

1) Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky, dále jen („VOP“) 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 („VOP“), Specifikace služby, Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu („PPS“), dále jen („Smluvní podmínky“). Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před uzavřením Smlouvy seznámil se smluvními podmínkami a s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.

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 Kontaktní místo-Poskytovatelem zřízené kontakty a adresa kontaktních míst uvedené na internetových stránkách Poskytovatele pro styk s Uživateli a veřejností.

2.3 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.

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

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

2.6 Internetové stránky Poskytovatele-internetové stránky Poskytovatele umístěné na adrese: www.twistnet.cz.

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

2.8 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.

2.9 Síť – metalická, bezdrátová či optická síť elektronických komunikací Poskytovatele

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

2.11 Specifikace služeb jako součásti ujednání Smlouvy nebo samostatný dokument s označením Specifikace služeb obsahuje technické náležitosti a parametry objednané Služby, cenová ujednání, rozsah smluvního vztahu, příp. další speciální smluvní ujednání.

2.12 Komunikační PIN (dále jen „PIN“) - jedinečné číslo Smlouvy, kterým se Uživatel identifikuje Poskytovateli při komunikaci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Jedná se o jedinečné, náhodně generované osobní číslo, uváděné na Smlouvě. Uživatel je povinen PIN uchovávat tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou, příp. neprodleně Poskytovateli ohlásit zjištění takového zneužití nebo hrozby zneužití. Poskytovatel však neodpovídá za jakékoliv důsledky takového jednání třetí strany.

2.13 Autorizovaný dálkový přístup – přístup Uživatele k webovému účtu prostřednictvím jedinečných přístupových parametrů Uživatele, a to Komunikační PIN/číslo Smlouvy a čtyřmístné Heslo uváděné na Smlouvě.

2.14 Spotřebitel – každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.

2.15 Informační povinnost pro Spotřebitele podle § 63 ZEK se vztahuje rovněž na subjekt, který je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se těchto svých práv částečně, nebo zcela vzdal, což zároveň musí být obsahem skutečností obsažených v Prohlášení Uživatele, který je mikropodnikem, malým podnikem, nebo neziskovou organizací

2.16 Změna Poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „OKU“) – je kombinace Komunikačního PINu a čtyřmístného Hesla uváděné na Smlouvě, které slouží pro změnu Poskytovatele služby přístupu k internetu. Uživatel je povinen OKU uchovávat tak, aby nedošlo k jeho zneužití třetí osobou, příp. neprodleně Poskytovateli ohlásit zjištění takového zneužití, nebo hrozby zneužití. Poskytovatel však neodpovídá za jakékoliv důsledky takového jednání třetí strany.

2.17 Paušální náhrada – právo Uživatele na finanční náhradu, pokud v souvislosti se změnou Poskytovatele služby přístupu k internetu dojde ke zpoždění, zneužití změny či nedodržení termínů opravy a instalace, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč/den a vyšší než 1000 Kč/den. Způsob určení paušální náhrady stanoví prováděcí právní předpis (Vyhláška č. 529/2021 Sb.)

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 těmito VOP 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. Více v PPS.

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. Více v PPS.

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 dále jen („ČTU“) a za dalších podmínek uvedených ve Smluvních podmínkách.

4) Vznik, trvání, změny 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. Je-li Smlouva uzavírána písemně, je uzavřena dnem podpisu návrhu Smlouvy oběma smluvními stranami. Nebyla-li Smlouva sjednána osobně (tj. např. v případě výměny písemností prostřednictvím poštovních služeb) a Uživatel uhradí první platbu, má se za to, že uzavření Smlouvy v celém rozsahu akceptoval a Smlouva je platná.

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. 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 zaslaného 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.

d) výpovědí, danou Poskytovatelem, kdy Uživatel soustavně opožděně platil, nebo soustavně neplatil za Služby. Soustavným opožděným placením se rozumí nezaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování v řádné lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování.

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 Poskytovatel je povinen Uživatele informovat rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu bez jakýchkoliv nákladů, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí, a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo vypovědět Smlouvu může Uživatel uplatnit do jednoho měsíce po řádném oznámení změny, a to písemnou formou. Právo ukončit Smlouvu za podmínek výše však Uživateli nevzniká, pokud se jedná o změny pro Uživatele výhradně přínosné, čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, vyvolané změnou právní úpravy, v důsledku změny Smlouvy podle § 63 odst. 11 – změna Poskytovatele služby přístupu k internetu, v rozhodnutí ČTU.

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

4.9 Informační povinnost – Poskytovatel před uzavřením Smlouvy poskytne spotřebiteli Shrnutí smlouvy, obsahující mimo informací dle ust. § 1811 a 1820 Občanského zákoníku také informace v rozsahu ust. § 63 zákona o elektronických komunikacích. Není-li možné Shrnutí smlouvy z objektivních technických důvodů poskytnout v daný okamžik, má se za to, že jedná-li spotřebitel po obdržení Shrnutí smlouvy v souladu s ujednáním Smlouvy, pak tímto jednáním potvrdil se Smlouvou svůj souhlas.

4.10 Ukončení změnou Poskytovatele služby přístupu k internetu – využije-li Uživatel své právo podle ust. § 34a odst. 1, dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem, kdy došlo k úspěšnému dokončení procesu této změny.

4.11 V případě ukončení Smlouvy výpovědí Uživatele po uplynutí prvních tří měsíců od uzavření Smlouvy a zároveň v době závazku neukládá se žádná úhrada (mimo úhrady za nevrácené dotované koncové zařízení, vznikne-li Uživateli právo na ukončení služby jiné, než služby přístupu k internetu z důvodu:

- a) jednostranné změny smluvních podmínek (§ 63b odst. 5 ZEK),
- b) jejího narušení významnou trvalou nebo často se opakující odchylkou od plnění sjednaného ve Smlouvě (§ 63b odst. 6 ZEK),
- c) naplnění ujednání § 63c odst. 2 ZEK

5) Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1 Poskytovatel je povinen zřídit do 30 dnů a poskytovat Službu v souladu a za podmínek uvedených v těchto VOP 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.
- d) Uživatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje.

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 (civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, atd.).

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. Poskytovatel odpovídá za funkčnost Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod Sítě.

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 VOP a Cenu Služby. Změny 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 VOP 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.

5.11 Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích hradit Uživateli škodu či jinou újmu způsobenou v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Smluvní strany výslovně sjednávají, že v případě nedodržení úrovně kvality Služby bude tento stav považován a řešen shodným způsobem jako závada Služby, a to včetně poskytnutí odpovídající kompenzace.

6) Práva a povinnosti Uživatele

6.1 Uživatel je povinen se při používání Služby řídit VOP, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy ČR a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.

6.2 Uživatel zejména nesmí:

- a) porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob;
- b) zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesláním nevyžádaných dat nebo přenášením velkého objemu dat nad rámec obvyklého užívání;
- c) jakkoliv poškodit, znehodnotit, přetížit 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 ji bude třeba. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno, PIN, 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. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli škodu či další újmu vzniklou v důsledku připojení nesprávného nebo neschváleného zařízení ke koncovému bodu sítě nebo k přijímacímu zařízení Poskytovatele.

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 písemný souhlas vlastníka předmětné nemovitosti, popř. jiných subjektů (jestliže je podle zákona vyžadován) s umístěním telekomunikačního zařízení (anténního systému, kabeláže) atd. v nebo na nemovitosti a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží technologie souvisí. Případně před realizací připojení předat Poskytovateli podmínky, kterými vlastník předmětné nemovitosti písemnou formou souhlas podminil. 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. V případě nesplnění této povinnosti je za veškeré případné vznesené nároky na náhradu újmy v celém rozsahu odpovědný Uživatel.

Pokud je výlučným vlastníkem dotčené nemovitosti Uživatel, za udělení souhlasu s umístěním telekomunikačního zařízení je považována objednaná Služba u Poskytovatele. 6.9 Před servisním zásahem, či novou instalací je Uživatel povinen odstranit z prostoru celé trasy realizace zásahu technika veškerý nábytek a jiné případné překážky. V případě, že Uživatel požádá o součinnost při vyklizení prostoru výpomocí technika Poskytovatele, bere na vědomí, že tento je v takovém případě v postavení Uživatelem zvoleného pomocníka ve smyslu ust. § 2914 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a Poskytovatel tak neodpovídá za žádnou případnou škodu či újmu vzniklou na majetku Uživatele či třetích osob, vzniklou v důsledku jednání technika na výslovnou žádost Uživatele.

6.10 Uživatel odpovídá za jakoukoli škodu, kterou způsobil Poskytovateli, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.

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 jeden 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 se považuje připsání odpovídající částky na účet Poskytovatele.

7.6 Uživatel nemá nárok na vrácení Ceny za poskytované Služby (např. z důvodu jejího nevyužívání Uživatelem 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 poskytované 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 prodloužení s úhradou za poskytnuté Služby se Uživatel zavazuje platit smluvní poplatek ve výši 0,08 % dlužné částky za každý den prodloužení.

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 1/20 součtu pravidelných měsíčních plateb nebo 1/20 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 prodloužení až do dne úhrady smluvní úrok z prodloužení dle čl. 7.9. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtován a vymáhán smluvní poplatek. Úroky z prodloužení a smluvní poplatek se Uživatel zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Uživatel se zaplacením smluvních poplatků nezprošťuje povinnosti 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 prodloužení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Uživatel se zavazuje jednat s touto osobou jako Poskytovatelem.

7.15 Poskytovatel je oprávněn provést kdykoli zápočet svých i nesplatných pohledávek vůči Uživateli proti jakýmkoliv pohledávkám Uživatele vůči Poskytovateli.

8) Závazky z porušení Smlouvy

8.1 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.

8.2 Opakované neplnění Smluvních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

8.3 Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.2 VOP.

8.4 Poskytovatel nezajišťuje ochranu autorských práv v situaci, kdy Uživatel – provozovatel zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely, zábavná a společenská zařízení apod.) využívá Služby dodávané Poskytovatelem v souvislosti s provozem těchto zařízení.

9) Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

Pokud mezi Poskytovatelem a jejím Uživatelem /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 arbitráž (www.finarbitr.cz), pokud by šlo o spor v oblasti finančních služeb;

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

10) Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

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

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

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

10.4. 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 Službu nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

10.5. 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.

10.6. 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, Poskyvatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Uživatel Závadu nahlásí dle čl. 6.4 těchto VOP.

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

10.8. Uznané částky slev či finančních kompenzací Poskyvatel 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 Uživatelé nebylo dohodnuto jinak.

10.9. 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.

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

11) Závěrečná ustanovení

11.1 Smluvní vztahy mezi Uživatelé a Poskytovatelem se řídí příslušnými právními předpisy České republiky.

11.2 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 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.

11.3 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 nepřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).

11.4 Pokud jsou v Smluvních podmínkách použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Smluvních podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Smluvních 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 Smluvních podmínek.

11.5 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VOP 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.

11.6 Podmínky jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na www stránkách Poskytovatele.

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

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

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

11.10 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 1.1.2022