

Všeobecné obchodní podmínky poskytování telekomunikačních služeb



1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „všeobecné podmínky“ nebo také „VP“) jsou nedílnou součástí smluv o poskytování a užívání služeb elektronických komunikací, uzavíraných mezi společností Martin Pouzar Čs. Armády 760, 39901 Milevsko jako poskytovatelem (dále jen „poskytovatel“)

2. Smlouva a smluvní strany

- 2.1. Tyto Všeobecné podmínky se vztahují k smluvnímu vztahu, který je sjednán Smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „smlouva“) uzavřenou mezi uživatelem a poskytovatelem (viz čí. 3 Definice) nebo zaplacením instalačního poplatku případně jiného poplatku za služby poskytovatele. V případě rozporu mezi ujednáními ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách platí ujednání obsažená ve smlouvě.

3. Definice pojmů

- 3.1. Žadatel je fyzická nebo právnická osoba, která žádá poskytovatele o poskytování služeb.
- 3.2. Uživatel se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb poskytovatele.
- 3.3. Poskytovatel je fyzická osoba
- 3.4. Odpovědný zástupce je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat.
- 3.5. Pověřený pracovník je odpovědným zástupcem určený pracovník uživatele, jenž zajišťuje a zprostředkovává při jednáních kontakt uživatele s poskytovatelem, je oprávněn jednat ve věcech zřizování, provozu, kvality a rozsahu poskytování služby, podepisuje smlouvy, předává protokoly a jiné dokumenty.
- 3.6. Zřízení služby je akt potvrzený podpisem obou smluvních stran na závazné objednávce služeb, smlouvě, nebo předávacím protokolu.
- 3.7. Změna služby je akt vykonaný na základě změněné smlouvy podepsané oběma smluvními stranami. Pokud se smluvní strany výslovně dohodnou na jiném postupu v případě změny služby, bere se za právo platný tento akt.
- 3.8. Zapůjčené zařízení je zařízení v majetku poskytovatele, který po dobu trvání smluvního vztahu zapůjčil uživateli toto zařízení a také ho uvedl do provozu, případně poučil o jeho využívání.
- 3.9. Námitka je podání žádosti uživatele u příslušného rozhodčího orgánu, v návaznosti na vyřízení reklamace ze strany provozovatele.
- 3.10. Telekomunikační služby (dále jen služby) jsou služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací pomocí telekomunikačních zařízení.
- 3.11. Porucha služby je takový stav poskytované služby, kdy sjednané parametry poskytované služby neodpovídají parametrům poskytované služby uvedené ve smlouvě.
- 3.12. Doba poruchy služby je celková doba, po kterou trvala konkrétní ohlášená porucha služby (dle článku 7.9).
- 3.13. Instalace na klíč je instalace zařízení, které je v majetku poskytovatele do prostor, které poskytne uživatel, nebo žadatel.
- 3.14. Předávací místo služby je poslední technické zařízení směrem od poskytovatele k uživateli, které je ve vlastnictví poskytovatele. V případě bezdrátového připojení to je buď to: UTP kabel u zákazníka. V případě řešení LAN, je předávacím místem zásuvka RJ45, kabel, nebo switch, který poskytovatel dodal pro daný objekt.
- 3.15. Maximální rychlost služby: Maximální rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která odpovídá přenosovým možnostem technologie použité při poskytování služby v kombinaci s fyzikálními vlastnostmi přípojného vedení a koncového bodu služby. Maximální rychlost služby představuje teoretické maximum rychlosti pro výběr poskytované služby a může se v průběhu času měnit zejména v závislosti na změnách fyzikálních vlastnostech přípojného vedení. Maximální rychlost v okamžiku uzavření smlouvy je uvedena ve smlouvě.
- 3.16. Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat uvedené v parametrech varianty služby, kterou si účastník zvolil při uzavření smlouvy/objednávky. Inzerovaná rychlost služby je menší nebo rovna Maximální rychlosti služby a je uvedena ve smlouvě.
- 3.17. Běžně dostupná rychlost služby: Běžně dostupná rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Není-li ve smlouvě/objedávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota běžně dostupné rychlosti služby alespoň 60% hodnoty Inzerované rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 3.18. Minimální rychlost služby: Minimální rychlosti služby se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel zavazuje uživateli poskytnout. Není-li ve smlouvě/objedávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota minimální rychlosti služby alespoň 30 % hodnoty Inzerované rychlosti služby.
- 3.19. Skutečně dosahovaná rychlost: Skutečně dosahovanou rychlostí se rozumí rychlost služby dosahovaná při používání služby uživatelem. Protože síť Internet je decentralizována byla jako referenční hodnota pro určení Skutečně dostupné rychlosti stanovena rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat mezi koncovým bodem služby a servery měřící aplikace Netmetr.cz. Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezatiženém koncovém bodě služby aplikací netmetr.cz, běžící na zařízení s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou síťového rozhraní převyšující běžně dostupnou rychlost min. o 30 % na kterém bude spuštěna pouze měřící aplikace. Výsledná skutečně dosahovaná rychlost je pak průměr ze tří po sobě jdoucích měření s připočtením odchylky aplikace netmetr.cz (10 % - 30 %). U služeb s Inzerovanou rychlostí vyšší než 100 Mbps musí být zjištění Skutečně dosahované rychlosti provedeno měřícím zařízením s dedikovaným hardware. Podrobnější instrukce pro zjišťování skutečně dosahované rychlosti jsou uvedeny v doporučené metodice ČTÚ na adrese <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/merenidatovychparametrusitipomocitcpprotokoluverze2.0.pdf>
- 3.20. Velká trvající odchylka: Za velkou trvající odchylku od Běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby, tj. pokles Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 3.21. Velká opakující se odchylka: Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu Běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 3.22 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění

4. Práva a povinnosti poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Všeobecných podmínkách za smluvně dohodnutou cenu.
- 4.2. Poskytovatel odpovídá v rámci poskytování služeb za funkčnost a kvalitu své sítě a je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům. Toto se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci (tj. okolnosti, kterou poskytovatel ani při péči, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, nemůže odvrátit. např. válka, povstání, nepokoje, stávky, obchodní, měnová, politická, popř. jiná opatření úřadů, výpadky závislých služeb. např. elektrické energie, přírodní události jako požár, povodeň, zemětřesení, vichřice. apod.) nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.
- 4.3. Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady případné závady v poskytování služeb, které vznikly na zařízeních v jeho vlastnictví. Poskytovatel může dle svého uvážení odstranit i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti uživatelem na zapůjčeném zařízení, a to na náklady uživatele.
- 4.4. Poskytovatel není oprávněn řešit a odstraňovat závady, které nejsou v jeho majetku a jsou v majetku uživatele, nebo třetích osob, pokud se na tomto obě smluvní strany výslovně nedohodli a nesepsali o tomto dodatek ke smlouvě.
- 4.5. Pro odstraňování jakýchkoli závad je poskytovatel oprávněn využít služeb třetích osob. V případě využívání - osob nebo jejich technických prostředků zajišťuje poskytovatel opravy případných poruch v termínech a za podmínek poskytnutých těmito třetími osobami.
- 4.6. Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit povoz služeb ze závažného technického nebo provozního důvodu, tedy například generováním nadměrné zátěže, činností viru, ze zákonného důvodu, který znemožňuje plnění nebo z důvodu, že smluvní uživatel je v prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu uživateli omezení, přerušeni, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy a to primárně elektronicky na uživatelovu elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě.
- 4.7. Poskytovatel umožní uživateli přijmout opatření k ochraně a utajení přenášených dat, např. šifrování nebo kódování. Uživatel tak však musí učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, tzn. musí zachovat možnost přenosu dat. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat.. případně ani za tímto porušená práva třetích osob.
- 4.8. Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost uživatelova. informačního systému a jeho zařízení.. softwaru pro přístup k Internetu nebo jiným datovým službám. Rovněž není zodpovědný za jakékoli datové služby provozované jinými subjekty včetně informací, které jsou prostřednictvím internetu či datových služeb třetími osobami zveřejňovány.
- 4.9. Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytovaných službách na svých hlavních WWW stránkách.

5. Práva a povinnosti uživatele

- 5.1. Uživatel je povinen hradit poplatky za objednané služby v dohodnutém termínu a to do 15.dne kalendářního měsíce za daný měsíc, nebo dle vystavené faktury a data splatnosti.
- 5.2. Uživatel nesmí využít poskytovaných služeb k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České Republice, EU a ostatních státech. Uživatel nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob. Uživatel je povinen si zabezpečit své vlastní technické zařízení, zejména PC apod. tak, aby nedocházelo k ovlivňování jiných uživatelů sítě poskytovatele. Poskytovatel má právo v případě porušení jakékoliv takové skutečnosti uživatelem zcela pozastavit služby do doby nápravy bez předchozího varování. Tímto není dotčen nárok poskytovatele na úhradu smluvené ceny služby.
- 5.3. Uživatel má právo v případě závady na zařízení poskytovatele na vrácení poměrné části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby. Výše a způsob je specifikován v čl. 6 a čl. 7 těchto Všeobecných podmínek.
- 5.4. Uživatel se zavazuje, že se zapůjčeným zařízením nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele manipulovat, kamkoli ho přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu.
- 5.5. Veškerá zapůjčená zařízení, jež jsou uživateli poskytnuta, zůstávají ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel se zavazuje zabezpečit tato zařízení poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních poskytovatele umístěných u uživatele ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení smlouvy.
- 5.6. Uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci jakýchkoli zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.
- 5.7. Uživatel je povinen zajistit na svoje náklady potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz a zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle požadavků poskytovatele. Bude-li u uživatele nainstalováno zařízení poskytovatele, zajistí uživatel na svůj náklad jeho napájení z el.sítě.
- 5.8. Uživatel je povinen umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání v přiměřeném rozsahu přístup za účelem kontroly, údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle této smlouvy. Doba, po Ideo"" nebyl umožněn pověřeným osobám přístup k zařízením se v případě závady nebo poruchy služby do doby poruchy služby nezapočítává.
- 5.9. Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v koncovém bodu uživatele proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám manipulaci se zařízením poskytovatele v koncovém bodu uživatele.
- 5.10. Uživatel není oprávněn poskytované služby přeprodat, nebo poskytovat třetím osobám bez písemného souhlasu poskytovatele.
- 5.11. Poskytované služby jsou určeny pouze pro konkrétního uživatele uvedeného ve smlouvě. Uživatel nesmí umožnit přístup poskytovaným službám nebo prostřednictvím služeb třetí osobě.
- 5.12. Uživatel je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres, příp. změny lokalit účastnických přípojek Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobilá zúžit vymahatelnost jeho pohledávek nebo znemožnit poskytování služby, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně čtrnáctidenní lhůtou. Výpověď smlouvy ze strany poskytovatele tímto způsobem nemá vliv na povinnost uživatele i nadále platit za objednané služby do doby konce trvání smlouvy v případě, že je již nebude využívat

6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Za práce a služby poskytovatele hradí uživatel poskytovateli dohodnuté ceny.
- 6.2. Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby. Každá taková úprava cen se netýká již uzavřených smluv a pro uživatele jsou směrodatné ceny za služby uvedené ve smlouvě.
- 6.3. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden (1) měsíc, nebo jeden (1) rok.
- 6.4. Účtování jednorázových služeb provádí poskytovatel fakturou zaslouanou nebo předanou uživateli následovně: a) jednorázové zřizovací poplatky jsou uživateli účtovány zálohově na základě podpisu nebo změny Smlouvy. b) jednorázové poplatky jsou účtovány po provedení příslušného plnění.

- 6.5. Účtování pravidelně poskytovaných služeb s periodou fakturace jeden (1) měsíc provádí poskytovatel fakturou nebo zálohovou fakturou zaslanou i elektronicky nebo předanou uživateli, případně zálohovým splátkovým kalendářem.
- 6.6. V případě, že uživatel neobdrží fakturu, na jejímž základě provádí platby, je povinen do 7 dnů požádat poskytovatele o její znovuzaslání.
- 6.7. Smluvní strany se dohodly, že jako formu doručování faktur uznávají formu: a) e-mailem uvedeném ve smlouvě, 2) běžnou poštovní zásilkou České pošty.
- 6.8. Smluvní strany se dohodly, že za doručenu fakturu uživateli se má pátý (5) den po jejím vystavení poskytovatelem.
- 6.9. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby, nebo 1.dnem v měsíci.
- 6.10. V případě, že žadatel/objednavatel odmítne podepsat závaznou objednávku, nebo smlouvu i přes fakt, že službu v místě objednání lze zřídit, je povinen poskytovateli uhradit vynaložené náklady a ušlý Str. 2 zisk. V případě, kdy byla zjištěna nemožnost Instalace služby dle závazné objednávky, případně smlouvy, zaviněním třetích stran, nebo odmítnutím instalace zájemcem, nebo uživatelem, nezaniká poskytovateli právo vymáhání nákladů spojených s technickým průzkumem, přípravou projektu, instalací, nebo ušlého zisku do konce trvání smluvního vztahu, nebo do konce doby, do kdy by byla uzavřena smlouva na základě závazné objednávky.. Uživatel je povinen na vyzvání poskytovatele tyto náklady do sedmi (7) dnů uhradit poskytovateli.
- 6.11. Účtované částky musí uživatel uhradit na účet poskytovatele uvedený na faktuře ve lhůtě stanovené, jako je splatnost faktury, která bude činit čtrnáct (14) dnů ode dne jejího vystavení nebo hotově poskytovateli. Případná jiná splatnost může být uvedena ve Smlouvě.
- 6.12. Úhrada účtovaných částek uživatelem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele nebo zaplacením hotově poskytovateli, a to nejpozději do data splatnosti, oprostěná od bankovních a manipulačních poplatků. Pokud uživatel uhradí účtované částky později, než je stanoveno v tomto odstavci, je uživatel v prodlení.
- 6.13. Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtovaných částek po období delší než deset (10) dnů je poskytovatel oprávněn zcela nebo částečně pozastavit plnění smlouvy do doby úhrady dlužných částek
- 6.14. Pro případ prodlení s placením úhrad za poskytované služby si poskytovatel vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý den prodlení a uživatel se zavazuje v případě vyúčtování úroku z prodlení poskytovatelem takto omluvený úrok z prodlení zaplatit.
- 6.15. Uživatel má právo na vrácení části poplatků (slevu) zaplacených za dobu poruchy služby. Výše slevy je určena jako poměrná část nedostupnosti služby a zúčtovacího období. Právo na snížení ceny uživatel ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo byť i částečně z viny uživatele. O tuto slevu žádá uživatel písemně, formou doporučeného dopisu zaslaného na adresu provozovatele

7. Reklamační řád

- 7.1. Poskytovatel odpovídá vůči uživateli za množství a rozsah služby, pokud služba dle smlouvy nebyla poskytnuta v dohodnutém množství, nebo rozsahu, nebo poskytovatelem zapůjčené zařízení nemá vlastností stanovené technickými podmínkami a vykazuje závady.
- 7.2. Reklamační uživatel může být uplatněna v případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb. V případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb je odpovědnost poskytovatele omezena pouze na povinnost odstranit závadu v termínech dále stanovených a v případech uvedených v článku 6 této smlouvy snížit cenu za služby. Reklamací v této oblasti lze uplatnit pouze na vadně provedené odstranění závady nebo na neodstranění závady zařízení v majetku poskytovatele.
- 7.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec (§82 odst. 10 zákona Č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích).
- 7.4. Za vady zakoupeného zařízení do vlastnictví uživatele odpovídá poskytovatel v rozsahu zákonné záruky. Veškeré zakoupené zařízení je nutné případně reklamovat v provozovně poskytovatele po předchozí dohodě. Porucha, nebo uznaná vada zařízení v majetku uživatele nemá vliv na nutnost pravidelně hradit poplatky za objednané služby.
- 7.5. Právo na uplatnění reklamace má výhradně uživatel, osoba, která uzavřela poskytovatelem Smlouvu nebo zaplatila poplatek za služby nebo jí zmocněná osoba. V případě reklamace zboží zakoupeného od poskytovatele může reklamaci uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží.
- 7.6. Veškeré reklamace na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb se uplatňují písemně (dopisem nebo faxem).
- 7.7. Reklamací musí uplatnit. uživatel, v případě vadně. a/nebo neúplně poskytnuté telekomunikační služby (poruchy služby) bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, v případě reklamace na vyúčtování telekomunikačních služeb do třech (3) dnech od doručení vyúčtování. Pokud uživatel neuplatní reklamaci vadně poskytnuté služby do dvanácti (12) hodin po posledním dni trvání závady a vadné služby, právo reklamace zaniká.
- 7.8. Případné reklamace účetních dokladů uplatňuje uživatel prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu poskytovatele, nejpozději do třiceti (30) dnů od obdržení účetních dokladů s uvedením důvodu reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek. Poskytovatel rozhodne o reklamaci do dvou (2) měsíců po jejím obdržení. Částka na jejíž vrácení vznikne uživateli nárok z poskytovatelem uznané reklamace bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby k jejímuž zaplacení bude uživatel povinen. Uživatel se vzdává práva vymáhat po poskytovateli jakékoliv úroky za slevy, dobropisované částky, v případě uznání reklamace.
- 7.9. Za okamžik počátku závadně poskytnuté služby (začátek doby poruchy služby) se myslí okamžik, kdy ji uživatel oznámí telefonicky nebo „-mailem. Pro případ sporu musí být oznámení uživatele následně provedena ještě písemně, emailem nebo doporučeným dopisem zaslaným nejpozději do dvanácti (12) hodin po oznámení. V případě neoznámení reklamace písemně, faxem nebo doporučeným dopisem nemusí být reklama uznána za oprávněnou a pokud uživatel neprokáže, že poskytovatel tato oznámení obdržel některým výše uvedeným způsobem. Za okamžik ukončení závady poskytnuté služby (konec poruchy služby) se myslí okamžik, kdy poskytovatel oznámí tuto skutečnost uživateli telefonicky faxem či doporučeným dopisem. případně je zřejmé. že již je porucha odstraněna {například elektronickou kontrolou funkčnosti zařízení}.
- 7.10 Reklamační vyřizuje poskytovatel ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace: reklamaci poskytnutých služeb třech (3) kalendářních dnů (výjimku tvoří složitější případy, vyžadující rozsáhlejší šetření popř. posudky, lhůta zde činí zpravidla šedesát: (60) kalendářních dní).
- 7.10.1. V případě, kdy poskytovatel nedodrží termín vyřešení reklamace služeb, je uživatel oprávněn žádat o přiměřenou slevu dle doby výpadku. Vyúčtování těchto slev dojde v následujícím vyúčtování služeb. Podmínkou je doručení žádost poskytovateli.
- 7.11. V případě, že je reklamační shledána oprávněnou, má uživatel, podle charakteru vadně poskytnutého telekomunikačního výkonu právo na: a) snížení ceny služby nebo b) vrácení přeplatku nebo c) opravu zařízení nebo d) vrácení peněz zaplacených za prodané zařízení.
- 7.12. Reklamační vad prodané zboží včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.

8. Doba trvání smlouvy

- 8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. doba trvání smlouvy je uvedena v provozních podmínkách jednotlivých služeb, případně ve smlouvě nebo jejím dodatku.
- 8.3. Smlouva může zaniknout:
- (a) písemnou dohodou smluvních stran.
- (b) uplynutím výpovědní lhůty v délce 1 měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena doporučená výpověď" podaná kteroukoli smluvní stranou druhé smluvní straně.

- (c) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, poruší-li uživatel své závazky podle čl. 6 nebo čl. 5 Všeobecných podmínek, nebo poruší-li uživatel opakovaně některou povinnost uvedenou ve Smlouvě, např. placení úhrad za plnění služeb, a v minulosti byl již ze strany poskytovatele písemně (případně i elektronicky) na porušení povinnosti či závazku Upozorněn. Poskytovatel je oprávněn požadovat po uživateli poměrnou úhradu výdajů, v závislosti na zbývajících době nerealizovaného kontraktu a ušlého zisku. Poskytovatel má rovněž nárok na úhradu částky, o kterou byla uživateli snížena cena v závislosti na době trvání Smlouvy.
 - (d) odstoupením od smlouvy, nebo závazné objednávky ze strany poskytovatele, prokáže-li se po provedení předběžných šetření z příčiny třetích stran nemožnost zřízení uživateli služby dle smlouvy.
 - (e) jednostranným odstoupením ze strany poskytovatele, pokud uživatel nesouhlasí se změnou cen poskytovatele, jak je uvedeno v odstavci 6.2 .
- 8.4. Při zániku smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. V případě, že uživatel toto zařízení nevrátí, nebo nevyzve poskytovatele do 30 dnů od ukončení smluvního vztahu k odinstalaci, je povinen poskytovateli uhradit částku za zapůjčené technické zařízení uvedené ve smlouvě, nebo předávacím protokolu. Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy.
- 8.5. Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou uživatelem před zřízením služby nebo zřízením změny služby dle Smlouvy, a to nikoli z důvodu podstatného porušení smlouvy poskytovatelem, je uživatel povinen poskytovateli nahradit cenu rezervované služby a vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

9. Důvěrnost informací

- 9.1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
- 9.2. Uživatel tímto dává poskytovateli souhlas se zpracováním jeho osobních údajů s použitím jeho jména, obchodního názvu, jako referenčního zákazníka poskytovatele.
- 9.3. Při zvýšených nárocích na důvěrnost resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Ani uživatel, ani poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat, nebo jinak jednat jménem druhé strany.
- 10.1.2. Žadatel (Uživatel) tímto prohlašuje, že má souhlas majitele objektu-místa, kde bude instalováno technické zařízení. Technickým zařízením se rozumí bezdrátová technologie, kabelové vedení v domě. Účastník se zavazuje poskytnout přístup pracovníkům MILNET k instalované technologii.. Také se zavazuje poskytnout eI.zásuvku 220V/6A v místě instalace bezdrátové technologie. Zároveň prohlašuje, že si je vědom toho, že veškerá případná rizika plynoucí z. nepravdivosti tohoto prohlášení jsou jeho závazkem vůči majiteli objektu a poskytovateli služby. Dále prohlašuje, že je účastník poskytovatele přístupu pro uvedenou stanici, nebo zplnomocněn jednat jménem tohoto účastníka. Potvrzuje, že všechny údaje uvedené ve smlouvě jsou správné.
- 10.2. Právní poměry Smlouvy, jakož i vztahu touto Smlouvou založeného se řídí právem České republiky případně EU, případně majetkové spory rozhoduje Rozhodčí institut uvedený výše, dle jeho Řádu. Rozhodčí řízení bude konáno v Praze v České republice. Rozhodčí jednání budou vedena v jazyce českém. Písemnosti předkládané smluvními stranami v jiném jazyce musí být přeloženy, nerozhodnou-li rozhodci jinak.
- 10.3. Náklady rozhodčího řízení uhradí ta strana, která neměla ve sporu úspěch, a to v takovém poměru v jakém ve sporu podlehla.
- 10.4. Smlouva může být změněna pouze číslovanými písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo Smlouvy s vyznačením, že se jedná o změnu smlouvy.
- 10.5. Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné formě (dopisem nebo faxem). Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.
- 10.6. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která zůstávají v platnosti a účinná. Poskytovatel je oprávněn nahradit neplatné/neúčinné ustanovení ustanovení platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného / neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky..
- 10.7. Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení VOP měnit či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny uveřejnit informaci o této změně na svých webových stránkách.
- 10.8. Uživatel souhlasí s převedením stávající smlouvy uzavřené s poskytovatelem na nový nástupnický subjekt poskytovatele, nebo na nový subjekt, který převezme aktivity po poskytovateli. .
- 10.9. všechny ujednání obou smluvních stran se řídí smlouvou, nebo těmito všeobecnými podmínkami. Pokud není písemně dohodnuto jinak, nebo bylo v těchto podmínkách opoměno, tak se řídí obecně právními předpisy, Občanským, nebo Obchodním zákoníkem.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné ode dne 1.1.2021.