

Galance.NET

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ (dále jen VOP)

1. Definice pojmů

- 1.1. **Poskytovatel** je fyzická osoba – podnikatel, Bohumil Boura, Galance internet, Fibichova 962, 289 03 Městec Králové, IČ: 62448064, DIČ: CZ7208030995.
- 1.2. Poskytovatel je na základě osvědčení č. 572 o předložení oznámení dle ustanovení § 13 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací a k zajišťování veřejných komunikačních sítí.
- 1.3. **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, a to podle druhu poskytované služby je:
 - a) Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet.
 - b) Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací připojení k síti Internet.
- 1.4. **Zájemce** je fyzická nebo právnická osoba, která projevila zájem o uzavření Smlouvy s Poskytovatelem.
- 1.5. **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu.
- 1.6. **Služba** je služba elektronických komunikací spočívající v:
 - a) Přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet.
 - b) Poskytování přístupu ke službám sítě Poskytovatele a sítě Internet.
- 1.7. Charakter a parametry poskytované Služby jsou specifikovány v Technické specifikaci, která tvoří Přílohu č. 1 Smlouvy.
- 1.8. **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 1.9. **Rozhraní** je zakončení sítě Poskytovatele v prostoru Uživatele způsobem technicky vyhovujícím pro poskytování Služeb (typicky bezdrátový přístupový bod WIFI, zásuvka Ethernet RJ-45).
- 1.10. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, které slouží k vyúčtování Ceny za služby poskytnuté Poskytovatelem Uživateli.
- 1.11. **Porucha služby** je stav, kdy je možné Službu využít pouze částečně nebo službu není možné využít vůbec.
- 1.12. **Reklamace** je právní úkon, kterým se Uživatel domáhá svých práv založených Poruchou služby či vadným Vyúčtováním.

2. Úvodní ustanovení

- 2.1. Tyto VOP stanovují pravidla, na základě kterých Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací právnickým a fyzickým osobám.
- 2.2. Tyto VOP blíže stanovují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran založené Smlouvami a ve Smlouvách neupravené.
- 2.3. Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), Obchodním a Občanským zákoníkem v jejich platném znění. Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatелеm, který je podnikatelem, se

řídí Obchodním zákoníkem; ostatní Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem, který není podnikatelem, se řídí Občanským zákoníkem.

- 2.4. Poskytovatel není povinen Smlouvu se Zájemcem uzavřít v případech, kdy:
- Není v požadovaném místě připojení možné Službu zpřístupnit z technických anebo jiných provozních důvodů
 - Má pohledávku za Uchazečem
 - Zjistí, že Uchazeč je v likvidaci, konkurzu, případně že na Uchazeče byl podán návrh na prohlášení konkurzu
- 2.5. Poskytovatel může Uživateli prodat nebo pronajmout připojovací zařízení sloužící jako rozhraní pro poskytování Služby u Uživatele (dále jen připojovací zařízení). V případě prodeje připojovacího zařízení Uživateli přechází vlastnické právo k připojovacímu zařízení na Uživatele až ke dni úplného zaplacení kupní ceny. V případě pronájmu se připojovací zařízení se pronajímá výlučně na dobu trvání Smlouvy.

3. Pronájem připojovacího zařízení

- 3.1. O pronájmu připojovacího zařízení Uživateli dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP bude sepsána smlouva o pronájmu a předávací protokol.
- 3.2. Uživatel (nájemce) je povinen připojovacího zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením a není oprávněn jakkoli zasahovat do jeho technického nastavení a ani s ním jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele (pronajímatele).
- 3.3. Uživatel (nájemce) je povinen pronajaté připojovacího zařízení vrátit Poskytovateli (pronajímateli) nejpozději do 7 dnů ode dne ukončení Smlouvy nebo smlouvy o pronájmu, podle toho, která z těchto právních skutečností nastane dříve. Pokud byla při předání připojovacího zařízení požadována Poskytovatelem vratná kauce, je Poskytovatel tuto kauci vrátit Uživateli (nájemci) do 14 dnů od vrácení připojovacího zařízení.
- 3.4. Uživatel (nájemce) je oprávněn připojovací zařízení používat pouze k účelu sjednanému ve smlouvě o pronájmu a ve Smlouvě. Uživatel (nájemce) není oprávněn přenechat připojovací zařízení k užívání jiné osobě, vyjma osob blízkých ve smyslu občanského zákoníku nebo využívat pronajaté připojovací zařízení k jiným účelům nesouvisejícím se Službou Poskytovatele.
- 3.5. Uživatel je povinen seznámit se s bezpečnostními informacemi a návody, pokud jsou dodány s připojovacím zařízením a řídit se pokyny v nich uvedenými.
- 3.6. Na instalované programové vybavení na některých připojovacích zařízeních se vztahují zákony o průmyslovém a autorském vlastnictví a bez písemného souhlasu Poskytovatele je zakázáno jakékoliv neautorizované kopírování, úpravy, či jiné nakládání s tímto programovým vybavením.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel je povinen:
- V termínu sjednaném ve Smlouvě zřídit Uživateli přístup ke Službě; zřízení přístupu ke Službě zahrnuje základní nastavení připojovacího zařízení sloužícího jako Rozhraní pro poskytování Služby. Jakékoli speciální nastavování parametrů či funkcí předmětného zařízení je prováděno na základě zvláštní objednávky a za úplaty, po dohodě Uživatele s Poskytovatelem.
 - Poskytovat Uživateli Službu dle Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a ve sjednané technické kvalitě
 - Na své náklady odstranit zjištěnou Poruchu služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poruchu služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím zjištění či po jejím řádném nahlášení Uživatelem způsobem uvedeným v ustanovení čl. 5 odst. 5.2. bodu a) těchto VOP.

d) Poskytnout Uživateli na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši Cen za poskytované Služby.

4.2. Poskytovatel je oprávněn:

a) Užívat při poskytování Služeb či odstraňování Poruch služeb plnění svých smluvních partnerů; v takových případech Poskytovatel odpovídá, jako by plnění poskytoval sám. Uživatel je povinen postupovat vůči smluvním partnerům Poskytovatele stejně, jako by měl dle Smlouvy a těchto VOP postupovat vůči Poskytovateli.

b) Změnit jednostranně tyto VOP. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny těchto VOP, která pro Uživatele znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat Uživateli oznámení o zamýšlené změně s upozorněním, že je Uživatel oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou těchto VOP nesouhlasí, a to ke dni účinnosti zamýšlené změny těchto VOP. Pokud Uživatel písemně projeví svůj nesouhlas se zamýšlenou změnou VOP, ale Smlouvu nevypoví, platí vůči němu nadále původní VOP ve znění před zamýšlenou změnou.

c) Ukončit poskytování některé ze Služeb v závislosti na vývoji situace na trhu elektronických komunikací či v závislosti na technickém vývoji; Služba, jejíž poskytování bylo takto ukončeno musí být nahrazena Službou technicky novou odpovídající vývoji na trhu elektronických komunikací.

d) Změnit jednostranně funkce či vlastnosti poskytované Služby za předpokladu, že se jedná výlučně o změnu ve prospěch Uživatele.

e) Postoupit svá práva a povinnosti založené Smlouvou na třetí osobu podnikající v elektronických komunikacích; má se za to, že Uživatel se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí. Sjednaná kvalita poskytovaných Služeb, jakožto i smluvní podmínky musejí zůstat zachovány.

5. Práva a povinnosti Uživatele

5.1. Uživatel je povinen zejména:

a) Užívat Služby poskytované mu dle Smlouvy v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, těmito VOP a dobrými mravy, jakožto i zvyklostmi panujícími v oblasti elektronických komunikací, a dodržovat zejména veškeré povinnosti uložené zákonem o elektronických komunikacích.

b) Využívat pouze parametry nastavení Služby uvedené v Technické specifikaci, zejména je povinen používat svou správnou IP adresu.

c) Neobcházet svoji identifikaci na síti Internet.

d) Nešířit a nepřepřevádět prostřednictvím sítě Poskytovatele či sítě Internet zprávy elektronické pošty, jejichž obsah je v rozporu se zákonem, nezasílat nevyžádané zprávy ve velkém množství (tzv. Spam), nezasílat zprávy a informace, které by mohly poškodit zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti.

e) Neužívat Služby k přenosu nelegálních dat, např. nelegálních kopií multimediálních souborů, filmů hudby, apod. V těchto případech je odpovědnost Uživatele dána vždy, a to bez ohledu na to, zda Služby takto zneužívá Uživatel či třetí osoba, která získala přístup ke Službě na koncovém zařízení Uživatele.

f) Poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nutnou ke zřízení přístupu Uživatele ke Službě (mj. i zařídít souhlas majitele objektu s instalací připojovacího zařízení sloužícího k poskytování Služeb, je-li potřebný) či součinnost potřebnou k zajištění dalšího poskytování Služby Poskytovatelem (např. zajištění přístupu do nemovitosti za účelem provedení oprav Poruchy Služby, změn Služby); v případě, že Uživatel takovou součinnost neposkytne ani po písemné výzvě ze strany Poskytovatele, považuje se toto jednání za závažné porušení smluvních povinností Uživatele a Poskytovatel není povinen zřídit Uživateli přístup ke Službě či Službu dále poskytovat, přičemž se takové prodlení se zpřístupněním či poskytováním Služby nepovažuje za porušení smluvních povinností Poskytovatele.

g) Sdělit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ atp. Tyto změny je Uživatel povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného prodlení po jejich provedení, a to písemně na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě.

h) Používat výhradně rozhraní (koncové zařízení) schváleného typu pro danou Službu, chránit koncové zařízení před jakýmkoli zneužitím třetí osobou.

i) Nepoužívat jakýkoliv software, který by jakýmkoliv způsobem omezoval jiné Uživatele, navazoval značné počty souběžných spojení do sítě Internet, ani jakkoliv jinak omezovat jiné Uživatele, přístupové body, počítače nebo servery.

5.2. Uživatel je dále povinen:

a) Hlásit Poskytovateli neprodleně výskyt Poruch služby na Poskytovatelem určenou e-mailovou adresu, prostřednictvím formuláře na webových stránkách Poskytovatele či na telefonní čísla k tomu určená Poskytovatelem.

b) Uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Uživatелеm založené z titulu Smlouvy.

c) Uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, např. servisní práce spočívající v odstraňování Poruchy Služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele.

5.3. Uživatel je povinen Poskytovateli řádně a včas uhradit vyúčtovanou Cenu za poskytnuté Služby.

5.4. Uživatel je oprávněn:

a) Požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, zejména v části týkající se Technické specifikace Služeb; Poskytovatel změně Smlouvy spočívající v přechodu na kvalitativně či kvantitativně vyšší úroveň navýšení Služby vyhoví vždy a bezodkladně, je-li to technicky možné, a to na své náklady. Změně spočívající v přechodu na kvalitativně či kvantitativně nižší úroveň Služby může Poskytovatel vyhovět; náklady takového přechodu hradí Uživatel.

b) Bezplatně hlásit Poruchy služby na e-mailové adrese, prostřednictvím formuláře na webových stránkách Poskytovatele nebo bezplatné telefonní lince určené k tomu Poskytovatelem.

c) Požádat Poskytovatele o dočasné pozastavení poskytování Služby; Poskytovatel není povinen této žádosti vyhovět.

d) Požádat Poskytovatele o převedení svých práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu, kterou Uživatel doporučí; této žádosti Poskytovatel vyhoví za předpokladu, že Uživatel nemá vůči Poskytovateli žádné neuhrazené závazky či že takové závazky převezme třetí osoba nastupující na místo Uživatele.

5.5. Uživatel není oprávněn:

a) Jakkoli zasahovat do zařízení pronajatého dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP.

b) Jakkoli bez pověření Poskytovatele měnit technické nastavení Služby.

c) Bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele umožnit užívání Služby poskytované Uživateli dle Smlouvy také třetím osobám, které nemají s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu; toto ustanovení se nevztahuje na osoby blízké Uživateli ve smyslu občanského zákoníku.

6. Omezení či přerušení poskytování Služby

6.1. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě s okamžitou platností:

a) V případě, že by dalším poskytováním Služby mohlo dojít či docházelo ke vzniku škody na majetku Poskytovatele či třetích osob či ke vzniku újmy na zdraví třetích osob.

b) V případě, že Uživatel používá rozhraní (koncové zařízení) jiného než schváleného typu pro danou Službu.

c) V případě, že zjistí, že se Uživatel dopustil porušení povinnosti dle ustanovení čl. 5 odst. 5.1. těchto VOP.

d) Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu potřebnou pro provedení správy či plánované údržby technologického vybavení Poskytovatele potřebného k poskytování Služby.

e) Poskytovatel je oprávněn ve veřejném zájmu bez dalšího omezit či přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu.

6.4. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě v případě, že se Uživatel ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnuté Služby a dlužnou částku neuhradí ani po učiněném upozornění ze strany Poskytovatele s uvedením náhradního termínu k plnění ne kratšího než sedm dní ode dne dodání upozornění. Nákladově orientovanou cenu za prokazatelné upozornění je povinen uhradit Uživatel.

6.5. Omezení či přerušování poskytování Služby dle ustanovení čl. 6 těchto VOP není považováno za prodlení na straně Poskytovatele s poskytováním Služby.

6.6. Při omezení či přerušování poskytování Služby dle ustanovení odst. 6.1. bod a), b), c) a ustanovení odst. 6.4. tohoto článku VOP je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli za jeden každý měsíc trvání takového omezení či přerušování poskytování Služby smluvní pokutu ve výši pravidelné měsíční Ceny sjednané za Službu. Pro účtování a placení této smluvní pokuty platí přiměřeně ustanovení čl. 7 těchto VOP.

6.7. V případě, že Poskytovatel přerušil poskytování služby dle ust. odst. 6.1. bod a), b), c) a odst. 6.4. tohoto článku VOP, je oprávněn požadovat po Uživateli při obnovení poskytování Služby poplatek (smluvní pokutu) uvedený v platném Ceníku služeb na [www stránkách Poskytovatele](http://www.stránkách Poskytovatele).

7. Platební podmínky

7.1. Cena za poskytnutou Službu začíná být účtována ode dne, kdy byl Uživateli zřízen přístup ke Službě, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak. Za den zřízení přístupu ke Službě se považuje den, který je uveden v Uživatелеm podepsaném Protokolu o předání Služby. Není-li takový protokol, považuje se za den zřízení přístupu ke Službě den, kdy Uživatel začal prokazatelně Službu užívat.

7.2. Poskytovatel je oprávněn účtovat a Uživatel je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu ve výši platné v době poskytnutí Služby, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

7.3. Cena za Službu může být hrazena zpětně za Službu poskytnutou v uplynulém platebním období nebo formou předplatného na aktuální či následující platební období.

7.4. K úhradě Ceny za poskytnutou Službu Poskytovatel bezprostředně po uplynutí zúčtovacího období vystaví Vyúčtování splňující náležitosti daňového dokladu podle platných právních předpisů a odešle ho na emailovou adresu Uživatele nebo případně po dohodě s Uživatелеm na fyzickou adresu Uživatele uvedenou ve Smlouvě. V případě, že Uživatel nesouhlasí se zasíláním Vyúčtování elektronickou formou, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu v takovém případě za odesílání vyúčtování v písemné podobě přiměřenou nákladově orientovanou cenu (zejm. poštovné a balné, náklady na tisk a papír); tato cena je blíže stanovena v platném Ceníku služeb na [www stránkách Poskytovatele](http://www.stránkách Poskytovatele).

7.5. Platebním obdobím jsou (volitelně) 1 jeden kalendářní měsíc nebo 3 měsíce nebo 6 měsíců nebo 12 měsíců nebo 24 měsíců. Výběr platebního období je určen dle předchozí dohody mezi smluvními stranami.

7.6. Uživatel je povinen Vyúčtování uhradit (splatnost vyúčtování) do 14 dnů ode dne jeho vystavení pokud nebyla smluvními stranami předem domluvena jiná splatnost.

- 7.7. Nepodaří-li se poskytovateli poštovních služeb Vyúčtování Uživateli doručit z důvodu toho, že se Uživatel odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Uživatel zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem, kdy poskytovatel poštovních služeb nedoručenou zásilku doručil zpět odesílateli.
- 7.8. Pro případ prodlení Uživatele s úhradou vyúčtování ve lhůtě uvedené v ustanovení odst. 7.6. tohoto článku VOP sjednává se smluvní pokuta ve výši 0,1% z dlužné částky za jeden každý započatý den prodlení.
- 7.9. Vyúčtování se považuje za uhrazené dnem, kdy je vyúčtovaná Cena v plné výši připsána na účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování či v hotovosti předána Poskytovateli.
- 7.10. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli složení vratné finanční jistiny sloužící k zajištění úhrady vyúčtovaných Cen za poskytnuté Služby či jiných pohledávek Poskytovatele za Uživatелеm založených Smlouvou (včetně úhrady případné smluvní pokuty); tato vratné finanční jistiny, či její příslušná zbývající část, bude Uživateli vrácena při ukončení Smlouvy. Pokud Uživatel vratné finanční jistiny nesloží, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti dle Smlouvy.

8. Platnost a účinnost Smlouvy

- 8.1. Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.2. Smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou písemně vypovědět způsobem uvedeným ve Smlouvě.
- 8.3. Poskytovatel je oprávněn Smlouvy uzavřené na dobu určitou i neurčitou písemně vypovědět s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi Uživateli v případě, že:
 - a) Uživatel vstoupil do likvidace, byl na Uživatele podán návrh na prohlášení konkurzu, či byl konkurz již prohlášen.
 - b) Poskytovateli či třetím osobám hrozí vzniknout či v důsledku jednání Uživatele již vzniká škoda.
 - c) Uživatel užívá Služby v rozporu s platnými právními předpisy.
 - d) Uživatel se dopustil závažného porušení smluvních povinností ve smyslu těchto VOP.
 - e) Uživatel Poskytovateli úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil Cenu za poskytnuté Služby, a to i po prokazatelném upozornění ze strany Poskytovatele. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených Vyúčtování.
- 8.4. Uživatel je oprávněn Smlouvy uzavřené na dobu určitou i neurčitou písemně vypovědět s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi Poskytovateli v případě, že Poskytovatel ne zahájí poskytování Služeb ani do 14 dnů po uplynutí termínu uvedeného ve Smlouvě, a to ani po písemné výzvě ze strany Uživatele.
- 8.5. V případě, že Poskytovatel ukončí Smlouvu uzavřenou na dobu určitou způsobem dle ustanovení odst. 8.3., bodu a), b), c) tohoto článku VOP, je oprávněn vyúčtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši rovnající se násobku počtu měsíců zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výše pravidelné měsíční Ceny sjednané za Službu. Pro účtování a placení této smluvní pokuty platí přiměřeně ustanovení čl. 7 těchto VOP.
- 8.6. Výpovědi Smlouvy nejsou dotčena vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran finanční povahy založená dle Smlouvy do dne jejího ukončení, zejména povinnost uhradit dlužné Ceny za poskytnuté Služby a případná povinnost nahradit škodu.
- 8.7. Smlouva končí také dnem, kdy Poskytovatel přestane být dle ustanovení příslušných předpisů způsobilý poskytovat služby elektronických komunikací, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

9. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 9.1. V souvislosti s plněním Smlouvy je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní, případně identifikační údaje Uživatele, jakožto i odpovídající provozní údaje (např. množství Uživatelem přenesených dat). Má se za to, že Uživatel se zpracováváním svých osobních údajů souhlasí.
- 9.2. Zpracování a ochrana osobních údajů Uživatelů je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 9.3. Uživatel tímto výslovně souhlasí se zveřejněním potřebných informací o své osobě v seznamu Uživatelů, který je Poskytovatel povinen zveřejňovat nebo poskytovat osobám oprávněným k tomu právními předpisy.
- 9.4. Smluvní strany Smlouvy jsou povinny zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.
- 9.5. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran se nevztahuje na:
 - a) Skutečnost, že byla uzavřena Smlouva.
 - b) VOP pro poskytování Služby.
 - c) Informace, které se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti.
- 9.6. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými ustanoveními platného právního řádu České republiky.

10. Reklama

- 10.1. Uživatel má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamaci:
 - a) Na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu (reklama na Vyúčtování).
 - b) Na poskytovanou Službu (reklama na Službu).
- 10.2. Reklamaci na Vyúčtování je Uživatel oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání Vyúčtování, jinak právo na podání Reklamae zanikne. Reklamae musí obsahovat označení Uživatele, Smlouvy, vadného Vyúčtování a vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Uživatele vadu Vyúčtování; dále musí být Reklamae podepsána Uživatelem či osobou oprávněnou činit jménem Uživatele právní úkony. Vadné Vyúčtování Ceny je takové Vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým Službám.
- 10.3. V případě, že Poskytovatel Reklamaci na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu vyřídí kladně a zjistí, že došlo k vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu v neprospěch Uživatele, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamae na účet Uživatele, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 10.4. Reklamaci na Službu je Uživatel oprávněn podat nejpozději do šesti měsíců ode dne předpokládané Poruchy Služby, jinak právo na podání Reklamae zanikne. Reklamae musí obsahovat označení Uživatele, Smlouvy, popis skutečností, ve kterých spatřuje Uživatel poruchu Služby, zejména popis údajné poruchy Služby, čas a délku jejího výskytu; dále musí být Reklamae podepsána Uživatelem či osobou oprávněnou činit jménem Uživatele právní úkony.
- 10.5. V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamae na Službu zjistí, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, vyřídí reklamaci kladně. Poskytovatel se zavazuje vrátit Uživateli 1/30 měsíčního poplatku za každý den, ve kterém Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec. V případě, že během kalendářního měsíce bylo 7 a více dní po sobě jdoucích, ve kterých Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec, má uživatel nárok na plné vrácení celého měsíčního poplatku.
- 10.6. Za omezení nebo neposkytnutí Služby se považuje takový stav, kdy kvalita a rychlost přenosu dat prostřednictvím Služby nedosahuje deklarovaných parametrů po dobu 8 hodin bezprostředně po sobě

jdoucích v jednom kalendářním dni.

10.7. Podání reklamace dle tohoto článku VOP nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

11. Odpovědnost Poskytovatele

- 11.1. Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá Poskytovatel za její funkčnost.
- 11.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikla v důsledku neodborného nakládání s připojovacím zařízením pronajatým či zakoupeným dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP.
- 11.3. Poskytovatel není povinen nahrazovat Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení čl. 6 těchto VOP.
- 11.4. Poskytovatel odpovídá pouze za poruchy Služby, které vznikly v důsledku závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel prodá Uživateli připojovací zařízení dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP, nepovažuje se porucha tohoto připojovacího zařízení za poruchu Služby, nicméně zakládá za stanovených podmínek nárok na záruční či pozáruční opravu. Je-li připojovací zařízení Uživateli Poskytovatelem pouze pronajato, považuje se porucha takového zařízení za poruchu technického charakteru na straně Poskytovatele.
- 11.5. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou jako důsledek překročení kapacity Sítě, poruchy nebo závady, rušením cizím rádiovým signálem, vlivem počasí nebo v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součásti.
- 11.6. Poskytovatel neodpovídá za provoz, funkčnost a kompatibilitu zařízení Uživatele, hardwarové a softwarové vybavení, prostřednictvím kterého je Služba využívána. Rovněž neodpovídá za ty části sítě, které jsou provozovány jinými subjekty.
- 11.7. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoliv náklady, ušlý zisk, ekonomické ztráty, soudní řízení nebo následné ztráty vzniklé v důsledku užívání nebo nemožnosti přístupu k síti.

12. Změny volitelných parametrů Služby prostřednictvím komunikace na dálku

- 12.1. Poskytovatel s Uživatелеm se tímto dohodli, že v zájmu většího uživatelského komfortu bude možné měnit tzv. „volitelné parametry Služby“ prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (tzv. „Změny volitelných parametrů Služby“). Mezi prostředky komunikace na dálku v tomto případě patří internetové rozhraní zřízené za tímto účelem Poskytovatelem.
- 12.2. Mezi volitelné parametry Služby, které je možno nastavovat na prostřednictvím prostředků komunikace na dálku patří zejména:
 - a) Aktivace doplňkových služeb poskytovaných Poskytovatelem ke Službě základní; mezi doplňkové služby patří služby uvedené na www stránkách Poskytovatele a v ceníku Poskytovatele.
 - b) Zvýšení kvantity poskytované Služby, tzn. zvýšení aktuálně používané přenosové rychlosti (změna varianty Služby na vyšší)
 - c) Změna platebního období libovolně.
- 12.3. Platí, že prostřednictvím prostředků komunikace na dálku nelze:
 - a) Měnit místo připojení.
 - b) Osobu uživatele.
 - c) Snižovat kvantitu poskytované Služby (změna varianty Služby na nižší)
 - d) Měnit či rušit Službu jako takovou.

- 12.4. Poskytovatel s Uživatelem se tímto dohodli, že Poskytovatel Uživateli přidělí unikátní a nezaměnitelné přístupové údaje, které bude Uživatel používat v případě dálkového nastavování volitelných parametrů Služby.
- 12.5. Změny volitelných parametrů Služby provedené přes internetové rozhraní Poskytovatele za použití přístupových údajů Uživatele se považují za závazné a za provedené Uživatelem bez ohledu na to, zda je Uživatel skutečně provedl. Stejně tak se považují za závazné změny volitelných parametrů Služby provedené prostřednictvím telefonního hovoru na určeném telefonním čísle.
- 12.6. Uživatel je povinen své přístupové údaje chránit před jakýmkoli zneužitím. Jakékoli zneužití přístupových údajů Uživatele jde vždy k tíži Uživatele.
- 12.7. Platí, že změny provedené v souladu s ustanoveními tohoto článku VOP se považují za závazné změny Smlouvy.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Zřízení a poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet je podmíněno funkčním přístupem k síti Poskytovatele a síti Internet o Poskytovatelem specifikované technické kvalitě. V případě, že dojde k omezení či přerušení poskytování připojení k síti Poskytovatele a síti Internet, je rovněž bez dalšího fakticky omezeno či přerušeno poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet.
- 13.2. Veškeré právní úkony činěné na základě Smlouvy a těchto VOP písemně musí být odeslány na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě. V případě, že se poskytovateli poštovních služeb nepodaří zásilku doručit adresátovi z důvodu toho, že se odstěhoval bez udání nové adresy nebo si zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se zásilka za doručenou dnem, kdy poskytovateli poštovních služeb nedoručenou zásilku odesílateli doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání adresy, nevyzvedl si zásilku v úložní době či její převzetí odmítl. Totéž platí i pro případ, že bude zjištěno, že adresát je v místě doručení neznámý.
- 13.3. Součástí Smlouvy jsou:
 - a) Součásti uvedené v ustanovení čl. 6 Smlouvy.
 - b) Protokol o předání Služby, existuje-li.
 - c) Smlouva o pronájmu koncového zařízení, byla-li sjednána a protokol o předání koncového zařízení, existuje-li
- 13.4. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednáními Smlouvy a ujednáními VOP, popřípadě jiných závazných smluvních dokumentů, mají přednost příslušná ustanovení Smlouvy a jejich případných Dodatků, existují-li.
- 13.5. VOP jsou k dispozici v elektronické podobě na internetové adrese Poskytovatele a v tištěné podobě v provozovně Poskytovatele.
- 13.6. Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti dnem nabytí VOP pozdějších VOP.
- 13.7. Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení VOP, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 13.8. Všechny spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
- 13.9. Právní vztahy vzniklé při poskytování Služby se řídí těmito VOP.
- 13.10. Tyto VOP jsou platné a účinné ode dne jejich uveřejnění na www stránkách Poskytovatele.