

## Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb

/dále jen všeobecné podmínky/

### 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Všeobecné podmínky upravují poskytování telekomunikačních služeb firmou TEWECO GROUP s. r. o., která je oprávněna poskytovat telekomunikační služby na základě telekomunikačních licencí a osvědčení o registraci podle generální licence, vydaných na základě zákona 151/2000 Sb., o telekomunikacích.

### 2. Platnost a účinnost smlouvy

2.1 Postup při uzavírání smlouvy se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, a zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích.

2.2 Smlouva, resp. Technická specifikace v její příloze, nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného zástupce účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

### 3. Trvání a zánik smlouvy

3.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Minimální doba užívání služby nebo přídatných služeb je uvedena v technické specifikaci. Takto stanovené minimální doby užívání telekomunikačních služeb se počítají ode dne zřízení služby, popř. ode dne provedení změny služby dle změnové Technické specifikace. Případné prodloužení minimální doby užívání služby dohodou smluvních stran je uvedeno v příslušné Technické specifikaci.

3.2 Zánik smlouvy:

- a) písemnou dohodou smluvních stran
  - b) okamžitou výpovědí ze strany poskytovatele v případě zneužití nebo podvodného použití služby podle bodu 6.5, okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení písemné výpovědi uživateli
  - c) výpovědí s jednoměsíční výpovědní lhůtou ze strany poskytovatele v případě, že uživatel porušil opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě.
  - a d) výpovědí s jednoměsíční výpovědní lhůtou ze strany uživatele při neplnění smlouvy poskytovatelem.
  - e) výpovědí ze strany uživatele bez udání důvodu s dvouměsíční výpovědní lhůtou.
- 3.3 Výpovědní lhůta dle bodů 3.2 c až e nabývá účinnosti prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi.
- 3.4 Poskytování služeb končí posledním dnem výpovědní doby.
- 3.5 Při zániku Smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré závazky a pohledávky plynoucí ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku.

### 4. Ochrana osobních dat o účastnících a důvěrnost informací

- 4.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastnících, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem 101/2000 Sb. a § 84 a § 86 zákona 151/2000 Sb. v platném znění.
- 4.2 Poskytovatel smí zpracovávat údaje o účastnících pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem účastníka, s tou výjimkou, že poskytovatel je oprávněn uvést účastníka ve svém referenčním listu, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
- 4.3 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku smlouvy.
- 4.4 Za obchodní tajemství ve smyslu předchozího bodu 4.3 se nepovažuje údaj, který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný;
  - údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů.

### 5. Práva a povinnosti poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel je povinen provozovat a udržovat službu s parametry, uvedenými v příslušné technické specifikaci.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje monitorovat kvalitu připojení a dalších služeb poskytovaných třetími stranami tak, aby služba byla poskytována v patřičné kvalitě.
- 5.3 Poskytovatel nebude odpovědný za neoprávněný vzdálený přístup, pozměnění, krádež či zničení datových souborů uživatele, programů či informací následkem vyšší moci, podvodných prostředků nebo zařízení či jakéhokoliv jiného způsobu.
- 5.4 Poskytovatel nebude odpovědný za nároky či škody vzniklé vinou uživatele, nedbalostí nebo neplněním povinností uživatele. Poskytovatel nebude odpovědný za škody vzniklé vinou či nedbalostí uživatele třetími osobám.
- 5.5 V případě, že uživatel neplní závazky dle bodu 6.5, může poskytovatel po předchozím písemném oznámení (např. faxem) službu přerušit či ukončit, a to s okamžitou platností, ponechat si všechny platby podle smlouvy a vymáhat poplatky a výdaje, které uživatel dluží, jakož i jakékoliv jiné škody, které poskytovateli vznikly

strana 1 z (3)

z důvodů neplnění uživatele. V tomto případě nemá uživatel nárok na odškodnění za škody vzniklé přerušením nebo ukončením služby.

- 5.6. Poskytovatel není zodpovědný za zprávu hardwaru a softwaru, který je ve vlastnictví odběratele ( osobní počítače, počítačové sítě a jiné zařízení ) pokud není ve smlouvě případně dodatcích stanoveno jinak.

## 6. Práva a povinnosti uživatele

- 6.1 Uživatel se zavazuje, že bude využívat počítačovou síť v rozsahu adekvátním poskytovaným službám.
- 6.2 Uživatel se zavazuje, že bude informovat poskytovatele o změnách o využití a zatížení sítě.
- 6.3 Pokud bude nutno, uživatel je povinen na straně své účastnické přípojky instalovat na vlastní náklady veškerá zařízení potřebná pro zpřístupnění služeb nad rámec základní přípojky (např. zabezpečení proti průniku z vnější sítě-firewall, proxy server, mail server, potřebné programové vybavení).
- 6.4 Uživatel se zavazuje zajistit přístup ověřených pracovníků poskytovatele či pracovníků třetí osoby, kteří se prokážou pověřením poskytovatele k jeho zařízením za účelem jejich instalace, obsluhy a údržby.
- 6.5 Uživatel nesmí službu zneužít sám nebo prostřednictvím třetích osob. Pro účely smlouvy "zneužití" zahrnuje, mimo jiné:
- a) zpřístupnění neveřejných informací, pozměnění nebo zničení informací jiného uživatele služby bez jeho souhlasu jakýmikoliv prostředky nebo zařízením, nebo pokus tak učinit,
  - b) překážet v používání služby jiným zákazníkům či oprávněným uživatelům, nebo užívat službu v rozporu se zákonem.
  - c) přeprodávat službu dalším subjektům bez předchozího souhlasu poskytovatele.
- 6.6 Uživatel bude informovat poskytovatele o zařízeních, připojených na straně uživatele a o typu využívaných služeb, pokud půjde o zařízení a služby, které změni zatížení sítě či budou vyžadovat zvláštní konfiguraci na straně poskytovatele.
- 6.7 Nebude-li moci poskytovatel poskytnout služby dle této smlouvy po více než 6 hodin za kalendářní den, má uživatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši paušálního poplatku za jeden den poskytování služby. Uvedené výpadky se počítají od okamžiku, kdy je uživatel oznámil a nevztahují se na plánované výpadky. Tyto výpadky budou předem specifikovány (termín a délka) a dohodnuty s uživatelem.
- 6.8 Uživatel souhlasí se zasíláním reklamních mailů od poskytovatele.

## 7. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění

- 7.1 Zjistí-li účastník poruchu telekomunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na lince ohlašovny poruch nebo pošle písemné oznámení na kontaktní centrum poskytovatele (nahlášení poruchy nebo závady).
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do dvaceti čtyř (24) hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady účastníkem. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně poskytovatele, předá poskytovatel informaci o této poruše či vadě provozovateli telekomunikační sítě, který zajišťuje připojení účastníka k telekomunikační síti.

## 8. Reklamacce a kompenzace

- 8.1 Účastník je oprávněn reklamovat rozsah služby, kvalitu služby a výši účtované ceny. Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně, jedná-li se o reklamaci rozsahu a kvality poskytované služby. Jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny, musí být tato reklamacce písemně dodána na kontaktním místě nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování. Reklamaci lze podat též faxem nebo v elektronické podobě podle zákona 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, v platném znění.

## 9. Ceny a platební podmínky

- 9.1 Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné Technické specifikaci služby nebo platném Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je účastníkovi k dispozici v sídle poskytovatele nebo u autorizovaných partnerů. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby.
- 9.2 Jednorázové zřizovací poplatky jsou účtovány v nejbližším zúčtovacím období po zřízení služby, popřípadě v nejbližším zúčtovacím období po vystavení daňového dokladu subdodavatelem.
- 9.3 Pravidelné měsíční poplatky jsou účtovány zpětně za předešlý měsíc, za celé měsíce se tyto poplatky účtují v poměrné části (za každý den). Způsob účtování může být upraven v Technické specifikaci služby.
- 9.5 Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden (1) kalendářní měsíc, základní vyúčtování, k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu. U cenových programů pro domácnosti je účastníkovi doručen daňový doklad ve formě zálohové faktury s rozpisem měsíčních splátek na kalendářní rok. Vyúčtování s novým rozpisem splátek na následující rok obdrží účastník nejpozději před začátkem nového kalendářního roku.
- 9.6 Poskytovatel doručí vyúčtování na fakturační adresu účastníka, naposledy oznámenou poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby.

- 9.7 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání služby co nejdříve, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.
- 9.8 Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, je poskytovatel oprávněn účtovat mu úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení je účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího takový úrok z prodlení. Pokud bude uživatel v prodlení o více jak 30 dnů, má poskytovatel právo přerušit poskytování služeb, od smlouvy odstoupit a dále se řídit dle článku č. 3.5.

#### **10. Rozsah a územní vymezení poskytované služby**

- 10.1 Rozsah poskytované služby včetně nezbytných specifikací je uveden ve smlouvě, zejména v Technické specifikaci nebo Popisu služby. Jednotlivá služba je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé Technické specifikace.
- 10.2 Služba je poskytována na území České republiky.

#### **11. Zvláštní ujednání**

- 11.1 Uživatel se bude poskytovatele informovat o kvalitě čerpané služby a případných komplikacích při jejím provozu.
- 11.2 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nepřijímá odpovědnost za spolehlivost, obsah, využití služeb nebo za informace dostupné v síti Internet, i když jsou tyto přístupné a používané prostřednictvím služeb poskytovatele.
- 11.3 Uživatel bude využívat služby poskytovatele jen v rámci platných zákonů České republiky.
- 11.4 Pokud poskytovatel obdrží oprávněnou stížnost od jiného provozovatele, že uživatel porušil pravidla tímto provozovatelem vyhlášená, má právo požadovat od uživatele zjednání nápravy. Považuje-li poskytovatel oprávněnou stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit uživateli poskytování služby. Poskytovatel obnoví poskytování služeb, jakmile se přesvědčí, že uživatel přijal opatření postačující k vyřešení stížnosti. Poplatky uhrazené za dobu pozastavení služby z tohoto důvodu se uživateli nevracejí.
- 11.5 Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a zejména zákonem č. 151/2000 Sb. (o telekomunikacích) a zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník).
- 11.6 Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě C smlouvy seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 11.7 Český text Všeobecných podmínek je závazný.
- 11.8 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 5. 2005.