

Všeobecné podmínky

pro poskytování služeb

Martin Vicenik, Nad Výpustou 513, 763 21 Slavičín IČ:72437235, EV. č. ŽL:370504-3394, vydal Obecní živnostenský úřad v Luhačovicích

1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1 Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování služeb elektronických komunikací firmy Martin Vicenik, která je oprávněna na základě oprávnění vydaných Českým telekomunikačním úřadem poskytovat na území České republiky tyto služby elektro-nických komunikací:
- veřejně dostupná telefonní služba;
 - veřejně dostupná služba zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet;
 - veřejně dostupná služba pronájmu okruhů;
 - veřejně dostupná služba přenosu dat
 - šíření rozhlasového a televizního signálu -IPTV
- 1.2 Služby poskytované v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Ujednání odchylná od těchto Všeobecných podmínek musí být písemně stvrzena oběma stranami.

2. Definice pojmů

- 2.1 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012, občanský zákoník a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů.
- 2.2 **Služba** je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry Služby jsou uvedeny ve Specifikaci a Ceníku. V případě služby spojené s poskytováním přístupu k Internetu jsou tyto parametry definovány v dokumentu Parametry služby Internet. Tento je zveřejněn na webových stránkách poskytovatele.
- 2.3 **Poskytovatel** je Martin Vicenik, Nad Výpustou 513, 763 21 Slavičín IČ:72437235, EV. č. ŽL:370504-3394, vydal Obecní živnostenský úřad v Luhačovicích.
- 2.4 **Uživatel** je uživatel příslušné Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito Všeobecnými podmínkami, a který má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu.
- 2.5 **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování Služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem včetně všech dodatků a příloh.
- 2.6 **Specifikace** je specifikace konkrétních Služeb, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování daných Služeb.
- 2.7 **Ceník** je platný ceník Služeb Poskytovatele, Uživatelé je dostupný v sídle Poskytovatele a na jeho webových stránkách. Ceník obsahuje název Služby, typ Služby, cenu Služby, případně další parametry Služby a všechny doplňkové služby a poplatky.
- 2.8 **Sít** je síť elektronických komunikací dle definice Zákona provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této Sítě je poskytována Služba. Součástí Sítě je veškeré telekomunikační zařízení ve vlastnictví Poskytovatele včetně telekomunikačních rozvodů a mezi národních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel, která spočívá v přepravě nebo směřování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body Sítě. Technické parametry služby jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele. Služba je doplňkovou službou a je poskytována třetí stranou.
- 2.10 **IPTV** je služba televizního a rozhlasového vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV), která je doplňkovou službou a je poskytována třetí stranou.
- 2.11 **Koncový bod** je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je Uživatel Poskytovatelem umožněn přístup ke Službě. Poskytovatel zaručuje Uživatelé smlouvené vlastnosti Služby a odpovídá za provoz Služby se smluvními parametry v Koncovém bodě.
- 2.12 **Koncové zařízení** je technické zařízení či vybavení umožňující přístup uživatele ke službám poskytovatele prostřednictvím jeho sítě (např. PC, radiomodem, router, domácí brána, zařízení pro poskytování hlasových služeb, server uživatele apod.).
- 2.13 **Adresa zřízení Služby** je adresa objektu, ve kterém je umístěno Koncové zařízení.
- 2.14 **Den zřízení Služby** je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na Síti a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek Specifikace.

- 2.15 **Minimální doba užívání Služby** je doba, po kterou Uživatel není oprávněn podat výpověď ze Smlouvy nebo jednotlivé Služby.
- 2.16 **Minimální měsíční plnění** je finanční částka uvedená ve smlouvě nebo Ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah využívaných služeb za jedno zúčtovací období. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi vyúčtována sjednaná částka minimálního měsíčního plnění. Minimální měsíční plnění se vztahuje ke každé uzavřené smlouvě.
- 2.17 **Závada** je stav, kdy je Uživatelé užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za Koncovým bodem (na straně Uživatele).
- 2.18 **Porucha** je stav, kdy je Uživatelé užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Koncovým bodem (na straně Poskytovatele). Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení uživatelem v době trvání poruchy na technickou podporu poskytovatele. Do doby trvání poruchy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách Po–Pá 9.00–17.00 hodin, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Ohlášení poruchy je uživatel povinen učinit telefonicky, a toto vždy potvrdit písemnou formou (emilem nebo dopisem). Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do smluvního technického stavu. Uživatel ověří funkčnost služby a odsouhlasí poskytovateli čas ukončení poruchy. Do doby trvání poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:
- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele;
 - doba, po kterou není servisním technikům poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele;
 - doba vzniklá čekáním na provedení funkčnosti prostředků uživatele delší než 30 minut;
 - přerušení dodávky služby z důvodu plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele;
 - přerušení dodávky služby způsobené vyšší mocí.
- 2.19 **Reklamac** je písemně provedený úkon, jímž Uživatel uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Služby.
- 2.20 **Zákaznická linka** je kontaktní místo Poskytovatele pro přijetí informací o výpadech Služby, požadavky na řešení technických problémů a servisní služby a požadavky související se zpracováním osobních údajů. Kontakt na Zákaznickou linku je uveden na webu poskytovatele.
- 2.21 **Minimální zajištěná kvalita služby** (nebo též „SLA“) je garantované dodržení technických parametrů Služby stanovené Specifikací a Ceníkem tak, aby mohl Uživatel Službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané Službě.
- 2.22 **Úřad** je Český telekomunikační úřad místně příslušný pro danou oblast.
- 2.23 **Web** je internetová adresa Poskytovatele www.slavnet.cz.
- 2.24 **Sledování.tv** je Službou IPTV a Uživatel výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že Sledování.tv a jeho doplňkové služby poskytují společnost sledovanitv.cz s.r.o., se sídlem U Vodárny 3032/2a, Královo pole, 616 00 Brno, IČ: 01607910, na základě platných pověření a registrací.
- 2.25 **VOIP** je veřejná telefonní služba poskytovaná jako doplňkovou službou a poskytuje ji společnost Nej.cz s.r.o., Kaplanova 2252/8, Chodov, 14800 Praha 4 IČ 03213595, na základě platných pověření a registrací.
- 2.26 **Provozovatel IPTV** je společnost sledovanitv.cz s.r.o., provozovatel VOIP je společnost Nej.cz.
3. **Práva a povinnosti Poskytovatele**
- Poskytovatel je povinen:**
- 3.1 udržovat Síť v řádném technickém stavu, aby Služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratším možném termínu od prvního zjištění nebo ohlášení jejich vzniku. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřeně úsilí k informování tohoto dodavatele o problému, a případnou součinnost vedoucí k jeho odstranění v nejbližším možném termínu.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje předat Účastníkovi či jeho zástupci veškeré informace o přístupových kódech a IP

- adresách pro zařízení Účastníka v souladu s podmínkami Smlouvy.
- 3.4 Poskytovatel zřídí (aktivuje) službu do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.
- 3.5 zřídí a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Smlouvou, ale Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy své sítě.
- 3.6 Poskytovatel je oprávněn v souladu s dokumentem Zásady zpracování osobních údajů ověřit informace a podklady předané Účastníkem k osvědčení jeho důvěryhodnosti, solventnosti a schopnosti plnit své závazky.
- 3.7 Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jméno a heslo) a IP adresy koncových zařízení Účastníka z nálehavého technického důvodu i bez souhlasu Účastníka, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování služeb. Účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně vzniklé újmy a zároveň je povinen při provádění takových technických změn poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost.
- 3.8 Poskytovatel nenese odpovědnost za způsob využití služeb Účastníkem, za obsah přenášovaných zpráv (informací), ani za ztrátu dat Účastníkem uložených v rámci služeb, ani za újmy takovou ztrátou případně vzniklé, jakožto ani za informace a údaje použité Účastníkem v souvislosti s užíváním služeb.
- 3.9 **Pokud služba bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele** (není tedy dodržena minimální zaručená úroveň kvality služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. V případě, že dojde zaviněním poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 48 hodin od nahlášení této závady uživatelem, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu dvacetinu. Pokud dojde zaviněním poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dní v jednom kalendářním měsíci, snižuje se měsíční cena v plné výši. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících uživateli ze smlouvy snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. pravidelné údržby na straně poskytovatele a všechny stavy, které není možné považovat za poruchu. Poskytovatel není povinen uhradit uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 3.10 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a Ceníkem, informovat Účastníka o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek.

Poskytovatel je oprávněn:

- 3.11 omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy části Sítě, z důvodu krizových situací ve smyslu Zákona a na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.
- 3.12 měnit topologii Sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení Služby pokud budou dodrženy parametry Služby dle Specifikace a Ceníku s tím, že Uživatel nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost.
- 3.13 omezit užívání Služeb, pokud Uživatel nezaplatí řádně a v termínu splatnosti dle článku 7.7 za Služby Poskytovatele a nesjedná nápravu ani v termínu stanoveném ve výzvě Poskytovatele. Uživatel za účelem zaslání této výzvy uděluje Poskytovateli výslovný souhlas k jejímu zaslání na e-mail adresu uvedenou ve Smlouvě nebo formou sms zprávy.
- 3.14 nežít Službu, či neprovést změnu Služby, zejména není-li řádně uzavřena Smlouva, nebo pokud Uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace, nebo má doposud neuhrazené pohledávky vůči Poskytovateli či vstoupil do likvidace.
- 3.15 nesdílet uživateli přístupová hesla ke Koncovému zařízení připojenému k síti Poskytovatele, pokud je koncové zařízení majetkem Poskytovatele, nebo pokud má Poskytovatel podezření, že zásah Uživatele povede k Poruše, nebo k Závadě.
4. **Práva a povinnosti Uživatele**
- Uživatel je oprávněn:**
- 4.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou.
- 4.2 požádat o změnu Smlouvy.
- 4.3 uplatňovat Reklamacie proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované ceně za Službu.

- Uživatel je povinen:**
- 4.4** užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Specifikací, písemnými návody a pokyny Poskytovatele, zejména:
- a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti a nezapojovat se do nich;
 - b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva;
 - c) nenarušovat bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
 - d) nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;
 - e) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo Sítě;
 - f) nezasahovat do Služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémem nebo sítí;
 - g) nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.
- 4.5** řádně a včas hradit ceny za Služby dle Smlouvy nebo platného Ceníku ve výši ceny platné v době poskytnutí Služby.
- 4.6** zajistit, aby jeho Koncová zařízení splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Uživatel odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na Sít, včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak.
- 4.7** užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě, pokud je to ve prospěch Uživatele nebo Sítě.
- 4.8** informovat Poskytovatele po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy včetně fakturační adresy a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 4.9** neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy a Závady Sítě.
- 4.10** při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli. Uvedené ujednání se nevztahuje na zařízení Uživatele od Poskytovatele zakoupené.
- 4.11** uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit, protože Uživatel nesplnil podmínky stanovené Smlouvou a nebo těmito Všeobecnými podmínkami.
- 4.12** předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost.
- 4.13** neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 4.14** zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá píšící písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem.
- 4.15** nepostupovat třetím osobám svá přístupová jména a hesla přidělená Poskytovatelem pro užívání Služby. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit tuto neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služeb Poskytovatele až do okamžiku oznámení této skutečnosti.
- 4.16** neměnit nastavení koncových zařízení provedené Poskytovatelem; Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování Služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
- 4.17** 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 příkonu elektrické energie.
- 4.18** zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízení Poskytovatele umístěné u Uživatele bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Uživatel.
- 4.19** umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k Síti ve svých prostorách, nutný k zajištění řádného chodu Služeb.
- 4.20** učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se Sítí.
- 5 Ochrana osobních údajů**
- 5.1** Poskytovatel v okamžiku sjednání smlouvy a příslušných produktových specifikací nebo během trvání smlouvy získává (je-li uživatelem fyzická osoba) ke zpracování osobní údaje Uživatele a to Jméno a příjmení, Datum narození, Adresu bydliště, Adresu korespondenční, Adresu zřízení služby, Adresu pro doručování elektronické pošty, Telefonní číslo, Informace o datových a hlasových spojeních Uživatele a Informace o komunikaci s Uživatelem sbírané během poskytování služeb. Ochrana těchto osobních údajů podléhá nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679. Poskytovatel se stává Správcem uvedených osobních údajů.
- 5.2** Osobní údaje Jméno a příjmení, Datum narození, Adresa bydliště, Adresa korespondenční a Adresa zřízení služby (tedy tzv. „Základní údaje zákazníků telekomunikačních služeb“) jsou zpracovávány na základě tohoto smluvního vztahu a na základě zákona č. 127/2005 Sb. za účelem poskytování služeb dle této smlouvy, zejména pak kvůli zákonem daných povinnostem pro tento typ smluvního vztahu a za účelem realizace vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem nutné pro plnění této smlouvy. Poskytnutí těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat.
- 5.3** Tyto osobní údaje „Základní údaje zákazníků telekomunikačních služeb“ budou u Správce uloženy po dobu trvání tohoto smluvního vztahu, samotná smlouva pak dalších 5 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli zákonu o účetnictví č. 563/1991. Tyto osobní údaje budou dále uloženy v rámci příslušných daňových dokladů v účetnictví a fyzické podobě dalších 10 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o DPH č. 235/2004.
- 6. Informace o Uživateli a evidence údajů**
- 6.1** Poskytovatel je oprávněn vytvářet a udržovat provozní elektronický registr (angl. log) o některých službách. Uživatel souhlasí, že v případě nutnosti řešení vzniklých nesrovnalostí, tvoří tento registr dokladovou část, informující o uskutečněných operacích Uživatele v síti Poskytovatele.
- 6.2** Poskytovatel je povinen udržovat informace o přenesených objemech dat Uživatelem, pokud je Smlouvou sjednána služba, jejíž cena je od objemu těchto přenesených dat odvozena. Uživatel je oprávněn požádat Poskytovatele o poskytnutí těchto informací, Poskytovatel je povinen tyto informace Uživateli poskytnout.
- 6.3** Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživateli, které uloží jako elektronická data nebo jinak, nebo obdržel k uložení, užívat v souladu s dokumentem Zásady zpracování osobních údajů.
- 7 Ceny telekomunikačních služeb a platební podmínky**
- 7.1** Poskytovatel účtuje své Služby na základě platného Ceníku, který je včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, k dispozici v sídle Poskytovatele a na webových stránkách Poskytovatele.
- 7.2** Poskytovatel může od Uživatele před uzavřením Smlouvy požadovat složený záloh jako podmínku nutnou pro uzavření Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn takto složené zálohy držet po celou dobu smluvního vztahu. Poskytovatel je oprávněn použít zálohy k započtení pohledávek Poskytovatele za Uživatelem, zejména k úhradě ceny poskytnutých Služeb. Pokud je záloha použita na úhradu nespacené ceny poskytnuté Služby či nezaplaceného úroku z prodlení, je Poskytovatel oprávněn vyzvat Uživatele k doplacení zálohy do původní výše. Po ukončení Smlouvy Poskytovatel zálohy nebo jejich část vrátí a to nejpozději do měsíce ode dne ukončení Smlouvy, pokud je nezapočtená na pohledávky Poskytovatele za Uživatelem.
- 7.3** Poskytovatel vystaví Uživateli na příslušné účtovací období, které je uvedeno ve Smlouvě daňový doklad (fakturu) k úhradě částky za Služby poskytnuté v uvedeném účtovacím období.
- 7.4** Ceny za poskytnuté Služby se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé Služby, pak se ceny přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné Služby. Ceny Služeb za neúplné účtovací období jsou vypočteny jako poměrná část úplného účtovacího období.
- 7.5** Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat všechny poskytnuté Služby, náklady spojené s rozesláním upomínek, vymáháním pohledávek, zasláním fakturačním Smlouvou, smluvní pokuty a služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 7.6** Vyúčtování Služeb a daňový doklad Poskytovatel Uživateli zasílá v elektronické formě na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě. Na požádání je daňový doklad zaslán poštou na fakturační adresu. Zásilání tištěné faktury poštou bude zpoplatněno dle Ceníku.
- 7.7** Splatnost vyúčtování je 10 kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a Uživatel nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele.
- 7.8** Uživatel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Uživatelem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Uživatel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání
- Služby na základě oznámení Uživatele o zneuzžití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
- 7.9** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady spojené s rozesláním upomínek, vymáháním pohledávek, platbou v hotovosti a zasláním faktur na fakturační adresu. Výše těchto nákladů je uvedena v Ceníku. Uživatel je povinen uhradit tyto náklady ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 7.10** Ocitne-li se Uživatel v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady, dohodnutou smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně za každý den prodlení. Smluvní pokutu je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování smluvní pokuty.
- 7.11** Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Uživatele s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
- 7.12** Uživatel nemá právo na vrácení poměrné části předplátného za nevyužití Služby, pokud Smlouvou sám vypoví před uplynutím předplacené doby a pokud k výpovědi nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i zrušení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v článku 11.14.
- 7.13** Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté Služby není dotčen omezením nebo přerušením Služeb podle těchto Všeobecných podmínek.
- 7.14** Pokud Uživatel zaplatí všechny dlužné částky a výpovědní lhůta stanovená Poskytovatelem podle článku 11.14 c) dosud neuplynula, Poskytovatel provede aktivaci Služeb. Zároveň si Poskytovatel vyhrazuje právo za opětovné zprovoznění Služeb požadovat po Uživateli poplatek dle Ceníku.
- 7.15** Vypovězení Smlouvy se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za poskytnuté Služby ani nároku Poskytovatele na zaplacení úroku z prodlení, smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Uživatelem.
- 7.16** Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí stranu k vymáhání pohledávek vzniklých z neuhrazených vyúčtování Uživatele. Uživatel se zavazuje jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným inkasujícím/účtujícím zmocněncem Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady spojené s vymáháním pohledávek.
- 7.17** Poskytovatel se zavazuje vystavovat koncovým uživatelům vyúčtování jím poskytnutých Služeb v souladu se Zákonem o opatřeních Úřadu, zejména uvádět na vyúčtování datum jeho platnosti a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (která musí být v souladu s platnými právními předpisy).
- 8 Hlášení Poruch, Žádav a termín jejich odstranění**
- 8.1** Uživatel se zavazuje neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné Poruchy a Závady Služby nebo poškození telekomunikačního zařízení Poskytovatele na Základnické lince.
- 8.2** Poskytovatel se zavazuje odstranit Poruchy co nejdříve, v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami.
- 8.3** Poskytovatel odstraní i Závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Uživatelem, a to na náklady Uživatele za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- 8.4** Odpovídá-li za Poruchu nebo Závadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové Poruchy nebo Závady vznikly.
- 9 Parametry Služeb a Reklamac**
- 9.1** Uživatel zaručuje vyšší náhrady za nedodržení Minimální zajištěné kvality služby (SLA) v příslušném účtovacím období následovně:
- a) **SLA-st** s garancí dostupnosti 95% v příslušném účtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: Náhrada = celková platba [Kč] x (úhrnná doba Poruch [hod] – 36) x 1 / 720. Výše náhrady je stanovena maximálně do 95% z celkových plateb v příslušném účtovacím období.
 - b) **SLA+** s garancí dostupnosti 99% v příslušném účtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: Náhrada = celková platba [Kč] x (úhrnná doba Poruch [hod] – 21) x 2 / 720. Výše náhrady je stanovena maximálně do 99,5% z celkových plateb v příslušném účtovacím období.
 - c) **SLA++** s garancí dostupnosti 99,5% v příslušném účtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: Náhrada = celková platba [Kč] x (úhrnná doba Poruch [hod] – 8) x 3 / 720. Výše náhrady je stanovena maximálně do 99,5% z celkových plateb v příslušném účtovacím období.
- 9.2** Není-li Specifikací či Ceníkem stanoveno jinak, je na Službu poskytnuto SLA-st.
- 9.3** Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod garantovanou dostupnost (SLA), má Účastník nárok na náhradu dle článku 9.1. Náhrada bude

- 12.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu na hmotném majetku Uživatele způsobenou v důsledku vyšší moci.
- 12.3 Poskytovatel neodpovídá za:
- a) škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, Poruchy, opravy nebo údržby Sítě, či její části;
 - b) škodu, která vznikne zaviněním Uživatele;
 - c) škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou nákazou počítačů Uživatele.
 - d) jakékoli poruchy, výpadky a ztráty dat mimo samotný systém Poskytovatele.
 - e) škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona;
 - f) ušlý zisk;
 - g) jakékoliv škody způsobené Uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.
- 12.4 V případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Uživatelům náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 12.5 Škodu dle článku 14.1 nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 100 000,-Kč. Částku vyčíslijící škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči Uživateli. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Uživateli bezplatně Službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena do 30 kalendářních dnů.
- 12.6 Uživatel je odpovědný Poskytovateli za škodu, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Tuto škodu je Uživatel povinen uhradit v prokázané výši, nejvýše však ve výši 100000,-Kč. Pokud by ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním Uživatele, je Uživatel povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.
- 12.7 Jakmile Uživatel uzná, nebo Poskytovatel prokáže škodu dle článku 12.6, zaplatí Uživatel náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů převodem na bankovní účet Poskytovatele.
- 12.8 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy dat pocházejících ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí.

13 Společná a závěrečná ustanovení

- 13.1 Změny a doplnění Všeobecných podmínek budou zahrnuty ve vydání nových Všeobecných podmínek, které dnem vydání ruší platnost Všeobecných podmínek předcházejících.
- 13.2 Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky, platný Ceník služeb a zařízení a Technické podmínky služeb, to vše dostupné na webových stránkách Poskytovatele.
- 13.3 Do platných Všeobecných podmínek lze nahlížet na všech prodejních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli před podepsáním Smlouvy. Součástí Smlouvy bude i potvrzení Uživatele, že byl se Všeobecnými podmínkami seznámen a souhlasí s nimi.
- 13.4 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné a nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost a nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako by tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Strany souhlasí, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.
- 13.5 Pokud v těchto Všeobecných podmínkách nebylo ustanoveno jinak, předpokládá se, že Uživateli byly oznámeny změny služeb, změny Ceníku služeb a změny těchto Všeobecných podmínek uplynutím lhůty 30 dnů od odeslání těchto změn Uživateli nebo jejich zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele.
- 13.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2021 a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející a to počínaje dnem účinnosti nových podmínek.

Kontaktní údaje:

Zákaznické centrum

SlavNET

Čs. armády 248
766 01 Val. Klobouky

tel.: 576 114 518

tel.: 777 881 881

mail: fakturace@slavnet.cz

Otevírací doba:

Pondělí: 7:30 - 11:30 12:00 - 17:00

Úterý: 7:30 - 11:30 12:00 - 16:00

Středa: 7:30 - 11:30 12:00 - 17:00

Čtvrtek: 7:30 - 11:30 12:00 - 16:00

Pátek: 7:30 - 11:30 12:00 - 16:00

Technická podpora

tel.: 776 881 888

e-mail: support@slavnet.cz

Po-Pá 8:00 – 16:30 hod.

Od 16:30 hod a ve dny pracovního volna zaslat SMS

Podepsáno dne:

.....
Podpis zástupce poskytovatele

.....
Podpis zástupce uživatele