

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Ing. Libor Petr, INTERDATA, Lužické nám. 158, 408 01 Rumburk, IČ 64678539, DIČ CZ6912312374 (dále jen poskytovatel) poskytující služby elektronických komunikací, na základě osvědčení č. 3499 vydaným poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 21. února 2013, tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen VP), které upravují poskytování služby na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouvy) uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a uživatelem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2 VP, ceníky služeb, popis služeb, nabízená a zaručená kvalita služeb, servisní služby případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami tvoří přílohu Smlouvy. Podpisem Smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil se Smlouvou a se všemi přílohami Smlouvy, včetně VP.

1.3 Poskytovatel se zavazuje na základě předběžné objednávky, Smlouvy, těchto VP a případných dalších ujednání, poskytovat uživateli sjednané služby, po sjednanou dobu a uživatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za služby.

2. Definice pojmů

2.1 „Smlouva“ - příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a uživatelem.

2.2 „předběžná objednávka“ - ústní nebo písemný požadavek zákazníka na zřízení konkrétní služby nebo služeb.

2.3 „uživatel“ (nebo „zákazník“ nebo „účastník“) - uživatel příslušné služby.

2.4 „den zřízení služby“ - den dodávky a instalace zařízení, pro vedení všech konfigurací na telekomunikační síti poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby uživatelem.

2.5 „telekomunikační síť“ - síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.

2.6 „přípojný bod“ (nebo též „koncový bod“) telekomunikační sítě - fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou uživateli předávány služby.

2.7 „přípojné vedení“ - metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu, kde je umístěno koncového zařízení uživatele.

2.8 „koncové zařízení uživatele“ - jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby.

2.9 „závada“ - stav, kdy je uživateli užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za přípojným bodem (na straně uživatele).

2.10 „porucha“ - stav, kdy je uživateli užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před přípojným bodem (na straně poskytovatele).

2.11 „vyšší moc“ - mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli smluvních stran jako např.

válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy, nemožnost přístupu k zařízení a závady v dodávce elektrické energie.

2.12 „dohled“ - aktivně vyvíjená činnost poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou a objednávkou garantované parametry služby. Kontakt na dohled je uveden na www stránkách poskytovatele. Dohled přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby.

2.13 „omezení poskytování služby“ - částečné nebo úplné přerušování přístupu ke službě.

2.14 „zrušení poskytování služby“ - zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).

2.15 „minimální měsíční plnění“ - finanční částka uvedená ve Smlouvě, objednávce nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah užívaných služeb za jedno zúčtovací období. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je uživateli doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.

2.16 „aktivační/deaktivační poplatek“ - cena za zřízení/zrušení služby účtovaná poskytovatelem dle ceníku a splatná při zřízení/zrušení služby.

2.17 „jistina“ - finanční částka sloužící k zajištění úhrady splatných závazků, bude z ní čerpáno pouze, pokud závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po ukončení služby, ke které se vztahuje, bude jistina neprodleně vrácena uživateli (případně ponížena o dlužné částky).

2.18 „agregované připojení“ - připojení sdílené více uživateli, kteří se rovnoměrně dělí o přenosovou kapacitu. Např. agregace připojení 1:10 znamená, že klient mající rychlost připojení 10 Mbit/s v agregaci 1:10 má dynamickou rychlost připojení v rozsahu od 1 Mbit/s až do 10 Mbit/s přičemž většinou - nikoliv však vždy - rychlost nabývá hodnot primárně určené rychlosti tj. 10 Mbit/s. Vyšší agregace tj. sdílení linky může způsobit nárazovou zátěž linky například v denní špičce, jejímž důsledkem může být zpomalení rychlosti připojení. Údaj o tom, zda je připojení agregované a v jakém poměru, je uveden v ceníku nebo ve Smlouvě.

2.19 rychlost připojení (resp. rychlost stahování nebo rychlost nahrávání) - je uvedena v kilobitech (kbit/s) nebo megabitech (Mbit/s) za sekundu. Pokud podělíte rychlost připojení číslicí 8, dostanete údaj kolik kB či MB můžete za sekundu stáhnout. Např. při dosahované rychlosti 10 Mbit/s během jedné sekundy přijmete nebo odešlete 1,25 MB dat.

2.20 „minimální rychlost“ - nejnižší poskytovaná rychlost připojení. Při poklesu rychlosti pod tuto hranici je linka v poruše. Liší se podle jednotlivých tarifů a je uvedena v ceníku nebo ve Smlouvě.

2.21 „běžně dostupná rychlost“ - rychlost, kterou může uživatel očekávat většinu času využití služby. Hodnota je uvedena v ceníku nebo ve Smlouvě. U agregovaných linek není garantovaná.

2.22 „inzerovaná rychlost“ - je rychlost uváděná ve všech propagačních materiálech vydaných poskytovatelem, přičemž inzerovaná rychlost je totožná s rychlostí běžně dostupnou.

2.23 „maximální rychlost“ - nejvyšší nastavená rychlost připojení podle vybraného tarifu z ceníku služeb. Je uvedena v ceníku nebo ve Smlouvě.

2.24 „předplatné/kredit“ - částka uhrazená před čerpáním služby na účet poskytovatele, cena za služby bude čerpána ze složené částky, po vyčerpání složené částky bude služba pozastavena až do složení dalšího předplatného/kreditu.

2.25 „SLA (nebo „minimálně zajištěná kvalita služby“) - garantované dodržení technických parametrů služby v takové výši, aby uživatel mohl službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpo- vídající dané službě.

2.26 „xDSL (nebo „DSL“) - je technologie, která pro vysoko- rychlostní přenos dat využívá Pevnou síť jiného telekomuni- kačního operátora. Nejčastěji ADSL a VDSL připojení.

2.27 „reklamace“ - právní úkon uživatele, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.

2.28 „spotřebitel“ - každý uživatel, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s poskytovatelem nebo s ním jinak jedná. Spotřebitelem není právnická osoba, byť není podnikatelem.

3. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy

3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

3.2 Na základě předběžné objednávky provede poskytovatel před uzavřením Smlouvy technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry.

3.3 Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v termínu požadovaném v předběžné objednávce pro technickou nebo jinou, obtížně překonatelnou překážku, navrhne uživateli buď náhradní den zřízení služby nebo ho informuje o nemožnosti služby zřídit. Neodmítne-li uživatel náhradní den zřízení služby ve lhůtě 3 dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení služby za sjednaný.

3.4 Zřídit službu je poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě jistiny, případně akivač - ního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány.

3.5 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany poskytovatele. Ve Smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. Dnem zřízení služby je potom první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve Smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn.

3.6 Pokud po uzavření smluvního vztahu vyjde najevo, že údaje uživatele uvedené v předběžné objednávce nebo ve Smlouvě (zejména identifikační údaje uživatele) neodpovídaly v okamžiku uzavření smluvního vztahu skutečnosti nebo nebyly splněny, je poskytovatel oprávněn okamžitě odstoupit od Smlouvy a zamezit uživateli v aktivním přístupu k poskytovaným službám. Důvod odstoupení od Smlouvy je poskytovatel povinen zájemci sdělit.

3.7 Kvůli případnému pozdějšímu prokázání identifikace zájem - ce před uzavřením Smlouvy uděluje zájemce poskytovateli souh - las s tím, aby si poskytovatel z předložených dokumentů zájemce okopíroval nebo opsal údaje nutné k identifikaci zájemce a tyto údaje archivoval. Obdobně platí v případě, že Účastník dokládá změnu těch to údajů.

3.8 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo určitou. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této doby nevyjádří vůli Smlouvu ukončit, prodlužuje se Smlouva na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení Smlouvy, tj. poskytovatel informoval uživatele předem o prodloužení Smlouvy a o možnosti Smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručeným poskytovateli. V případě Smlouvy na dobu určitou je uživatel po - vinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve Smlouvě, porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních pod - míněk. Doba trvání Smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.

3.9 Ve Smlouvě může být sjednán závazek uživatele o využívání služby/služeb po stanovenou dobu s minimálním měsíčním plněním.

3.10 Není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 dnů od prokazatelného doručení výpovědi.

3.11 Byla-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, je uživatel povi - nen využívat služby po sjednanou dobu. V případě porušení této povinnosti ze strany uživatele je poskytovatel, v souladu ustano - vením § 63 odst. 1 písm. p) ZEK, oprávněn vyúčtovat uživateli smluvní pokutu za porušení této povinnosti.

a) Pro spotřebitele je výše smluvní pokuty určena jako 1/5 souč - tu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo 1/5 součtu sjednaného minimálního měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání Smlouvy).

b) Pro uživatele, kteří nejsou spotřebiteli, je výše smluvní poku - ty určena součtem zbývajících měsíčních paušálů (včetně DPH) popř. součtem všech minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (tedy za ob - období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy).

c) Pokud bylo uživateli poskytnuto telekomunikační koncové zařízení za zvýhodněných podmínek navyšuje se smluvní poku - ta o částku odpovídající výši úhrady plných nákladů spojených s dodaným telekomunikačním zařízením.

3.12 Období, po kterou byly poskytované služby přerušeny z dů - vodů na straně uživatele, se do sjednané doby určité nepočítá.

3.13 Nárok poskytovatele na vyúčtování a zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením Smlouvy.

3.14 Pokud je službou poskytování telefonních služeb, může Smlouva skončit také přenesením čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení Zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a dále podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněných na www stránkách poskytovatele.

3.15 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména pokud (i) je uživatel v prodlení s platbou za služby o více než 14 dnů, (ii) ztratí oprávnění k poskytování služby, (iii) dojde k ukončení Smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby, (iv) uživatel neoznámil změnu kontaktních údajů (v) uživatel neposkytuje součinnost při provádění servisních zásahů (vi) uživatel zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení poskytovatele.

3.16 Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit (i) pokud sjed - naná služba byla nedostupná dohromady více než 30 dní v ka - lendářním roce nebo (ii) porucha nebyla odstraněna do 15 pra - covních dní od jejího prokazatelného nahlášení. To neplatí, po - kud se jedná o plánované předem oznámené odstávky nebo se tak stalo zaviněním uživatele.

3.17 Poskytovatel je oprávněn kdykoli v průběhu trvání smluvního vztahu vypovědět Smlouvu o poskytování Služeb přenosu dat typu xDSL a to v případě, že dojde k ukončení pří - slušné Smlouvy o spolupráci (či jiné obdobné Smlouvy) uzavřené s třetí stranou, na základě které je Poskytovatel oprávněn Služby přenosu dat typu ADSL poskytovat.

3.18 Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je uživatel oprávněn odstoupit od Smlouvy, vyplývá-li takové právo ze záko - na. Uživatel musí odstoupení doručit poskytovateli nejpozději 3 dny přede dnem účinnosti změny, která dává uživateli zákonné právo na odstoupení od Smlouvy. V tomto případě smluvní vztah zaniká ke dni účinnosti dané změny. Právo uživatele odstoupit od Smlouvy podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud ke změně

dojde na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy vynucené rozhodnutím ČTÚ.

3.19 Uživatel i poskytovatel jsou oprávněni Smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí.

3.20 Veškerá odstoupení od Smlouvy, objednávky a výpovědi Smlouvy a další obdobné úkony uživatele vůči poskytovateli musí být provedeny písemně, musí být podepsány uživatelem nebo jeho oprávněným zástupcem (vlastnoručním podpisem listiny nebo zaručeným elektronickým podpisem elektronického podání) a musí obsahovat takové údaje, aby z nich bylo zřejmé, kdo daný úkon činí a čeho se daný úkon týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení uživatele, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) uživatele, IČ, rodné číslo nebo datum narození uživatele, číslo ukončované Smlouvy nebo jednotlivé služby). Nebudou-li tyto úkony splňovat výše uvedené náležitosti, budou považovány za neplatné.

3.21 Ke změně Smlouvy dochází po doručení nové předběžné objednávky, podpisem, resp. uzavřením dodatku Smlouvy nebo nabytím účinnosti změny VP nebo nových VP.

4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen:

4.1.1 Zřídit a nepřetržitě poskytovat uživateli službu za podmínek stanovených Smlouvou a jejími přílohami.

4.1.2 Na žádost uživatele provést dodatkem změnu Smlouvy tak, aby byla v souladu s platným ceníkem a VP.

4.1.3 Oznámit, je-li to možné, v předstihu uživateli omezení, přerušeni, změny nebo nepravidelnosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli předem známy, a to elektronicky nebo formou SMS. Toto oznámení provede poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování služby podle článku 4.2.8 těchto VP.

4.1.4 Odstraňovat závady tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné s výjimkou závad způsobených vyšší mocí.

4.1.5 Poskytovatel není povinen hradit uživateli náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušeni nebo vadného poskytnutí služby, ale pouze vypořádat reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VP.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušeni není poruchou.

4.2.2 Pozastavit nebo omezit poskytování služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování služby mohlo způsobit škodu poskytovateli, uživateli nebo třetí osobě.

4.2.3 Jednostranně kdykoliv provést změnu služby, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a nedojde ke zvýšení ceny.

4.2.4 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (konfigurace IP, změny serverů, použité frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry služby.

4.2.5 Měnit login a přístupové heslo uživatele, VP, Smlouvu, ceník, identifikační čísla Smlouvy i předběžné objednávky.

4.2.6 Zabezpečit poskytování služby třetí osobou. Zákazníkovi však odpovídá v rozsahu, jako by službu poskytoval sám.

4.2.7 Nezřídit službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně doručena předběžná objednávka a uzavřena Smlouva, včetně všech příloh nebo pokud uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti s umístěním zařízení poskytovatele nebo neposkytl

potřebnou součinnost k instalaci (zejména neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně).

4.2.8 Omezit poskytování služby, pokud uživatel porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednání nápravy nesjedná nápravu či službu nezaplátí. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo zrušit poskytování služby a od Smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Omezením užívání služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže uživatel užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z těchto služeb.

4.2.9 Při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností uživatelem, má poskytovatel nárok na poplatek za tuto aktivaci dle ceníku.

4.2.10 Neuzavřít Smlouvy či neuzavřít dohodu o změně služby s uživatelem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

4.2.11 Bez předchozí výzvy od Smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud uživatel vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení.

5. Práva a povinnosti uživatele

5.1 Uživatel je povinen:

5.1.1 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle Smlouvy či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele.

5.1.2 Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou, VP a dalšími předpisy poskytovatele, tj. zejména v rámci užívané služby nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací.

5.1.3 Nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva.

5.1.4 Nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

5.1.5 Nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo nezkoušet neoprávněně zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.

5.1.6 Neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.

5.1.7 Nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. pokusy přetížit systém nebo zahlcení daty tzv. „mailbombing“ a jinými zásahy).

5.1.8 Nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny či v rozporu se zásadami občanského soužití.

5.1.9 Učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě) umístěným v lokalitě uživatele a zabraňující jim toto zařízení poškodit nebo je odcizit.

5.1.10 Zajistit písemný souhlas vlastníka objektu (nemovitosti) pro umístění zařízení poskytovatele, není-li uživatel vlastníkem sám. Pokud je přípojné vedení pronajato poskytovatelem od třetí strany, je souhlas použit pro potřeby jednání poskytovatele s třetí stranou. Pokud je přípojné vedení realizováno pomocí bezdrátové technologie, je uživatel povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu, pokud je na objektu umístěna, musí odpovídat požadavkům

ČSN. Pokud majitel objektu od uživatele požaduje za umístění zařízení poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností uživatele. Poskytovatel překročí ke zřízení služby až po splnění podmínek stanovených v tomto ustanovení.

5.1.11 Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že uživatel nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že uživatel změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.

5.1.12 Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy v poskytování služby.

5.1.13 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby.

5.1.14 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení příslušné služby.

5.1.15 Umožnit poskytovateli nebo jím pověřeným osobám přístup k zařízení umístěnému v prostorách uživatele za účelem opravy, údržby nebo technického upgrade zařízení a zajistí, aby v době servisního zásahu byl umožněn vstup do objektu a v případě potřeby i kvalifikovaný pracovník pro zajištění potřebné součinnosti.

5.1.16 Po ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení. V případě, že zákazník neumožní demontáž zařízení poskytovatele, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody.

5.1.17 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou uživatele.

5.1.18 Pro elektronickou korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné Smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou. Uživatel se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.

5.1.19 Zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů oznámit poskytovateli nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

5.1.20 Akceptovat, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Za škody v této souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

5.2 Uživatel je oprávněn :

5.2.1 Je-li spotřebitel, může užívat služby výhradně pro svou vlastní potřebu nebo pro potřeby osob, které s ním žijí ve společné domácnosti, přičemž není omezen počet připojených počítačů, notebooků a dalších koncových zařízení k síti internet. Při porušení tohoto ustanovení uhradí uživatel poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč.

5.2.2 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa). Se zasláním písemností souvisejících s touto Smlouvou na tuto adresu uživatel výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena jako nedoručená. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví Smlouvy.

5.2.3 Na své náklady si k převzetí služby, která je předaná v den jejího zřízení, zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takovéto osoby nemá vliv na řádné předání služby.

5.2.4 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Pokud není dohodnuto jinak, musí se jednat o zařízení vybavené fyzickým rozhraním RJ-45 pro připojení do sítě Ethernet. Uživatel odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.

6. Poskytování telekomunikačních VoIP služeb

6.1 Uživatel je oprávněn tuto službu užívat výhradně běžným způsobem (tj. k běžnému volání) a není proto oprávněn užívat ji zejména za účelem telemarketingu, automatického vytáčení, nepřetržitého nebo převažujícího přesměrování hovorů.

6.2 Služba neumožňuje volání na přístupová čísla sítě Internet, modemová spojení, ani volbu operátora pomocí CS/CPS kódu.

6.3 Poskytovatel je oprávněn okamžitě a na náklady uživatele zablokovat či omezit přístup ke službě uživatelům, kteří:

- uskutečňují zlomyslná či obtěžující volání
- využívají službu k výraznému narušování soukromí jiných osob
- využívají službu pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržitě a/nebo převažující přesměrování hovorů
- využívají službu způsobem, jenž je v rozporu s právním řádem ČR
- využívají službu způsobem, který způsobuje poruchy služby

6.4 Podmínkou provozu služby je existence datové přípojky o rychlosti minimálně 128 kbps, lépe však 256 kbps, odezva linky (ping) max. 50 ms a ztrátovosti menší než 2%. V případě výpadku chodu datové přípojky není možno službu používat.

6.5 Koncové telekomunikační zařízení je schopno zprostředkovat přístup k VoIP volání při splnění minimálně jedné z podmínek :

- je-li použit mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přípojným bodem sítě Network Address Translation (NAT) s průchozím portem 5060
- je-li koncovému telekomunikačnímu zařízení přidělena veřejná IP adresa.

6.6 Pokud nemá služba VOIP přiřazeno vlastní pásmo, pak ji není možno používat, pokud uživatel při volání zatěžuje datovou linku jiným provozem na více než 50% její nominální rychlosti.

6.7 Poskytovatel garantuje kvalitu služby pouze na své telefonní ústředně, nemůže ovlivnit kvalitu přenosové trasy, jejímž není majitelem ani provozovatelem. Poskytovatel nenese odpovědnost za chyby v přenosu, porušenost dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků jiných subjektů.

6.8 Poskytovatel zajistí na písemnou žádost uživatele nebo jiného operátora (poskytovatele veřejných telekomunikačních služeb) podanou poskytovateli na adrese sídla a to na náklady žadatele identifikaci účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání. Tuto službu lze u konkrétních volání, která žadatel označí jako zlomyslná nebo obtěžující, provést zpětně, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Službou identifikace účastnického čísla se rozumí poskytnutí údajů o fyzických a právnických osobách jako jsou jméno, popřípadě jména, příjmení, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby adresa sídla podnikání, u právnické osoby obchodní firma nebo název nepodnikající právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

6.9 Poskytovatel je na základě zákona č. 127/2005 Sb. povinen předávat Poskytovateli univerzální služby osobní a identifikační údaje uživatelů kvůli jejich uveřejnění v tištěném nebo elektronickém seznamu účastníků. Poskytovatel může předat jen informace o těch uživateli, kteří k tomu dají svůj písemný souhlas, a to vyplněním příslušného formuláře. Účastník má možnost stanovit, které osobní údaje mají být uvedeny ve veřejném seznamu, dále pak má možnost tyto údaje ověřovat a žádat jejich opravu a jejich odstranění. Účastník rovněž uvede, zda si přeje být kontaktován za účelem marketingu. Neuvedení ve veřejném seznamu účastníků, ověřování, opravení nebo odstranění osobních údajů ze seznamu a uvedení údaje, že si účastník nebo uživatel nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, je bezplatné.

6.10 Poskytovatel umožňuje přístup k číslům tísňového volání.

7. Rozsah a vymezení poskytované Služby

7.1 Rozsah poskytované služby je uveden ve Smlouvě popř. v ceníku, který je přílohou Smlouvy.

7.2 Jednotlivé Smlouvy nejsou na sobě závislé a lze je samostatně vypovídat resp. jiným způsobem ukončovat. Ukončením platnosti jedné Smlouvy nezaniká platnost ostatních smluv.

7.3 Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupi koncového zařízení, může být koncové zařízení uživateli dodáno jako součást služby nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke službě, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi poskytovatelem a uživatelem ve Smlouvě.

7.4 Jestliže je užívání služby uživatelem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou třetí stranou přímo uživateli na základě Smlouvy mezi touto stranou a uživatelem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí stranou uživateli považuje za překážku na straně uživatele a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

8. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

8.1 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve Smlouvě.

8.2 Ceny služeb jsou uvedeny v ceníku platném ke dni podpisu Smlouvy. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smlouvě, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 8.3.

8.3 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny služeb, DPH, apod.), má poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu služby, avšak pouze o reálnou výši těchto nákladů.

8.4 Jednorázové platby (např. instalace) mohou být účtovány poskytovatelem ihned po převzetí příslušného plnění uživatelem.

8.5 Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (korunách českých) bez DPH.

8.6 Daňový doklad je pro uživatele poskytovatelem vystaven v elektronické podobě a e-mailem zaslán uživateli, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

8.7 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků uživatele evidovaných poskytovatelem.

8.8 Uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž uživatel souhlasí.

8.9 Je-li uživatel v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.

8.10 Poskytovatel je oprávněn účtovat uživateli náklady spojené s upozorněním na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši dle platného ceníku. Tyto náklady je uživatel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené poskytovatelem.

9. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad

9.1 Zjistí-li uživatel poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo SMS zprávou nebo telefonicky na kontakt uvedený na www stránkách poskytovatele.

9.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení uživatelem.

9.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci uživatele, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závadu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

9.4 Cílem dohledu telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědi za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu :

9.4.1 Uživatel se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí telekomunikační sítě, z provozu.

9.4.2 Je-li součástí služby aktivní dohled, uživatel se zavazuje ohlásit plánované odstávky a to minimálně 48 hodin předem.

9.4.3 Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.

9.4.4 Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, u které uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

10 . Řízení provozu

10.1 Poskytovatel může přijmout technická, organizační či jiná opatření pro řízení provozu za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu, pro předcházení mimořádným situacím, za účelem zachování integrity a zabezpečení sítí a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí a za účelem minimalizace účinků rizika přetížení sítě.

10.2 Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.

10.3 Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé on-line služby a internetové stránky mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrávat vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.

10.4 U tarifů s limitovaným množstvím přenášených dat po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy uživatel stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením Smlouvy ze strany poskytovatele.

10.5 Pokud uživatel využívá od poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí, zvýšení odezvy). Důsledky snížení rychlosti jsou popsány v odst. 10.3.

Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje Smlouvu. Tím je míněno zejména používání služby IPTV, které zabírá část přenosové kapacity uživatele (průměrně 1,5 Mbit/s u standardních kanálů, 4 Mbit/s u HD kanálů).

10.6 Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím svého připojení. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

10.7 Aktuální rychlost připojení se může měnit v závislosti na vzdálenosti zákazníka od vysílače, agregaci či povětrnostních podmínkách. Na bezdrátových technologiích se zejména vlivem rušení (tj. bez vlivu a vůle poskytovatele) může aktuální rychlost dočasně, na přechodnou dobu, snížit až na 10 % běžně dostupné rychlosti.

11 . Reklama

11.1 Pokud dostupnost služby, vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má uživatel nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu uživatel uplatní formou reklama.

11.2 Pokud není ve Smlouvě nebo objednávkě stanoveno jinak, poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 95%. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném zúčtovacím období je poskytnuta formou slevy, jejíž výše je stanovena, v případě úhrnné doby poruch větší než 36 hodin, vzorcem: $Náhrada = \frac{\text{celková_periodická_platba [Kč]} * (\text{úhrnná_doba_poruch [hod]} - 36)}{720}$.

11.3 V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky dosahovaných parametrů připojení, zejména pokud jde o rychlost, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

11.4 Reklamaci vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem a reklamaci poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí, jinak právo na reklamaci zanikne. Reklama se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozovně, případně i jiným způsobem, pokud to poskytovatel umožňuje.

11.5 Reklama musí být označena jako "Reklama" a musí obsahovat identifikaci uživatele, identifikaci služby, popis důvodu reklama a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklama, dobu nahlášení poruchy, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána uživatelem nebo osobou oprávněnou za něj jednat.

11.6 Podání reklama nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti.

11.7 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklama. Vyžaduje-li vyřízení reklama projednání se zahraničním poskytovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

11.8 Za oprávněnou reklamaci bude uživateli vrácena uznaná částka formou dobropisu v následujícím vyúčtování nebo ve lhůtě

do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklama, pokud s uživatelem nebylo dohodnuto jinak.

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

11.10 V případě, že uživatel nesouhlasí s výsledkem řešení reklama poskytovatelem, má právo se obrátit na Český Telekomunikační Úřad (www.ctu.cz) s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklama, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklama. Podrobnosti stanoví zákon č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

12. Zpracování a ochrana osobních údajů

12.1 Zpracování a ochrana osobních údajů jsou popsány v Poučení o zpracování osobních údajů pro zákazníky a dále se řídí Kodexem ochrany osobních údajů. Oba dokumenty jsou dostupné na internetových stránkách Poskytovatele

13. Spotřebitelské Smlouvy

13.1 V případě uzavření nebo změny Smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout informace o uzavřené Smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

13.2 Pokud byla Smlouva uzavřena mimo provozovnu poskytovatele má spotřebitel právo, ve smyslu § 1820 a následujících zákona č. 89/2012 Občanský zákoník, při splnění zákonných předpokladů od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření, vyjma případů, kdy uživatel výslovně požádá v písemné podobě o zahájení poskytování služeb dříve. Písemné vyrozumění o odstoupení je uživatel povinen zaslat poskytovateli na adresu uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení poskytovateli. Uživatel je však povinen uhradit služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, jakož i případné náklady spojené se zřízením služby, pokud není stanoveno jinak.

13.3 Nebyla-li Smlouva sjednána osobně (tj. např. v případě výměny písemností prostřednictvím pošty), je uživatel oprávněn od Smlouvy odstoupit do 14 kalendářních dnů ode dne zřízení služby či ode dne uzavření Smlouvy, podle toho, co nastalo později a písemné vyrozumění zaslat poskytovateli na adresu uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení poskytovateli. Uživatel je však povinen uhradit poskytovateli služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy. V případě, že zákazník uhradí první platbu, má se za to, že uzavření Smlouvy akceptoval a že od smlouvy, která byla platně uzavřena, již odstoupit nechce.

14. Závěrečná ustanovení, řešení sporů

14.1 V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

14.2 Pokud jsou ve Všeobecných podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v druhém z čísel, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného.

14.3 Obsah smluvní dokumentace tvoří ustanovení uvedená:

- a) v dodatcích Smlouvy
- b) ve Smlouvě
- c) v podmínkách zvláštních nabídek
- d) v podmínkách uživatelem vybraných konkrétních služeb
- e) v platném ceníku
- f) v Kodexu ochrany osobních údajů

g) v Poučení o zpracování osobních údajů pro zákazníky

h) v platných Všeobecných podmínkách.

14.4 V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je v odstavci 14.3 uveden dříve v pořadí než ten, se kterým je dokument v rozporu.

14.5 Skutečnosti neupravené ve smluvní dokumentaci se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č.89/2012 Sb, Občanským zákoníkem.

14.6 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto VP. O těchto změnách poskytovatel vyrozumí uživatele nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn na www.interdata.cz, zasláním informací o této změně na e-mailovou adresu uživatele a zveřejněním ve své provozovně.

14.7 Případné spory mezi poskytovatelem a uživatelem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je rozhodovací pravomoc dána i Českému telekomunikačnímu úřadu (www.ctu.cz). Zákazník v postavení spotřebitele má právo podle novely 378/2015 Sb. o ochraně spotřebitele na mimosoudní řešení sporů v oblasti elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu, v případě ostatních sporů u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

14.8 Tyto VP jsou platné a účinné od 25.5.2018 a nahrazují Všeobecné podmínky platné před nabytím účinnosti těchto VP