum a čas vzniku Závady,
  - e. datum a čas nahlášení Závady;
  - f. jméno a příjmení osoby jednající jménem Účastníka a jeho telefonické/faxové spojení.
12. Pokud nelze Závadu odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí obsluhy Účastníka, pověřené pracoviště Poskytovatele zorganizuje k opravě Závady servisní zásah, který provádí servisní skupina Poskytovatele Služby.
  13. Za začátek Závady je považován okamžik jejího nahlášení Účastníkem na výše uvedené pracoviště, nebo okamžik zjištění Závady operátorem dohledu Sítě Poskytovatele (dále jen „Operátorem“), podle toho, co nastane dříve.
  14. Za konec Závady je považován okamžik obnovení provozu Služby. Konec Závady bude oznámen Účastníkovi telefonicky na číslo, určené Účastníkem pro účely běžného technického styku. Pokud je to vhodné, provede obsluha Účastníka v součinnosti s technikem Poskytovatele zkoušku funkčnosti Služby.

## **12. Stížnosti a připomínky Účastníků**

1. Stížnosti a připomínky Účastníků vztahující se k poskytování Služeb na základě Smlouvy se přijímají v sídle a provozovnách Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a Podmínkami.

## **13. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací**

1. Účastník má právo na Reklamaci vadně poskytnuté Služby.
2. Na uplatnění Reklamace má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
3. Reklamace se uplatňují písemně na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele. Reklamace lze uplatnit i faxem. Reklamace nelze uplatnit elektronickou poštou.
4. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Reklamace týkající se jiných závad musí být podány bez zbytečného odkladu (zpravidla do 3 týdnů). Uplatnění Reklamace proti výši účtovaných cen za Služby na základě Smlouvy nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
5. Zmešká-li Účastník v případě Reklamace Služeb fakturovaných na základě Smlouvy lhůtu k uplatnění Reklamace, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů. O výsledku rozhodnutí o prominutí zmeškané lhůty uvědomí Poskytovatel reklamujícího nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne obdržení jeho žádosti.
6. Zmeškání lhůty nelze prominout, uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy ke zmeškání lhůty došlo. Prominout nelze zmeškání zákonné nebo dohodnuté záruční lhůty.
7. Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamace:
  - a. jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření do 15 kalendářních dnů;
  - b. složitější případy Reklamací vyžadující technické šetření do 30 kalendářních dnů;

8. Uzané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamace Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
9. V případě nedodržení lhůty ze strany Poskytovatele pro vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace bude vrácená částka zvýšena o úrok z prodlení z dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů, počínaje prvním dnem prodlení (dle § 1 nařízení vlády č. 142/1994 Sb., § 369 a § 502 obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů).

#### **14. Ustanovení společná a závěrečná**

1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích v platném znění a zákonem č. 513/1991 Sb. a Obchodním zákoníkem v platném znění.
2. Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
3. Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi.
4. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
5. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. března 2015.