

Všeobecné podmínky pro služby elektronických komunikací

Toto je plné znění všeobecných podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Jiří Ouda v souladu se Zák. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění platné od 8.2.2014

1. Předmět Všeobecných podmínek a definice pojmů

1.1. "Všeobecné podmínky" jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací (dále jen VOP) Poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování Služeb a Objednávky, která je přílohou Smlouvy o poskytování Služeb, uzavírané mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2. VOP, ceníky služeb, popis služeb, nabízená kvalita služeb, servisní služby, případně i jakákoli další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se seznámil se smlouvou, objednávkou a se všemi dalšími součástmi smlouvy včetně VOP.

1.3. Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy, objednávky, těchto VOP a případně dalších ujednání poskytovat účastníkovi sjednané služby po sjednanou dobu. Účastník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za služby Poskytovatele.

1.4. "Poskytovatel", nebo též "Operátor" je společnost Jiří Ouda, se sídlem Luční 657, 431 51 Klášterec nad Ohří, IČ 18379575, DIČ CZ6405112208, tel. Číslo 777 635 619 a e-mail oudova@kabel1.cz.

1.5. "Účastník" (nebo též „Zákazník“) je uživatel příslušné Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito Všeobecnými podmínkami, a který má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu a alespoň jednu Objednávku.

1.6. "Smlouva" je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

1.7. „Dodatek“ je písemný dodatek k uzavřené Smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené Smlouvy.

1.8. "Objednávka" je návrh na uzavření smlouvy o poskytování konkrétní služby elektronických komunikací, ve kterém se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby. Součástí Objednávky je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud jsou ke zřízení služby nutné.

1.9. "Ceník" je platný ceník Služeb Poskytovatele, Účastníku je dostupný v sídle Poskytovatele, nebo na jeho www stránkách. Ceník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby.

1.10. "Typ placení" je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou službu a je přiřazen ke každé Službě. Typy placení jsou: Kredit, Předplatné, Faktura.

1.11. "Služby" a "Doplňkové služby" jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací a jsou poskytovány na základě osvědčení č. 196, vydaným Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.

1.12. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném a účinném znění a zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění.

1.13. "Den zřízení služby" je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na Telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávkou, čímž je Služba dostupná.

- 1.14. “Telekomunikační síť” je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky sloužícími k přenosu hlasu, či dat.
- 1.15. “Perioda” je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí z Objednávky.
- 1.16. “Výzva k platbě” je podnět k úhradě závazků plynoucích ze Smlouvy a Objednávky. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Způsob doručení je písemně, elektronickou poštou, či umístěním na Intranetu. Výzvou k platbě je i závazek Účastníka plynoucí ze Smlouvy.
- 1.17. “DUZP” je datum uskutečnění zdanitelného plnění.
- 1.18. “Přípojný bod” (nebo též “Koncový bod”) Telekomunikační sítě je fyzický, nebo virtuální bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Účastníkovi předávány Služby.
- 1.19. “Přenosová trasa” je elektronické komunikační zařízení Účastníka či Poskytovatele, sloužících pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou Účastníka a fyzickou lokalitou Poskytovatele, nutné pro poskytování příslušné Služby.
- 1.20. „koncové zařízení“ uživatele je jakékoli zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného k Přípojnému bodu a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená, či uznaná pro provoz v České republice.
- 1.21. “Závada” je stav, kdy je Účastníku užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za Přípojným bodem (na straně Účastníka).
- 1.22. “Porucha” je stav, kdy je Účastníku užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (na straně Poskytovatele).
- 1.23. “Reklamace” je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.
- 1.24. “Dohled” je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou a Objednávkou garantované parametry Služby.
- 1.25. „Omezení poskytování služby“ je zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. Částečné omezení poskytované služby.
- 1.26. „Odpojení služby“ je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. Úplné omezení poskytování služby.
- 1.27. „Zrušení poskytované služby“ je zrušení přípojného bodu (např. Při ukončení smluvního vztahu).
- 1.29. „Minimální měsíční plnění“ je finanční částka uvedená ve smlouvě, objednávce, nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah užívaných služeb za jedno zúčtovací období. V případě, že částka klesne pod minimální plnění, je účastníkovi doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.
- 1.30. “Aktivační/Deaktivační poplatek” je cena za zřízení/zrušení služby účtovaná poskytovatelem dle ceníku a splatná při převzetí poskytované služby.
- 1.31. „Jistina“ je finanční částka určená k zajištění úhrady splatných závazků a bude z ní čerpáno pouze, pokud závazek po splatnosti není ani po předchozí výzvě uhrazen. Po ukončení služby, ke které se jistina vztahuje, bude jistina (případně její zbytek ponížený o dlužnou částku) neprodleně účastníkovi vrácena.
- 1.32. „předplatné/kredit“ je částka hrazená před čerpáním služby na účet poskytovatele, nebo zaplacená hotově v místě provozovny uvedené na www stránkách poskytovatele. Cena za služby bude čerpána ze složené částky a po vyčerpání částky bude služba pozastavena až do složení dalšího předplatného/kreditu.

2. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy a Objednávky

2.1. Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Specifikace předmětu plnění je uvedena ve smlouvě, nebo objednávce. Rozšíření, či změny služeb je možné provádět pouze písemnou žádostí a to formou číslovaných dodatků ke smlouvě.

2.3. Po uzavření platné a účinné smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

2.4. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Účastníku náhradní den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit, i kdykoliv v budoucnosti.

2.5. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným Dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě jistiny, případně aktivačního poplatku, je-li ke zřízení Služby vyžadován.

2.6. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.

2.7. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoli vypovědět i bez udání důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začíná běžet prvním dnem Periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně. Dnem doručení výpovědi se rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila zpět odesílateli jako nedoručitelná a to z jakýchkoli důvodů.

2.8. Není-li ve smlouvě ujednáno jinak, je smlouva uzavírána na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíc.

2.9. Ve smlouvě může být sjednán závazek účastníka o využívání služby po stanovenou dobu s minimálním měsíčním plněním.

2.10. V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po stanovenou dobu ze strany účastníka, je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi smluvní pokutu.

2.11. Účastník může ukončit smlouvu bez sankce na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy, jejích součástí, nebo VOP ke dni účinnosti této smlouvy, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat.

2.12. Smlouva může být ukončena přenesením telefonního čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení Zákona o Elektronických Komunikacích a dále podmínky přenositelnosti telefonních čísel uvedených na www.kabel1.cz

2.13. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:

- v případě prodlení účastníka s platbou za služby
- poskytovatel ztratí příslušné oprávnění pro poskytování služby
- dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby
- účastník uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě, nebo neposkytuje součinnost při poskytování služeb.

2.14. Účastník je oprávněn odstoupit od smlouvy:

- pokud byla služba nedostupná více jak 240 hodin v kalendářním roce
- porucha nebyla odstraněna do 3 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované, předem oznámené odstávky, nebo se jedná o vinu účastníka.

2.15. Veškerá odstoupení od smlouvy a výpovědi smlouvy musí být provedeny písemně.

2.16. Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem dodatku smlouvy, nebo nabytím účinnosti nových VOP a ceníku.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1. Poskytovatel je povinen:

3.1.1. Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených ve smlouvě, ceníku a těchto VOP.

3.1.2. Vrátit (na bankovní účet Účastníka, specifikovaný ve Smlouvě) zálohu na aktivační poplatek a další případné zálohy v případě odstoupení od smlouvy, pokud byly prokazatelně zaplacený.

3.1.3. Informovat Účastníka o změnách Ceníku a VOP na stránkách www.kabel1.cz a to nejméně 1 měsíc před účinností změn, ale pouze v případě podstatné změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení.

3.1.4. Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec nutný pro provoz Služby a Telekomunikační sítě.

3.1.5. Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v nočních hodinách.

3.1.6. Vyřídít Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení Reklamace.

3.2. Poskytovatel je oprávněn:

3.2.1. Omezit, nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.

3.2.2. Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle smlouvy.

3.2.3. Měnit ceník a VOP a další podmínky.

3.2.4. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, login a přístupové heslo účastníka.

3.2.5. Nežřídit Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva, 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.

3.2.6. Omezit poskytování služby, pokud účastník porušuje smluvní podmínky a i přes upozornění nesjedná nápravu, či službu nezaplatí s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo poskytování služeb ukončit a s okamžitou platností od smlouvy odstoupit. Účastník je také povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy, či zaplacení dlužných částek a to ve výši dle platného ceníku a smluvních podmínek. Omezením služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže účastník užívá několik služeb poskytovatele a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z těchto služeb.

3.2.7. Při opětovné aktivaci služby omezené z důvodu neplnění závazků ze strany účastníka má poskytovatel právo na poplatek dle ceníku.

3.2.8. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy okamžitě odstoupit, jestliže účastník vstoupil do likvidace, nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení.

3.2.9. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit služby a tím i změnit smluvní podmínky, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů parametrů služby a nedojde k navýšení její ceny.

4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1. Účastník je povinen:

4.1.1. Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti podle Objednávky či Výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele.

4.1.2. Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou a Objednávkou, zejména:

1. úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu; ani se do nich nezapojovat, včetně přenosu.
2. nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva.
3. nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
4. nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.
5. neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.
6. nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy).
7. nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití

4.1.4. Neposkytovat Služby třetím osobám, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licenci, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.

4.1.5. 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.

4.1.6. Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.

4.1.7. 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.

4.1.8. Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

4.2. Účastník je dále povinen:

4.2.1. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.

4.2.2. Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně oznamovat Poskytovateli.

4.2.3. Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.

4.2.4. 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.

4.2.5. Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Přípojný bod.

4.2.6. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele a zařízením Účastníka zařazeným do dohledu (dle 8.5.).

4.2.7. Převzít Službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti; pokud Účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.

4.2.8. Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky.

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

4.2.10 Účastník bere na vědomí, že pokud má v nájmu, nebo v zápůjčce zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen mu toto vrátit neprodleně po ukončení smluvního vztahu a to na své náklady. Účastník také odpovídá za poškození a odcizení zařízení poskytovatele, pokud je toto zařízení umístěno v prostorách účastníka.

5. Rozsah a územní vymezení poskytované Služby

5.1. Rozsah poskytované Služby je uveden ve smlouvě, ceníku, nebo na www stránkách Poskytovatele.

5.2. Pro každou Službu je vyhotovena samostatná smlouva.

5.3. Jednotlivé smlouvy nejsou na sobě závislé a lze je vypovídat samostatně.

5.4. Jestliže je užívání služby technicky, či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobu, či třetí stranou přímo účastníkovi, potom se pozastavení, nebo zrušení poskytování služby účastníkovi třetí osobou považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytovanou službou.

5.6. Ujednání obsažená ve smlouvě mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních ujednáních (VOP, ceník) a jsou platná pouze pro danou smlouvu.

6. Ceny služeb, vyúčtování a placení, platební podmínky

6.1. Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, jsou veškeré částky uvedeny v Kč bez DPH.

6.2. Cena za poskytnuté služby se sjednává podle ceníku, nebo po vzájemné dohodě ve smlouvě.

6.3. Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele se provádí formou daňového dokladu.

6.4. DUZP ve smyslu § 21 odst. 6 písmena b. zákona 235/2004 Sb. O dani z přidané hodnoty, je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem, nebo poslední den Periody, a to ten den, který nastane dříve.

6.5. Veškeré platby účastníka může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků účastníka evidovaných poskytovatelem.

6.6. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb.

6.7. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je cena sjednání dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 7 dní, fakturační období je jeden kalendářní měsíc a daňový doklad se vystavuje po skončení fakturačního období.

6.8. V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za sjednané služby je poskytovatel oprávněn jednostranně provést změnu platby účastníka na předplatné.

6.9. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:

6.9.1. První den první periody je den zaplacení Kreditu nebo den zřízení služby pokud služba byla zřízena po zaplacení kreditu.

6.9.2. Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího kreditu. Nevyčerpaný kredit z předchozí periody se automaticky přičítá k následující periodě.

6.9.3. Perioda může být nepravidelná.

6.9.4. Minimální kredit stanovený ceníkem nebo smlouvou musí být vyčerpán do 6 měsíců. Nevyčerpaný kredit po této době propadá ve prospěch poskytovatele jako sjednaná smluvní pokuta za nevyčerpání kreditu

6.9.5. První den následující periody je den následující po zaplacení kreditu.

6.9.6. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zasílána.

6.9.7. Poskytovatel může žádat složení jistiny (nevyčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 dnů od ukončení služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků účastníka.

6.10. Pro vyúčtování periodické služby typu Faktura:

6.10.1. První den první periody je den zřízení služby.

6.10.2. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu.

6.10.3. Splatnost úhrady faktury je 7 dní ode dne doručení

6.11. Vyúčtování poplatku za změnu služby a rozdílu mezi cenou nové služby a původní služby proběhne pro jednotlivé typy jako pro aktivační poplatek a první periodu služby, nebo v rámci příštího vyúčtování. Způsob vyúčtování volí poskytovatel.

6.12. Veškeré úhrady přijaté Poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných smlouvou jsou u typu kredit nevratné, u typu faktura jsou vratné pouze na základě písemné žádosti účastníka.

6.13. Úhrady na základě výzev k platbě dle příslušné smlouvy u typu kredit jsou nevratné.

6.14. Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

7. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad

7.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, faxem nebo telefonicky dohledovému středisku Poskytovatele, na kontakt uvedený na smlouvě, nebo www stránkách Poskytovatele.

7.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.

7.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závadu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo doba zjištění Poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

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

7.5. Účastník a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do Dohledu budou zařazena i zařízení Účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento Dohled řídí podmínkami pro Dohled Telekomunikační sítě. Zařazení do Dohledu musí být sjednáno v Objednávce, vyřazení musí být provedeno jako změna Objednávky provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.

7.6. 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.

7.7. Cílem Dohledu Telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědností za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro Služby zařazené do Dohledu:

1. Účastník je povinen neprodleně hlásit veškeré Poruchy a Závady a veškeré další skutečnosti, které se dozví a jež by mohly (i v budoucnosti) ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
2. Účastník je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.
3. Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
4. Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu Službu, kde Uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

8. Reklamacce

8.1. Reklamacce musí být písemnou formou do sídla poskytovatele a musí být podána neodkladně po zjištění závady, či po zjištění nesprávného účtování služby. Nejpozději však do 1 měsíce od vadného poskytnutí. Jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamacce nemá odkladný účinek a účastník se nezbavuje povinnosti reklamovanou službu, či vyúčtování řádně uhradit.

8.2. Reklamacce musí být označena jako “Reklamacce” a musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacce a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamacce, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

8.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny služby, nebo poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce.

8.4. V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamacce poskytovatelem, má právo se obrátit na Český Telekomunikační Úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce. Podrobnosti stanoví Zákon o Elektronických komunikacích.

8.5. Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u účastníka.

8.6. Účastník má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamacce oprávněná.

8.7. Podání Reklamacce nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté služby.

9. Omezení poskytování Služby

9.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.

9.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby:

9.2.1. U Služby Typu placení “Kredit” – v případě vyčerpání Kreditu.

9.2.2. U Služby Typu placení “Předplatné” – v případě nezaplacení předplatného.

9.2.3. U Služby Typu placení “Faktura” – pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytované Služby.

9.2.4. Pro všechny Typy – pokud Účastník neplní smluvní podmínky.

9.3. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu a Dohledu.

9.4. 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, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové Služby třetí osobou Účastníku považuje za překážku na straně Účastníka a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

9.4. Jestliže Účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoli z těchto Služeb, a to i přesto, že platbu za takovou Službu uhradil.

10. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

10.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Účastníkovi jen v rozsahu nutném pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s ustanovením § 4 písm. a), ustanovením § 5 odst. 2 a § 5 odst. 5 zákona 101/2000 Sb. a ust. § 84 a § 86 zákona 127/2005 Sb. V platném a účinném znění. Osobní údaje a informace budou zpracovávány Poskytovatelem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pouze pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Účastníků, zasílání informací v souladu s poskytovanou Službou. Při ukončení platnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen provést likvidaci osobních údajů. Poskytovatel je řádně zaregistrovaným správcem osobních údajů ve smyslu shora uvedeného zákona.

10.2. Poskytovatel smí zpracovávat údaje o Účastníkovi pro obchodní účely pouze s jeho předchozím písemným souhlasem.

10.3. Uzavřením Objednávky dává Účastník Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

10.3. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb. V platném a účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů, zejména podmínky smlouvy a cenu služeb.

11. Změna Smlouvy a parametrů služby

12.1. Smlouvu lze měnit:

12.1.1. Přidáním nové smlouvy.

12.1.2. Nahrazením smlouvy novou smlouvou.

12.1.3. Písemnými číslovanými dodatky smlouvy.

12.1.4. Nabytím účinnosti nových VOP či ceníku.

12.2. Změny Ceníku:

12.2.1. Změny jsou pro Účastníka účinné vždy k 1. dni 1. Periody následující po uplynutí lhůty dle 3.1.3.

12.2.2. Změny ve prospěch účastníka mohou být poskytovatelem prováděny i v období kratším, než je stanoveno dle 3.1.4.

12.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu služby a tím i změnu smlouvy, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a nedojde ke zvýšení ceny.

13. Trvání a zánik Smlouvy a Objednávky

13.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě výslovně sjednáno jinak.

13.2. Účastník nebo poskytovatel mohou vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně.

13.3. Strany si mohou ve smlouvě dohodnout možnost předčasného ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou, a to za odstupné. Smlouva bude potom ukončena po zaplacení odstupného k poslednímu dni periody následující po dni, v němž bylo odstupné uhrazeno za předpokladu, že odstupné bylo uhrazeno nejpozději 7 dnů před ukončení periody. V případě pozdní platby bude Smlouva ukončena k poslednímu dni následující periody.

13.4. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, činí odstupné 50 % částky průměrné měsíční platby účastníka za poskytnuté služby, násobené počtem period, které zbývají do dne uplynutí sjednané doby trvání objednávky. odstupné lze sjednat i jako pevnou částku.

13.5. Účastník může od Objednávky odstoupit:

13.5.1. V případě, že Poskytovatel opakovaně nezřídil požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané služby či změnu služby v objednávce.

13.5.2 V případě doručení oznámení o změně VOP nebo ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 dnů od doručení uvedeného oznámení. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. Toto právo nenáleží účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 15 dnů bez doručení odstoupení se má za to, že účastník se změnou souhlasí a právo na zrušení smlouvy odstoupením zaniká.

13.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané smlouvy v případě, že:

13.6.1. Účastník hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Účastníka dle bodu 4. 1. a splacení jakékoliv platby dle Smlouvy v termínu 10 dnů po dni splatnosti.

13.6.2. Účastník opakovaně (minimálně 2× během tří po sobě jdoucích měsíců) neplnil smluvní podmínky, zejména porušil své povinnosti dle bodu 4.2.

13.6.3. Při zřízení Služby, provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

13.7. Smlouva dále zaniká:

13.7.1 Automaticky u Služby Typu placení “Kredit” – nebude-li Kredit uhrazen do 60 dnů po pozastavení Služby (z důvodu vyčerpání kreditu).

13.7.2 Automaticky u Služby Typu placení “Předplatné” – nebude-li cena Služby uhrazena nejpozději do posledního dne před následující Periodou.

13.8. V případě odstoupení od Smlouvy z viny Účastníka má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši zůstatku nezaplacené částky za využívání Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb do původního sjednaného termínu poskytování Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb po dobu sjednané výpovědní doby. Způsob výpočtu smluvní pokuty je oprávněn si jednostranně zvolit Poskytovatel.

13.9. Veškerá odstoupení od Smlouvy a výpovědi Smlouvy musí být provedena písemně.

13.10. V případě předčasného ukončení poskytování Služby z důvodu ležícího na straně Účastníka:

13.10.1. U Služby na dobu určitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků za poskytování Služby do uplynutí sjednané doby.

13.10.2 U Služby na dobu neurčitou – má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků po dobu sjednané výpovědní doby.

13.11. Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovu zprovoznění služby ve výši 25 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby.

14. Spotřebitelské smlouvy

14.1. V případě uzavření, nebo změny smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace o uzavřené smlouvě písemně, a to v elektronické, nebo listinné podobě.

14.2. Účastník má právo do 14ti dnů od předání těchto informací odstoupit.

16. Společná a závěrečná ustanovení

16.1. Veškerá oznámení a informace dle těchto VOP je možné také provádět e-mailem, popřípadě sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele.

16.3. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

16.4. Úkony ve Smlouvě (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny pouze písemnou formou na adresu poskytovatele.

16.5. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve Smlouvách, ceníku a dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.

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

16.7. Skutečnosti neupravené smlouvou, nebo VOP se řeší příslušnými právními předpisy, zejména dle Zákona o Elektronických Komunikacích a Občanským zákoníkem.

16.8. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto VOP. O těchto změnách poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn na www.kabel1.cz a zveřejní je na své provozovně.

16.9. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn převést smluvní práva i povinnosti z poskytování služby na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

16.10. Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o účastníkovi používat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky. Poskytovatel se zavazuje zneprístupnit tyto informace třetím osobám s výjimkou třetích osob spolupracujících s poskytovatelem na základě smluvního vztahu.

16.11. Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním provozních, případně lokalizačních údajů v souladu se Zákonem o Elektronických Komunikacích.

16.12. Účastník souhlasí s využíváním svého telefonního čísla pro zasílání upomínek, či výzev účastníkovi.

16.13. Práva a povinnosti účastníka a poskytovatele sjednaná ve smluvě, dodatcích a ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.

17. Parametry Služeb a Reklamace

17.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném zúčtovacím období následovně:

SLA_stdn s garancí dostupnosti 95% v příslušné Periodě a koeficientem progrese plnění 1. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: $Náhrada = celková_periodická_platba [Kč] * (úhrnná_doba_Poruch [hod] - 36) * koeficient_progrese [-] / 720$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 95% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.

SLA s garancí dostupnosti 97% v příslušné Periodě a koeficientem progrese plnění 2. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: $Náhrada = celková_periodická_platba [Kč] * (úhrnná_doba_Poruch [hod] - 21) * koeficient_progrese [-] / 720$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 97% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.

SLA+ s garancí dostupnosti 99% v příslušné Periodě. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy s progresivním koeficientem plnění dle tabulky:

Úhrnná doba poruch	Sleva
0–7 hodin	0
7–14 hodin	2/30
14–24 hodin	4/30
1–3 dny	8/30
3–5 dnů	15/30
> 5 dnů	30/30

Výše náhrady je stanovena maximálně do 99 % z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.

SLA++ s garancí dostupnosti 99.9% v příslušné Periodě. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy s progresivním koeficientem plnění dle tabulky:

Úhrnná doba poruch	Sleva
0–43 minut	0
43 minut – 2 hodiny	1/30
2–10 hodin	3/30
10–24 hodin	7/30
1–3 dnů	15/30
> 3 dny	30/30

Garantovaná reakční doba + doba garantované opravy je dohodnuta na 4 + 6 hodin. Maximální celková doba opravy od nahlášení Poruchy je součtem obou hodnot. Za nedodržení reakční doby a doby opravy je stanovena sankce ve výši 1000,- za každou i započatou hodinu, nejvýše však 3000,- za každý jednotlivý servisní zásah. Výše náhrady je stanovena maximálně do 99.9% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.

17.2. Není-li Objednávkou či Ceníkem stanoveno jinak, je na Službu poskytnuto SLA_stdn.

17.3. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. Z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu dle bodu 17.1. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamacce.

17.4. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:

17.4.1. Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash)

17.4.2. Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.

17.4.3. Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.

17.4.4. Úhrnná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.