

1) Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky zprostředkování připojení k síti

internet, které poskytuje: Twistnet, s.r.o., Tetčická 1074, Rosice u Brna, 66501,

IČ 27692035, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 25453, dále jen („poskytovatel“), poskytující služby elektronických komunikací („služby“) tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky, upravující poskytování služeb v souladu se zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., („ZEK“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („občanský zákoník“), účastníkům na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací („smlouva“) na území ČR.

1.1 Nedílnou součástí smlouvy tvoří rovněž:

- ceník, všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací, specifikace služby,
- podmínky poskytování služeb přístupu k internetu,

dále jen („smluvní podmínky“)

2) Definice pojmů

Pokud z následujícího textu nevyplývá jinak, rozumí se:

2.1 Poskytovatel-Twistnet, s.r.o., Tetčická 1074, Rosice u Brna, 66501, IČ 27692035.

2.2 Uživatel-každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i Navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a Uživatele, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.

2.3 Služba-Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka k službám sítě Internet, službám obsahu a jiným službám prostřednictvím Sítě.

2.4 Smlouva-smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, na jehož základě je Služba poskytována.

2.6 Reklamace-je právní úkon Uživatele, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb nebo zboží.

2.7 Data-jakékoliv kombinace základních jednotek informací, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, které jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

2.8 Síť- metalická, bezdrátová či optická síť elektronických komunikací Twistnet, s.r.o.

2.9 Koncový bod-fyzický spojovací bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup ke Službě.

3) Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování

3.1 Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli přístup k síti internet, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou a v těchto Všeobecných podmínkách a Uživatel se zavazuje platit za to Poskytovateli úplatu stanovenou dle ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby.

3.2 Služba je poskytována jako veřejná a spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka k službám sítě Internet, službám obsahu a jiným službám prostřednictvím Sítě.

3.3 Poskytovatel bude Službu poskytovat v České republice na území pokrytém příslušným rádiovým signálem Poskytovatele. Uživatel bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů Služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu apod.).

3.4 Poskytovatel je oprávněn zabezpečit poskytování Služby třetí osobou. Uživatel však odpovídá v rozsahu, jako by Služby poskytoval sám.

3.5 Maximální rychlosti Služby se rozumí v obou směrech potenciální maximální přenosová rychlost dosažitelná technologií za optimálních podmínek. Vždy se však vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi touto maximální rychlostí a aktuální efektivní rychlostí dosaženou Účastníkem Služby.

3.6 Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 30 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky.

3.7 Služba je identifikována IP adresou přiřazenou systémem Poskytovatele a Poskytovatel neodpovídá za blokadu IP adresy třetími stranami v síti Internet.

3.8 Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné prostřednictvím koncového zařízení Poskytovatele připojeného k pevné síti Poskytovatele a při standardních provozních síťových a klimatických podmínkách, nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně Poskytovatele.

3.9 Za den předání Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou Účastníkem podepsané Specifikace.

3.10 Poskytovatel poskytuje služby v minimální zaručené úrovni kvality služeb v souladu se ZEK a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem a za dalších podmínek uvedených ve smluvních podmínkách.

4) Vznik a zánik Smlouvy

Smlouvu lze uzavřít písemně nebo prostřednictvím e-mailové zprávy.

4.1 Smlouva uzavíraná písemně nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

4.2 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů, nebo SMS podpisem.

4.3 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li stanovena doba trvání platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.

4.4 Smlouva se po uplynutí sjednané doby prodlužuje na dobu neurčitou.

4.5 Smlouva může být měněna nebo doplňována jak písemně, tak i formou e-mailu. Za změnu Smlouvy je rovněž považováno i potvrzení o provedení změny předmětu Smlouvy vystavené Poskytovatelem pro Účastníka zasláné Poskytovatelem elektronickou poštou na email Účastníka uvedený v záhlaví Smlouvy při každé změně předmětu Smlouvy Účastníkem. V tomto případě není třeba, aby uvedené potvrzení bylo Poskytovatelem zasláno Účastníkovi v listinné podobě. Každé toto potvrzení vystavené Poskytovatelem bude mezi stranami považováno za dodatek ke Smlouvě, kterým se mění ustanovení Smlouvy. Ke Smlouvě je možné sjednat další specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.

4.6 Smlouva může být ukončena:

a) dohodou smluvních stran;

b) výpovědí, danou Poskytovatelem i Uživatelem. Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď druhé straně. Výpověď Smlouvy uzavřené v souladu s čl. 4.1 musí být učiněna písemně; výpověď Smlouvy uzavřené v souladu s čl. 4.2 může být učiněna i ve formě e-mailu zasláné druhé straně na uvedenou kontaktní adresu;

c) odstoupením pro podstatné porušení Smlouvy učiní oprávněná strana ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Odstoupení je účinné dnem doručení odstoupení druhé straně.

4.7 Při ukončení smlouvy je smluvní Uživatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a povinnosti plynoucí ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení.

4.8 Smlouvy či Služby sjednané na dobu určitou platí obecné právní předpisy, tj. občanský zákoník.

5) Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1 Poskytovatel je povinen zřídit do 30dnů a poskytovat Službu v souladu a za podmínek uvedených v těchto Všeobecných podmínkách a za cenu stanovenou v Ceníku každému, kdo o tuto Službu požádá, souhlasí s Podmínkami a komu je technicky možné Službu poskytnout. Poskytovatel může odmítnout uzavření Smlouvy s osobou, která:

a) odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u ní lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržovala v jiném smluvním vztahu k Poskytovateli);

b) v minulosti zneužila (čl. 6.2.b) nebo se pokusila zneužít Službu nebo u ní existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít;

c) která má neuhrazené závazky vůči Poskytovateli z jiného smluvního vztahu. V případě odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy sdělí Poskytovatel formou elektronické zprávy do 30 dnů od doručení návrhu konkrétní důvod odmítnutí druhé straně.

5.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.

5.3 Poskytovatel je povinen umožnit Uživateli využívání Služby do 7 dnů od úhrady zálohy na cenu za poskytované Služby (čl. 7.5) a to formou aktivace uživatelského jména a přístupového hesla Uživateli nebo aktivace zařízení Uživatele.

5.4 Poskytovatel je povinen zahájit práci na odstranění závad bez zbytečného odkladu po jejich oznámení Uživatelem.

5.5 Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu Uživateli omezení či přerušování poskytování Služby, která jsou Poskytovateli předem známa.

5.6 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Všeobecné podmínky a Cenu Služby. Změnu Všeobecných podmínek je povinen Uživateli oznámit měsíc předem, a to prostřednictvím www stránek Poskytovatele

5.7 Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami nebo Smlouvou.

5.8 Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud má za to, že zavedení takové Služby je ve prospěch Účastníka nebo Sítě.

5.9 Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Uživatel šíří v rozporu se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky (dále jen „ČR“) nebo s dobrými mravy.

5.10 Poskytovatel neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen „nefungování“) sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Služby.

6) Práva a povinnosti Uživatele

6.1 Uživatel je povinen se při používání Služby řídit Všeobecnými podmínkami, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy ČR a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami a Ceníkem a že s jejím obsahem bez výhrad souhlasí.

6.2 Uživatel zejména nesmí:

a) porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob;

b) zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat nebo přenášením velkého objemu dat překračujícím rámec obvyklého užívání;

c) jakkoliv poškodit, znehodnotit, přetížít nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních účastníků;

d) umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Uživatel je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesla pro přístup ke Službě v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo narušení práva užití předmětného hesla nebo Služby je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost formou elektronické zprávy neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti Poskytovateli, a to ve stejném rozsahu, jako by Službu využil sám.

6.3 Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit písemně nebo formou elektronické zprávy Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen poskytnuté údaje doložit. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy.

6.4 Uživatel je povinen písemně nebo formou e-mailu Poskytovatele oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno, identifikační údaje Služby, u níž se vyskytla závada, obchodní firmu/název, místo a druh poruchového stavu, čas zjištění a popis závady, kontaktní osobu a kontaktní telefon. V případě, že je v rámci analýzy poruchy zjištěno, že se chyba nachází až za Koncovým bodem Účastníka, nejde o závadu Služby. Trvá-li Účastník i přes upozornění na tuto skutečnost na řešení ze strany Poskytovatele spojeném s výjezdem technika, jedná se o zpoplatněný výjezd.

6.5 Uživatel je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v ČR, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

6.6 Uživatel je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami nebo Smlouvou.

6.7 Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení Poskytovatele k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta, ani jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Nesmí nic měnit ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení Sítě.

6.8 Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele nemovitosti, popř. jiných subjektu (jestliže je podle zákona vyžadován) s umístěním anténního systému, vedením kabeláže atd. v nebo na nemovitosti a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží technologie souvisí. Hromosvodová soustava nemovitosti musí odpovídat požadavkům ČSN a uživatel je povinen zajistit po majiteli objektu uzemnění dle platných norem ČSN veškerých instalovaných antén, kabeláže a popřípadě dalších potřebných věcí.

2/4

7) Cena Služby a platební podmínky a sankce

7.1 Účastník je povinen platit ceny za poskytnuté služby a servisní úkony ve výši dle ceníku Poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak.

7.2 Cena za poskytované Služby, zejména její výše, struktura nebo způsob výpočtu je stanovena podle Ceníku vydaného a aktualizovaného na www stránkách Poskytovatele. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace.

7.3 Ceník může být kdykoli jednostranně měněn Poskytovatelem. O změnách Ceníku je Poskytovatel povinen Uživatele vhodným způsobem informovat, a to nejméně 1 měsíc přede dnem účinnosti nového Ceníku v čl. 5.6.

7.4 V případě, že změnou Ceníku dojde ke zhoršení postavení Uživatele, má Uživatel právo Smlouvu vypovědět s účinností ke dni předcházejícímu den, ve kterém nový Ceník nabude účinnosti. Výpověď podaná z uvedeného důvodu musí být doručena Poskytovateli nejméně čtrnáct dnů přede dnem, ve kterém nový Ceník nabude účinnosti.

7.5 Cena za poskytované Služby je splatná do 14 dnů, pokud Smlouva nestanoví jinak. Za úhradu ceny (zálohy) se považuje připsání odpovídající částky na účet Poskytovatele.

7.6 Uživatel nemá nárok na vrácení Ceny za poskytované Služby (např. z důvodu jejího nevyužívání Uživatel apod.) s výjimkou v čl. 8.1.

7.7 Uživatel je oprávněn se kdykoli seznámit s vyúčtováním poskytnutých Služeb v elektronické podobě na stránkách Poskytovatele.

7.8 V případě sjednání platby formou předplatného (předplacené služby) může poskytovatel požadovat složení částky nejméně ve výši odpovídající minimálnímu předplatnému ve smlouvě. Poskytovatel neodpovídá za nevyčerpání předplatného. Poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi poskytování předplacené služby (příp. některou ze služeb – např. doplňkových – neposkytnout) v případě vyčerpání předplatného nebo nedoplnění předplatného na minimální částku dle smlouvy ani do 14 dnů od zaslání upozornění ze strany poskytovatele. O omezení služby bude poskytovatel účastníka informovat na kontaktní e-mail a infostránce. Pokud předplatné nebude doplněno na minimální částku dle smlouvy ani do 3 měsíců ode dne omezení služby, je poskytovatel oprávněn službu zrušit a od smlouvy s účastníkem odstoupit.

7.9 Poskytovatel předkládá účastníkovi vyúčtování cen v elektronické formě na infostránkách a zasláním vyúčtování na kontaktní e-mail. Vyúčtování cen za poskytnuté služby je předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou (současně je však detailní vyúčtování služby k dispozici na infostránkách). Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději (i) do 15. dne kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, ve kterém jsou služby poskytovány v případě všech služeb paušálního charakteru, nebo do sedmi dnů po konci zúčtovacího období, pokud si strany sjednaly hrazení ceny formou předplatného. Součástí vyúčtování jsou rovněž veškeré služby nepaušálního charakteru, které byly účastníkovi poskytnuty za předcházející kalendářní měsíc (ostatní doplňkové služby apod.). Vyhodnocení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.

7.8 V případě poskytování služeb pro Uživatele nebo na žádost Uživatele, vystaví Poskytovatel daňový doklad – fakturu do 14 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Daňový doklad – fakturu zpřístupní Poskytovatel Uživateli v elektronické podobě. V případě požadavku daňového dokladu – faktury v písemné formě, bude Poskytovatelem zaslána, a to za úplatu.

7.9 V případě prodlení s úhradou za poskytované Služby se Uživatel zavazuje platit smluvní poplatek ve výši 0,08 % dlužné částky za každý den prodlení.

7.10 Uživatel je povinen řádně zaplatit tyto smluvní poplatky ve lhůtě dané Poskytovatelem.

7.11 V případě ukončení smlouvy ze strany Uživatele před uplynutím její minimální doby trvání je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat uživateli smluvní pokutu. Pro uživatele, kteří jsou:

a) Spotřebiteli, je výše smluvní pokuty určena jako jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané minimální doby trvání smlouvy).

b) Uživatelé, kteří nejsou spotřebiteli, je výše smluvní pokuty určena jako součet pravidelných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy).

7.12 Nezaplatil-li uživatel ve lhůtě splatnosti Cenu za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Uživatel se zavazuje zaplatit 150Kč za každou odeslanou upomínku a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky Poskytovatelem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Uživateli omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy, popř. přerušit aktivní přístup ke každé Službě, v případě přerušení Služby se Uživatel zavazuje zaplatit smluvní poplatek ve výši 500Kč. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Uživateli tím vzniklé.

7.13 Poskytovatel je oprávněn účtovat Uživateli ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní úrok z prodlení dle čl. 7.9. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtován a vymáhán smluvní poplatek. Úroky z prodlení a smluvní poplatek se Uživatel zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se zaplacením smluvních poplatků nezprošťuje povinností uhradit jiné dlužné částky. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních poplatků dotčeno.

7.14 Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Uživatele, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Uživatel se zavazuje jednat s touto osobou jako Poskytovatelem.

8) Odpovědnost za škodu a náhrada škody

8.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli v souladu se zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, v platném znění, omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí Služby.

8.2 V ostatních případech neuvedených v čl. 8.1 za škodu Poskytovatel odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.

8.3 Uživatel nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

9) Závazky z porušení Smlouvy

9.1 V případě, že Uživatel nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytované Služby nebo neplní další smluvní podmínky, má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služeb ukončit.

9.2 Opakované neplnění smluvních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

9.3 Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.2 Všeobecných podmínek.

3/4

10) Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

Pokud mezi Poskytovatelem a jejím klientem – spotřebitelem dojde ke sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je

a) Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;

b) Finanční arbitř (www.finarbitr.cz), pokud by šlo o spor v oblasti finančních služeb;

c) Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) v ostatních sporech.

11) Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

11.1. Uživatel má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby, vadného Koncového zařízení i na vyúčtování ceny.

11.2. Na uplatnění Reklamací má právo Uživatel, případně osoba k tomu Uživatelem písemně zmocněná s úředně ověřenými podpisy.

11.3. Reklamací na vyúčtování ceny se uplatňují písemně na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.

11.4. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Uživatel právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamací proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

11.5. Reklamací na vyúčtování ceny musí být podány na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění Závady, jinak právo na Reklamací zaniká. Závada Koncového zařízení a ostatní závady musí být ohlášeny písemně formou e-mailu nebo na SMS servisní linku Poskytovatele

11.6. Požaduje-li Uživatel po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně dle odstavce 8, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Uživatel Závadu nahlásí dle čl. 6.5 těchto Všeobecných podmínek.

11.8. Reklamací vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 1 měsíce od doručení Reklamací Poskytovateli, nepodléhá-li vyřízení reklamace Závady bez zbytečného odkladu (např. nemůže-li Uživatel využít Službu vůbec, ve stanovené kvalitě nebo je-li Služba přerušena apod.).

11.9. Uznané částky slev či finančních kompenzací Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamací, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamací, pokud s Uživatelem nebylo dohodnuto jinak.

11.10. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamací, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

11.11. V případě, že reklamující Uživatel nesouhlasí s vyřízením Reklamací Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru pro oblast Českého telekomunikačního úřadu.

12) Závěrečná ustanovení

12.1 Smluvní vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí příslušnými právními předpisy České republiky.

12.2 Smluvní podmínky je poskytovatel v přiměřeném rozsahu oprávněn měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny na [www stránkách](http://www.stránkách) Poskytovatele a na každé své provozovně. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují dosavadní smluvní podmínky, a to počínaje dnem účinnosti nového znění. Podmínky pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti podmínek pozdějších.

12.3 Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích a informacích, které mají nebo mohou mít povahu obchodního tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).

12.4 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplyvá 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.

12.5 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto Podmínek na jinou osobu. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy, jakož i tuto smlouvu jako celek, postoupit na třetí osobu, přičemž k takovému postoupení účastník uděluje svůj výslovný souhlas.

12.6 Podmínky jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na [www stránkách](http://www.stránkách) Poskytovatele.

12.7 Pokud by byla ujednání ve Smlouvě odchylná od podmínek, mají ujednání uvedená ve Smlouvě přednost.

12.8 S výjimkou, kdy tyto Podmínky požadují písemnou formu, lze veškerou komunikaci mezi Poskytovatelem a Uživatelem uskutečňovat ve formě elektronických zpráv doručovaných na elektronickou adresu uvedenou druhou stranou.

12.9 Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

12.10 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1.4. 2020.