



Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb „IP“

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb IP (dále jen Všeobecné podmínky) upravují postup při uzavírání Smlouvy o poskytování služeb IP (dále jen Smlouva) mezi Poskytovatelem a Účastníkem, postup při vyřizování stížností, základní práva a povinnosti smluvních stran a platební podmínky. Všeobecné podmínky dále stanovují technické, provozní a organizační podmínky nutné pro poskytování těchto telekomunikačních služeb. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.

1. Charakteristika poskytovaných služeb

- 1.1. Veřejné telekomunikační služby IP (dále jen Služby IP) znamenají služby poskytované Poskytovatelem spočívající v přístupu k síti Internet a jejím službám prostřednictvím bezdrátové (mikrovlnné), metalické či optické linky.
- 1.2. Poskytování Služeb IP podle těchto Všeobecných podmínek je zajišťováno v rámci telekomunikační sítě Poskytovatele (dále jen Síť poskytovatele).
- 1.3. V rámci Služby IP bude Poskytovatel poskytovat Účastníkovi, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak, následující:
 - 1.3.1. přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím Sítě poskytovatele o předem definované kapacitě přípojné linky
- 1.4. Kapacita přípojné linky je maximální fyzická přenosová rychlost linky, kterou lze teoreticky přenášet digitální data. Přenášená digitální data obsahují výjma uživatelských dat také data režijní, za což jsou považovány především režijní informace protokolových vrstev a servisní informace transportních zařízení.
- 1.5. Pokud nebude dohodnuto jinak, součástí Služby IP není poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků, které jsou potřebné pro přístup do sítě Internet.
- 1.6. Služby IP jsou poskytovány ve variantách dle aktuálního ceníku služeb Poskytovatele. Technické parametry Služby IP jsou nastaveny dle Účastníkem zvoleného tarifu a jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování služeb IP.
- 1.7. Ceník služeb je dokument obsahující ceny, technické parametry Služeb IP a smluvní poplatky s tím související.
- 1.8. Tarif je možné změnit, pokud to typ služby umožňuje, dle potřeby jednou měsíčně a to vždy min. 5 pracovních dnů před začátkem následujícího měsíce. Snížení kapacity je možné maximálně do cenové úrovně tarifu se kterým byla Smlouva o poskytování služeb IP uzavřena. Požadavku na větší snížení tarifu nemusí Poskytovatel vyhovět v případě, že Účastník požádá o tuto změnu před ukončením smluvního období na které byla Smlouva uzavřena.
- 1.9. Služby IP jsou poskytovány nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých jsou Služby IP poskytovány. Povinnost poskytovat Služby IP nepřetržitě mohou dále omezit obecné závazné právní předpisy nebo působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu § 374 obchodního zákoníku.

2. Vznik smluvního vztahu

- 2.1. Služby IP jsou poskytovány na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a fyzickou nebo právnickou osobou způsobilou k právním úkonům (dále jen Účastník).
- 2.2. Při uzavírání smluvního vztahu je Účastník smluvního vztahu povinen prokázat svoji totožnost potřebnými doklady (podnikatelské subjekty zejména výpisem z obchodního rejstříku). Uzavřením smluvního vztahu se Poskytovatel a Účastník zavazují k dodržování těchto Všeobecných podmínek.

3. Změna a převod smlouvy

- 3.1. Smlouvu lze měnit pouze písemnými číselnými dodatky. Pro způsob uzavírání dodatků Smlouvy platí přiměřeně ustanovení o jejím zřizování.
- 3.2. Převod práv a závazků Účastníka na třetí osobu je možný pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

4. Trvání smlouvy

- 4.1. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě. Tato doba začíná běžet dnem, kdy je Účastníkovi předána funkční služba.
- 4.2. Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od smlouvy, uplynutím doby, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.
- 4.3. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu neurčitou, je každá ze smluvních stran oprávněna i bez udání důvodu Smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počítá se od prvního dne měsíce, který následuje po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, není-li dohodnuto jinak.

- 4.4. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu určitou, je Účastník oprávněn smlouvu jednostranně vypovědět za podmínky doplatku ve výši 50% všech měsíčních poplatků zbývajících do konce smluvního období uvedeného ve Smlouvě. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počítá se od prvního dne měsíce, který následuje po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, není-li dohodnuto jinak.
- 4.5. Je-li Účastník v prodlení s úhradou s placením ceny za Služby IP delším než 21 dní, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího upozornění pozastavit nebo přerušit poskytování Služeb IP až do doby úplného zaplacení dlužné částky. O této skutečnosti bude Poskytovatel Účastníka informovat formou informační stránky v internetovém prohlížeči Účastníka.
- 4.6. Je-li Účastník v prodlení s úhradou s placením ceny za Služby IP delším než 60 dní, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího upozornění jednostranně vypovědět Smlouvu o poskytování služeb IP. Účastník je pak povinen uhradit Poskytovateli sankci za porušení Smlouvy ve výši 100% všech měsíčních poplatků zbývajících do konce smluvního období uvedeného ve Smlouvě. O této skutečnosti bude Poskytovatel Účastníka informovat písemnou formou.
- 4.7. Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy, s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy, v případě, kdy druhá smluvní strana závazným způsobem a přes písemné upozornění porušila své smluvní povinnosti a marně uplynula lhůta určená k nápravě.
- 4.8. Poskytovatel je oprávněn jednostranně vypovědět Smlouvu o poskytování Služeb IP v případě, že Účastník porušil některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek. Smlouvy či obecné závazného právního předpisu a po písemném upozornění Poskytovatelem na takové porušení nejzjednal ve lhůtě 14 dnů od doručení písemného upozornění nápravu. Účastník je pak povinen uhradit Poskytovateli sankci za porušení Smlouvy ve výši 100% všech měsíčních poplatků zbývajících do konce smluvního období uvedeného ve Smlouvě. O této skutečnosti bude Poskytovatel Účastníka informovat písemnou formou.
- 4.9. Jestliže Účastník odstraní příčiny, pro které bylo přerušeno poskytování Služeb IP, Poskytovatel neprodleně obnoví jejich poskytování.
- 4.10. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník ve lhůtě 10 dnů od přerušení poskytování Služeb IP neodstraní příčiny, pro které byla Služba IP přerušena. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy.
- 4.11. Ukončením smluvního vztahu není Účastník zbaven povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté Služby IP a jiné výkony poskytnuté až do ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné škody způsobené Poskytovateli. Tímto také nezanikají nároky Poskytovatele na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu.
- 4.12. Přerušením poskytování služeb IP z důvodu porušení Všeobecných podmínek ze strany Účastníka nezaniká povinnost Účastníka hradit pravidelné měsíční platby.

5. Ceny a platební podmínky

- 5.1. Cena za Služby IP je ve Smlouvě stanovena na základě ceníku Služeb IP, platného ke dni uzavření Smlouvy.
- 5.2. Ceny za Služby IP účtuje Poskytovatel tímto způsobem:
 - 5.2.1. jednorázové instalační poplatky jsou účtovány Účastníkovi při fakturaci první pravidelné měsíční platby
 - 5.2.2. pravidelné měsíční poplatky jsou účtovány s předstihem na následující měsíc
- 5.3. Cenu za Služby IP je Účastník povinen zaplatit na základě vyúčtování a ve lhůtách uvedených na platebních dokladech vystavených Poskytovatelem či uvedených ve Smlouvě, pokud nebyla dohodnuta jiná forma úhrady.
- 5.4. Úctovaná částka se považuje za zaplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet v peněžního ústavu Poskytovatele, jinak je Účastník v prodlení s placením. Poskytovatel má právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 5.5. V případě, že Poskytovatel zašle Účastníkovi upomínku neuhrazené faktury, nebo bude Účastníkovi přerušeno poskytování služeb z důvodu jeho prodlení s platbami za Služby IP, bude za tento úkon Účastníkovi vyúčtována částka dle aktuálního ceníku služeb.
- 5.6. Případné poplatky vyplývající z porušení Smlouvy či Všeobecných podmínek ze strany Účastníka jsou splatné do 14 dnů na účet Poskytovatele.
- 5.6. Při přerušení poskytování Služeb IP z důvodů závad veřejné telekomunikační sítě provozované Poskytovatelem, trvajících nepřetržitě déle než 24 hodin, pokud za závodu mající za následek přerušení provozu Účastník neodpovídá, má Účastník právo na vrácení poměrné části ceny za Služby IP. Doba pro výpočet poměrné části ceny za Služby IP, která má být vrácena, se počítá od okamžiku, kdy Účastník závalu oznámil Poskytovateli.
- 5.7. Předpokladem vrácení poměrné části ceny za Služby IP je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závalu mající za následek přerušení provozu.
- 5.8. Reklamaci účetních dokladů uplatňuje Účastník do 7 dnů na adrese Poskytovatele, písemnou formou s uvedením důvodu reklamace. Spočívá-li reklamovaná vada v nesprávné vyúčtované ceně, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek. Poskytovatel je povinen

vyřídít reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Finanční částka z uznané reklamace bude uživateli připsána k dobru v nejbližším účetním termínu, pokud došlo mezitím k jejímu zaplacení Účastníkem na účet Poskytovatele.

6. Práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Služby IP za podmínek a v rozsahu uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, Smlouvě a obecně závazných právních předpisech.
- 6.2. Pokud bylo možno Služby IP využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady bez zbytečného odkladu.
- 6.3. Poskytovatel může dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služeb IP v případě nezbytných úprav technického zařízení, měření nebo odstraňování poruch.
- 6.4. Případné omezení, přerušování, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování Služeb IP, které budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel Účastníkovi minimálně 3 dny předem e-mailem či na internetových stránkách Poskytovatele.
- 6.5. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad poskytováním Služeb IP po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.
- 6.6. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost Služby IP nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo třetí osoby.
- 6.7. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Účastník šíří v rozporu se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, obecně závaznými právními předpisy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
- 6.8. Poskytovatel má právo kontroly připojeného koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.
- 6.9. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Účastníkem nahlášené nebo jinak zjištěné závady na síti Poskytovatele v nejkratším možném termínu od jejich nahlášení zjištění.
- 6.10. Pokud bude zjištěno při odstraňování poruchy nebo závady, že tato porucha nebo závada není na Síti poskytovatele, ale je lokalizována na zařízeních Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů dle ceníku servisních prací.
- 6.11. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat.
- 6.12. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.
- 6.13. Poskytovatel je povinen dodržovat telekomunikační tajemství.
- 6.14. Poskytovatel je oprávněn uvádět Účastníka jako svého referenčního zákazníka.
- 6.15. Poskytovatel je oprávněn omezit provoz Účastníka, který svým provozem omezuje ostatní uživatele služeb IP.
- 6.16. Poskytovatel neodpovídá za :
 - 6.16.1. škodu, která vznikne jako důsledek kapacity sítě, poruchy, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele či její části
 - 6.16.2. škodu, která vznikne zaviněním Účastníka
 - 6.16.3. ušlý zisk
 - 6.16.4. jakékoliv škody, které vzniknou Účastníkovi v důsledku výpadku sítě internet, poškození či opožděného dodání dat
- 6.17. Účastník má právo na zřízení a nerušené užívání Služeb IP.
- 6.18. Účastník je povinen bezodkladně po vyzvání Poskytovatele zřízené Služby IP převzít. V případě, že Účastník odmítne zřízené Služby IP převzít, má se za to, že Účastník Služby IP převzal k datu, kdy k tomu byl vyzván.
- 6.19. Účastník je povinen při využívání Služeb IP dodržovat tyto Všeobecné podmínky, Smlouvu, obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
- 6.20. Účastník je povinen za poskytnuté Služby IP řádně a včas zaplatit, jakož i uhradit případné smluvní pokuty uplatněné Poskytovatelem.
- 6.21. Účastník smí při využívání Služeb IP používat pouze zařízení, která nenasluhují provoz telekomunikační sítě a nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob.
- 6.22. Účastník nesmí nic měnit na technickém zařízení veřejné telekomunikační sítě včetně koncového bodu sítě, na koncovém zařízení v majetku Poskytovatele, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat nebo je přemísťovat. Při porušení tohoto ustanovení je Účastník povinen uhradit Poskytovateli sankci za porušení Smlouvy ve výši 100% všech měsíčních poplatků zbývajících do konce smluvního období uvedeného ve Smlouvě. O této skutečnosti bude Poskytovatel Účastníka informovat písemnou formou.
- 6.23. Účastník se zavazuje zabezpečit zařízení Poskytovatele uvedené na předávacím protokolu Služby IP proti odcizení, zničení a poškození. Účastník odpovídá za škodu způsobenou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka ode dne jejich převzetí do doby jejich zpětného převzetí pracovníky Poskytovatele při zrušení příslušné Služby IP nebo při ukončení Smlouvy.
- 6.24. Účastník se zavazuje bezodkladně ohlásit Poskytovateli veškeré závady vzniklé na zařízení Poskytovatele včetně koncového bodu a koncového zařízení v majetku Poskytovatele nebo ztrátu či poškození těchto zařízení.
- 6.25. Účastník se zavazuje zajistit souhlas všech dotčených osob, orgánů a majitelů popřípadě správců dotčených nemovitostí s instalací, umístěním a provozem veškerého zařízení potřebného pro plnění Smlouvy.
- 6.26. Účastník se zavazuje zajistit energetické napájení a potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení nutných pro poskytování Služeb IP.
- 6.27. Účastník se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při instalaci, změně, odstraňování poruch či závad nebo při deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytováním Službami IP.
- 6.28. Účastník se zavazuje zajistit přístup pověřených pracovníků Poskytovatele či pracovníků třetí osoby, kteří se prokážou pověřením Poskytovatele k umístěnému zařízení v majetku Poskytovatele.
- 6.29. Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta.

- 6.30. Účastník nesmí využívat Služby IP k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- 6.31. Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služeb IP. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde. Za zneužití Služby IP se považuje zejména:
 - 6.31.1. zajištění si, nebo snaha zajistit si pro Služby IP jakékoliv prostředky nebo zařízení s úmyslem vyhnout se placení
 - 6.31.2. zpřístupnění neveřejných informací, pozměnění nebo zničení informací jiného uživatele Služeb IP bez jeho souhlasu jakýmkoliv prostředky nebo zařízením, nebo pokus tak učinit
 - 6.31.3. omezení využití či bránění v používání Služeb IP jiným uživatelům
- 6.32. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužití služby. Tuto škodu je pak povinen uhradit do 30 dnů na účet Poskytovatele.
- 6.33. Účastník je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli elektronickou poštou změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy, adresy trvalého pobytu, sídla, právní formy uživatele a bankovního spojení. Neoznámění takové změny je podstatným porušením smlouvy.

7. Ohlašování závad

- 7.1. Účastník ohlašuje závady Služby IP telefonicky nebo e-mailem do dohledového centra Poskytovatele, které je připraveno přijímat hlášení o závadách.
- 7.2. Účastník je povinen ohlásit své jméno nebo název firmy, kontaktní jméno a telefon nebo e-mail, typ služby, číslo smlouvy, lokalitu připojení, a podrobný popis poruchy.
- 7.3. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi písemné nebo elektronické potvrzení ohlášené závady.

Kontakt na dohledové centrum Poskytovatele:

telefon: 731 17 59 17
e-mail : support@cbcnnet.cz
www.cbcnet.cz

8. Ochrana informací

- 8.1. Poskytovatel a Účastník považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu, nebo které se dozvěděli v souvislosti s plněním Smlouvy, a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti trvá i po ukončení Smlouvy.
- 8.2. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
 - 8.2.1. informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva,
 - 8.2.2. informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti,
 - 8.2.3. informace vyžadované soudy, správními orgány, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislými poradci smluvních stran.
- 8.3. Poskytovatel a Účastník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o telekomunikacích a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek trvá i po ukončení smluvního vztahu.
- 8.4. Účastník dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data dle § 84 odst. 3 písm. c) zákona č. 151/2005 Sb. pro obchodní a marketingové účely.
- 8.5. Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby Účastník neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Účastníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

9. Doručování

- 9.1. Pro účely smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Účastníkem se za doručenu považuje písemnost:
 - 9.1.1. předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně
 - 9.1.2. doručená subjektem poskytující poštovní služby
 - 9.1.3. doručená jiným způsobem, pokud byl jiný způsob doručení dohodnut s Účastníkem
- 9.2. V případě písemností doručených subjektem poskytujícím poštovní služby, se považuje písemnost za doručenu, pokud bude prokázáno dodání zásilky na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenu je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb IP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 5.2007.
- 10.2. Právní vztahy při poskytování Služeb IP se řídí Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, zákonem o telekomunikacích a občanským nebo obchodním zákoníkem.
- 10.3. Pokud se některá z ustanovení těchto Všeobecných podmínek ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo Všeobecných podmínek jako celku.