Smlouva o poskytování hlasových služeb VoIP

Číslo smlouvy

1. Smluvní strany

Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel")

Diadema Internet s.r.o.
Morseova 1126/5
301 00 Plzeň
zapsána v OR u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 24294
IČ: 29093961
DIČ: CZ29093961

Účastník (dále jen „Účastník")

Obchodní jméno

Jméno a příjmení

Se sídlem:

Ulice

PSČ **Město**

IČ / Rok narození **DIČ**

Telefon: **E-mail**

Fakturační adresa (nevyplňujte, je-li shodná s adresou sídla)

Obchodní jméno

Jméno a příjmení

Se sídlem:

Ulice

PSČ **Město**

Kontaktní osoba

Jméno a příjmení

Telefon **E-mail**

2. Předmět smlouvy

2.1 Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout za odměnu Účastníkovi telekomunikační služby podle příslušných podmínek a technických specifikací a v souladu s platnými právními předpisy, zejména se zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.
2.2 Předmětem závazku Účastníka je povinnost řádně a včas hradit sjednanou cenu poskytovaných služeb.
2.3 Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy: Příloha č. 1, Příloha č. 2, Příloha č.3 a dále dokumenty uvedené a podepsané smluvními stranami jako další přílohy a dodatky této smlouvy.
Příloha č.1 - Specifikace služeb
Příloha č.2 - Ceník volání a služeb
Příloha č.3 - Všeobecné podmínky pro poskytování hlasové komunikace prostřednictvím sítě internet

2.4 Dojde-li mezi jednotlivými dokumenty tvořícími smlouvu k rozporu nebo dvojímu výkladu, je rozhodujícím dokumentem pro výklad tato Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb a poté přílohy v pořadí podle článku 2.3.

3. Platební podmínky a cena

3.1 Účastník je povinen za poskytnutou telekomunikační službu hradit cenu ve výši určené dle platného Ceníku hlasové služby.
3.2 Ceny za objednané služby a uskutečněné hovory se řídí platným Ceníkem hlasové služby.
3.3 Za poskytnuté telekomunikační služby vystaví poskytovatel účastníkovi řádný daňový doklad.

4. Závěrečná ustanovení

4.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou se sjednanou minimální dobou užívání služby, pokud není uvedeno jinak v příloze Specifikace služeb.
4.2 Jakékoliv změny nebo dodatky k této smlouvě mohou být prováděny pouze písemně a musí být podepsány oběma smluvními stranami.
4.3 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou provedeních, z nichž každé má hodnotu originálu. Každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
4.4 Tato smlouva a její přílohy ruší veškerá jiná předchozí ústní nebo písemná ujednání, vztahující se k předmětu této smlouvy.
4.5 Platnost této smlouvy nastává dnem podpisu oběma smluvními stranami. Pokud není tento den totožný, pak nastává dnem dodání potvrzeného návrhu smlouvy druhé smluvní straně.
4.6 Smluvní vztah založený touto smlouvou se řídí právním řádem České republiky, smlouvou a všemi přílohami uvedených v bodu 2.3 této smlouvy.

V ..... dne ..... V.....dne .....

.....
Účastník / Oprávněná osoba

.....
Za Poskytovatele

Jméno a příjmení, funkce .....

Prohlašuji, že jsem Účastník nebo jsem oprávněn jednat jménem Účastníka a že jsem se seznámil s Přílohou č. 1, č. 2 a č. 3.

Příloha č. 1

Specifikace služeb pro službu přenosu hlasu přes síť Internet

Zřízení veřejných telefonních čísel:

Kraj/město	Přidělené číslo

Zřízení neveřejných telefonních čísel:

Kraj/město	Přidělené číslo

Příloha č. 2

a) Ceník volání a služeb v době uzavření smlouvy

- kompletní a aktuální ceník naleznete na www stránkách Poskytovatele

Ceník místních/národních hovorů

Typ volání	Špička 07.00 – 19.00	Mimo špičku 19.00 – 07.00
Pevné linky	**0,75 Kč** / 0,91 Kč*	**0,40 Kč** / 0,48 Kč*
Mobilní sítě	**3,85 Kč** / 4,66 Kč*	**3,85 Kč** / 4,66 Kč*

* Cena **s DPH**.

- Ceny volání jsou uvedeny v Kč za jednu minutu.
- Hovory jsou účtovány po vteřině již od začátku hovoru.
- **Tarifikace ve špičce:** pracovní dny od 07.00 – 19.00, **tarifikace mimo špičku:** pracovní dny od 19.00 – 07.00, víkend a svátky

b) Ceník zahraničních hovorů

Země	Špička 07.00 – 19.00	Mimo špičku 19.00 – 07.00	Země	Špička 07.00 – 19.00	Mimo špičku 19.00 – 07.00
Austrálie	0,66 Kč	0,66 Kč	**Polsko**	0,77 Kč	0,77 Kč
Belgie	0,61 Kč	0,61 Kč	**Portugalsko**	0,66 Kč	0,66 Kč
Bulharsko	1,90 Kč	1,90 Kč	**Rakousko**	0,54 Kč	0,54 Kč
Čína	0,70 Kč	0,70 Kč	**Rumunsko**	3,15 Kč	3,15 Kč
Dánsko	0,54 Kč	0,54 Kč	**Rusko**	1,49 Kč	1,49 Kč
Egypt	5,28 Kč	5,28 Kč	**Řecko**	0,73 Kč	0,73 Kč
Finsko	1,01 Kč	1,01 Kč	**Slovensko**	2,06 Kč	2,06 Kč
Francie	0,57 Kč	0,57 Kč	**Slovensko – mobil**	6,05 Kč	6,05 Kč
Chorvatsko	1,46 Kč	1,46 Kč	**Slovinsko**	1,16 Kč	1,16 Kč
Indie	4,35 Kč	4,35 Kč	**Španělsko**	0,55 Kč	0,55 Kč
Itálie	0,54 Kč	0,54 Kč	**Švédsko**	0,57 Kč	0,57 Kč
Japonsko	0,94 Kč	0,94 Kč	**Thajsko**	2,06 Kč	2,06 Kč
Kanada	0,52 Kč	0,52 Kč	**Tunisko**	6,33 Kč	6,33 Kč
Lucembursko	0,68 Kč	0,68 Kč	**Turecko**	2,92 Kč	2,92 Kč
Mad'arsko	0,77 Kč	0,77 Kč	**Ukrajina**	3,15 Kč	3,15 Kč
Malta	3,53 Kč	3,53 Kč	**USA**	0,53 Kč	0,53 Kč
Německo	0,50 Kč	0,50 Kč	**Velká Británie**	0,52 Kč	0,52 Kč
Nizozemsko	0,55 Kč	0,55 Kč	**Vietnam**	6,66 Kč	6,66 Kč
Norsko	0,66 Kč	0,66 Kč			

Ceny u zahraničních hovorů jsou uvedeny **bez DPH.**

- Ceny volání jsou uvedeny v Kč za jednu minutu.
- **Tarifikace ve špičce:** pracovní dny od 07.00 – 19.00
- **Tarifikace mimo špičku:** pracovní dny od 19.00 – 07.00, víkend a svátky

c) Ceník ostatních služeb

Typ služby	**Cena** (bez DPH)
Aktivační poplatek za každé přidělené telefonní číslo	zdarma
Měsíční paušální poplatek za každé přidělené telefonní číslo	zdarma
Poplatek za předčasné ukončení*	490 Kč
Minimální měsíční hovorné za každé přidělené telefonní číslo**	50 Kč
Minimální výše volací jistiny***	300 Kč
Přenesení jednoho čísla (HTS, negeografické číslo)	790 Kč
Přenesení rozsahu čísel (provolba)	1 790 Kč
Cena za proces vrácení čísla účtovaná opouštěným operátorem na úhradu nákladů s procesem vracení čísla	490 Kč
Cena za zpracování změny objednávky přenesení čísla	900 Kč
Cena za proces ABORT	1 900 Kč

Ceny u služeb jsou uvedeny **bez DPH.**

* Poplatek je účtován v případě ukončení služby za každé přidělené tel. číslo před koncem minimální doby užívání služby, která je tři měsíce.

** V případě, že v kalendářním měsíci nedosáhne účet za hovorné minimálního měsíčního hovorného, bude účtován navíc k hovornému rozdíl minimálního měsíčního poplatku a skutečného hovorného v daném měsíci.

*** Volací jistina je finanční částka, kterou je nutné složit/uhradit před aktivací hlasových služeb. Tato částka Vám bude automaticky po třech měsících od aktivace služby vrácena zpět na Váš účet.

Účastník platí cenu za přenesení čísla i v případě neúspěšné aktivace objednávky, která byla zastavena příkazy „Cancel" nebo „Abort".

Příloha č. 3

a) Všeobecné podmínky pro poskytování hlasové komunikace prostřednictvím sítě internet

(dále jen „Všeobecné obchodní podmínky")

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky stanovují podmínky, za nichž Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací a související služby Účastníkům.

1.2 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva") uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2. Definice pojmů

Níže uvedené pojmy se vztahují na Smlouvu a všechny ostatní smluvní dokumenty a mají následující význam:

2.1 **Kontaktní osoba** je osoba určená smluvní stranou, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkající se plnění Smlouvy, a je oprávněna jednat ve věcech poskytování Služby podle této Smlouvy, zejména podepsat předávací protokol Služby a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu Služby.

2.2 **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná činit právní úkony za Smluvní stranu ve věci uzavření a změn Smlouvy. Oprávněný zástupce Účastníka je uveden na Smlouvě a pokud není určeno jinak, pokládá se pověřenou osobu dle § 15 zákona č. 513/1991Sb., Obchodního zákoníku.

2.3 Specifikace **Služby** je dokument obsahující definici Služby a specifických podmínek jejího poskytování. Specifikace Služby je přikládán jako samostatná příloha u Smluv, pro jejichž Služby byl vydán. Tak, jak Poskytovatel průběžně inovuje Službu, může Specifikaci Služby měnit. Nová specifikace Služby nahrazuje odpovídající starý Popis Služby, pokud není v novém Popisu služby uvedeno jinak.

2.4 **Poskytovatelem** je společnost Diadema Internet s.r.o, Morseova 1126/5, 301 00, Plzeň, IČO: 29093961. Poskytovatel je operátorem ve smyslu §2 písm. e) Zákona.

2.5 **Poskytovatel přístupu** je telekomunikační společnost, která poskytuje přímé připojení do sítě elektronických komunikací

2.6 **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.

2.7 **Reklamační řád** je dokument, který upravuje podávání reklamací, způsobu jejich vyřizování a další související informace.

2.8 **Službou** se rozumí služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a/nebo Technické specifikace.

2.9 **Smlouva** je Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejímž předmětem je poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi.

2.10 **Technická specifikace** je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby a další stanovené údaje.

2.11 **Telekomunikační síť** znamená veřejnou síť elektronických komunikací ve smyslu §2 písm. e) Zákona, jejichž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.

2.12 **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba.

2.13 **Zákaznické centrum** - je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.

2.14 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

2.15 **Zařízení Poskytovatele** nebo **Technické zařízení** je elektronické komunikační zařízení sloužící k poskytování Služby, které Poskytovatel u Účastníka instaloval, předal nebo zapůjčil.

3. Služba a její rozsah

3.1 Služba je příslušná veřejně dostupná Služba elektronických komunikací, a Služby s ní spojené, dodávané Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, ve Specifikaci Služby nebo v Technické specifikaci. Součástí Služby může být též poskytnutí Technického zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě a/nebo příslušné Technické specifikaci.

3.2 Poskytovatel nabízí poskytování Služby v rozsahu:

• hlasové služby poskytované prostřednictvím sítě Internet

• doplňkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno Zákonem nebo dohodnuto mezi smluvními stranami.

3.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své telekomunikační sítě, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

4. Vznik, změna trvání a ukončení Smlouvy

4.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu Oprávněnými zástupci Smluvních stran, pokud nebylo dohodnuto jinak.

4.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s minimální dobou užívání Služby stanovenou ve Smlouvě. Pokud není minimální doba užívání ve Smlouvě uvedena, je stanovena na 3 měsíce a počítá se ode dne zřízení Služby.

4.3 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

4.4 Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí doručenou do sídla Poskytovatele s výpovědní lhůtou stanovenou ve Smlouvě (není-li ve Smlouvě stanovena, činí výpovědní lhůta tři měsíce). Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani odpovědnost za případnou škodu.

4.5 Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli v případě, že:

4.5.1 při zřizování Služby se zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit;

4.5.2 opakovaného a vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Poskytovatele, na které byl Účastníkem upozorněn;

4.5.3 Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku Účastníka.

4.6 Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníkovi:

4.6.1 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka; zejména při prodlení s placením ceny za službu

4.6.2 v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá telekomunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo uživatelům, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům;

4.6.3 v případě, že Účastník nezačne užívat jednotlivou službu do 1 měsíce ode dne zřízení takové Služby Poskytovatelem;

4.6.4 při zřizování Služby se zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit nebo při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo při odstraňování poruch Účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou;

4.7 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tři měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi Účastníkovi.

4.8 Pokud je Účastník fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a je-li Smlouva nebo jednotlivá Služba uzavírána Poskytovatelem nebo jeho partnerem mimo prostory obvyklé k jejich podnikání, je Účastník oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby do sedmi dní ode dne jejího uzavření bez ohledu na skutečnost, zdali byla Služba zřízena nebo nikoliv, případně do jednoho měsíce ode dne jejího uzavření, pokud nebyla ještě Služba zřízena. Odstoupení se děje písemným oznámením doručeným v uvedených lhůtách na sídlo Poskytovatele. V takovém případě je Účastník povinen uhradit Poskytovateli náklady vynaložené na spuštění Služby.

4.9 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, na její majetek byl podán návrh na prohlášení konkurzu nebo návrh na prohlášení konkurzu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku nebo bude zahájeno vyrovnávací řízení nebo vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na Účastníka uvalena nucená správa.

4.10 V případě, že dojde k ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby z důvodů na straně Účastníka před uplynutím minimální doby užívání Služby, zejména na základě výpovědi Účastníka, faktickým zánikem Smlouvy nebo Služby při přenesení účastnického čísla k jinému operátorovi, nebo při odstoupení Poskytovatele od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Účastníkem dle 4.6.1 a 4.6.2 je Účastník povinen uhradit ukončovací poplatek dle Ceníku nebo Smlouvy. Pokud v Ceníku nebo ve Smlouvě není ukončovací poplatek uveden, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli jednorázový poplatek, který se vypočítá tak, že 20% z pravidelného poplatku za službu (minimální účet) se vynásobí počtem kalendářních měsíců zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání.

4.11 Při ukončení Smlouvy před zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny je Účastník povinen Poskytovateli nahradit náklady na Poskytovatelem již vynaložené práce a úkony související se zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny včetně všech nákladů souvisejících s poskytováním Služby dle původní Smlouvy a náklady spojené s případným odinstalováním Technického zařízení.

4.12 Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném stavu Poskytovateli Technické zařízení a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele. Na základě výzvy Poskytovatele je Účastník povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno Technické zařízení a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Účastník Technické zařízení nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí nebo jej vrátí poškozený, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši dvojnásobku hodnoty Technického zařízení (ostatního majetku).

5. Práva a závazky Poskytovatele

5.1 Poskytovatel je oprávněn:

5.1.1 omezit či zastavit poskytování Služby ze závažného technického, provozního nebo zákonného důvodu, který znemožňuje plnění, nebo proto, že Účastník je déle než 7 dní v prodlení s úhradou platby za poskytnuté Služby případně pro nedodržení povinností Účastníka vyplývajících ze Smlouvy;

5.1.2 požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;

5.1.3 jednostranně měnit tyto Všeobecné obchodní podmínky, Smlouvu, Technickou specifikaci, Popis Služby a Ceník, o takové změně budou Účastníci, jichž se tato změna týká, informováni písemně nebo elektronickou poštou.

5.1.4 omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů; změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž o této změně bude Účastník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se Zákonem nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu;

5.1.5 nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Účastníkem, zejména pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Účastník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení Smlouvy, pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení těchto Všeobecných podmínek týkajícího se vyúčtování jednorázového poplatku v případě nedodržení minimální doby užívání Služby ze strany Účastníka;

5.1.6 přeložit, přemístit, popřípadě přeměnit účastnické stanice v souladu se Smlouvou a všemi jejími součástmi každému, kdo o to požádá a souhlasí se Všeobecnými obchodními podmínkami, pokud to nebude v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele a na novém místě bude moci být poskytována Služba; Poskytovateli je oprávněn účtovat si náklady na přeložení, přemístění či přemění účastnické stanice, pokud není dohodnuto jinak.

5.2 Poskytovatel se zavazuje:

5.2.1 za sjednanou cenu zřídit a poskytovat Účastníkovi službu za podmínek a v rozsahu sjednaném Smlouvou;

5.2.2 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, s Reklamačním řádem, Popisem Služby a Ceníkem služeb;

5.2.3 informovat Účastníka o změně Všeobecných podmínek nejméně jeden měsíc před účinností této změny;

5.2.4 realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou Účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo na Technické specifikaci ve sjednané lhůtě

5.2.5 bezodkladně odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele. Poskytovatel může na žádost Účastníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Účastníkem zvlášť pro každý jednotlivý případ;

Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační síť;

5.2.6 udržovat své telekomunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla Služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě a v příslušných právních předpisech;

5.2.7 informovat Účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

6. Práva a závazky Účastníka

6.1 Účastník je oprávněn:

6.1.1 užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy;

6.1.2 požádat o změnu Smlouvy;

6.1.3 obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele.

6.2 Účastník se zavazuje:

6.2.1 řádně a včas platit cenu za poskytovanou službu dle Smlouvy nebo Ceníku;

6.2.2 že telekomunikační zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele nebo Poskytovatele přístupu, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat službu. Účastník odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele nebo Poskytovatele přístupu, včetně nastavení parametrů;

6.2.3 neužívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem v rozporu s dobrými mravy;

6.2.4 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu telekomunikační sítě;

6.2.5 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;

6.2.6 oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny;

6.2.7 nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele;

6.2.8 umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k účastnickým linkám a technickým zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny telekomunikačního zařízení, nutné údržby, aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je poskytována Služba, z důvodu zřízení, změny nebo zrušení Služby;

6.2.9 starat se o Technické zařízení, které má v užívání, s péči řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení policii a Poskytovateli a poskytovat dále veškerou součinnost, v případě poškození Technického zařízení tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli;

6.2.10 zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Technického zařízení, i při dalších činnostech souvisejících s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;

6.2.11 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele;

6.2.12 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Zařízení Poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování Služby Poskytovatelem;

6.2.13 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Technického zařízení v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení Služby. Účastník je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se Zařízením Poskytovatele v lokalitě Účastníka;

6.2.14 neposkytovat službu třetím osobám, jestliže k tomu není Účastník oprávněn příslušným správním orgánem nebo nemá oprávnění požadované Zákonem;

6.2.15 vrátit veškerá Technická zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé Služby, nebo na písemnou žádost Poskytovatelem, a to do 5 dnů, pokud není dohodnuto jinak;

6.2.16 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost nebo z důvodů na straně Účastníka nebo při ukončení Smlouvy před zřízením Služby,

6.2.17 zajistit a předložit Poskytovateli písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb Poskytovatele;

6.2.18 předložit Poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost.

7. Cena a platební podmínky

7.1 Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě a/nebo v Ceníku. Ceník je k dispozici u Poskytovatele, na jeho prodejních místech a na webu Poskytovatele.

7.2 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.

7.3 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

7.4 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit strukturu a výši cen za službu, zejména při zvýšení nákladů spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny služeb), v souvislosti s rozhodnutími státních orgánů (ČTU), změnou rozsahu Služby poskytované na základě Smlouvy, nebo s nárůstem cen vstupů. Změnu výše cen je Poskytovatel povinen předem sdělit Účastníkovi a také ji zveřejnit na svém webu.

7.5 Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, je zúčtovacím obdobím za poskytování Služeb jeden kalendářní měsíc.

7.6 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování telekomunikačních služeb (faktury) 14 kalendářních dní od data jejího vystavení. Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený na faktuře nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení.

7.7 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěné. Tištěná forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu s Ceníkem. Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

7.8 Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke službě, pokud Účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo neplní další smluvní podmínky a nezjedná nápravu ani v dodatečné lhůtě stanovené v upozornění Poskytovatele.

7.9 Při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení Účastníka s placením ceny za službu je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností. V případě odstoupení od Smlouvy dle tohoto článku je Účastník povinen uhradit ukončovací poplatek, dle Ceníku nebo Smlouvy. Pokud v Ceníku nebo ve Smlouvě není ukončovací poplatek uveden, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli jednorázový poplatek, který se vypočítá tak, že 20% z pravidelného poplatku za službu (minimální účet) se vynásobí počtem kalendářních měsíců zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání a případně další poplatky stanovené v Ceníku.

7.10 Poskytovatel je oprávněn požadovat na Účastníkovi finanční zálohu, pokud se sídlo nebo bydliště Účastníka nachází mimo území České republiky; Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí osobu, Účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky; na majetek Účastníka byl prohlášen konkurz nebo při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka; Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost. Výše zálohy se zpravidla stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem pokryla tři následující měsíční platby za službu. Záloha bude Poskytovatelem vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dní po ukončení poskytování Služeb. Poskytovatel je

oprávněn použít zálohu k započtení proti svým pohledávkám vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny poskytnutých služeb a nezaplacených smluvních pokut.
7.11 Účastník souhlasí, že Poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Poskytovatel Účastníkovi dluží, na částky, které dluží Účastník Poskytovateli.
7.12 V případě prodlení Účastníka s hrazením ceny za službu je povinen uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Účastníka s hrazením ceny za službu není zaplacením úroku z prodlení dotčeno. Účastník je dále povinen uhradit Poskytovateli za každou zaslanou písemnou upomínku o zaplacení dlužné částky cenu dle Ceníku; pokud není v Ceníku stanovena, pak 50 Kč za každou upomínku.

8. Reklamace
8.1 Účastník je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny. Reklamace musí mít být podána neodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Reklamace se uplatňuje písemnou formou u Zákaznického centra na adrese sídla Poskytovatele.
8.2 Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
8.3 Detailní týkající se výše vyúčtované ceny Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace, resp. do 2 měsíců v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem.
8.4 V případě kladného vyřízení reklamace má Účastník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Účastníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace. Reklamace jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.
8.5 Detailní informace o postupu podávání reklamací, způsobu jejich vyřizování a další souvisící informace jsou uvedeny v Reklamačním řádu, který je k dispozici u Poskytovatele, na jeho prodejních místech a na webu Poskytovatele.

9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody
9.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Účastníka, vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
9.2 V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady a přiměřeně snížit cenu za tyto Služby. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

10. Informace, evidence údajů, důvěrnost informací
10.1 Účastník dává Poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů Poskytovatelem popřípadě jeho obchodním zástupcem za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, zejména za účelem zajištění poskytování telekomunikační Služby a pro obchodní účely Poskytovatele. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu tří let po jejím ukončení. Účastník potvrzuje, že všechny údaje jsou pravdivé a přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. Účastník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu Poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).
10.2 Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem Zákaznického centra Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele.
10.3 Účastník dává Poskytovateli souhlas s využíváním podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.
10.4 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

11. Přenositelnost telefonního čísla
11.1. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný provozovatel sítě elektronických komunikací, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy a opatřením všeobecné povahy č.OOP/10/10.2012-12. Požádá-li Účastník o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, je Poskytovatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit. K přenosu telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací je nutné Poskytovateli doručit Účastníkem řádně podepsaný formulář – „Výpověď s přenesením" - CAF. Poskytovatel odpovídá za řádné doručení formuláře „Výpovědi s přenesením" opouštěnému poskytovateli, bez kterého nemůže být číslo přeneseno. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě do čtyř pracovních dnů.
11.2. Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby.
11.3. V případě, že Účastník přenáší telefonní číslo od Poskytovatele do sítě elektronických komunikací jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací a Smlouva nebo jednotlivá Služba uzavřená s Poskytovatelem, nebyla ze strany Účastníka ukončena, bude Smlouva nebo jednotlivá služba ukončena na základě přejímacím poskytovatelem zaslaného formuláře - „Výpovědi s přenesením" ke dni přenosu telefonního čísla. Lhůta přenosu je daná opatřením všeobecné povahy č.OOP/10/10.2012-12 – článek 5.

12. Závěrečná ustanovení
12.1 Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně, formou elektronické pošty nebo faxem. Za prokázání doručení se považuje písemné potvrzení adresáta nebo pracovníka, o kterém mohl odesílatel důvodně předpokládat, že je oprávněn potvrzovat za adresáta přijetí písemností, potvrzená doručenka, potvrzení faxu s uvedením faxového čísla strany adresáta po odeslání písemnosti faxem nebo potvrzení poštovního serveru adresáta s odkazem na zprávu, kterou odesílatel poslal adresátovi elektronicky.
12.2 Písemnost zaslaná poštou se považuje za doručenou datem uvedeným na doručence, pokud nelze toto datum určit považuje se za doručenou uplynutím třetího dne od dne, kdy byla podána k poštovní přepravě na adresu druhé smluvní strany. Za doručenou se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla příjemcem vyzvednuta ve lhůtě sedmi kalendářních dnů ode dne jejího uložení. V případě zasílání faxem nebo elektronickou poštou se považuje den prokazatelného odeslání za den doručení.
12.3 Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby však musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), IČ, rodné číslo nebo datum narození Účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé Služby), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby.
12.4 Pokud tato smlouva nestanoví jinak, platí pro právní vztahy mezi smluvními stranami ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a dále ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
12.5 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:
12.5.1 Číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
12.5.2 Smlouva o poskytování veřejných telekomunikačních služeb
12.5.3 Technická specifikace poskytovaných služeb (pokud je součástí Smlouvy);
12.5.4 Všeobecné obchodní podmínky
12.5.5 Ceník služeb;
12.5.6 Reklamační řád veřejných telekomunikačních služeb;
12.5.7 Popis služby (je-li k dispozici pro danou službu).
12.6 Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jeho příloh, daná změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.
12.7 V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
12.8 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.
12.9 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2014.

b) Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení
Tento dokument stanovuje způsob uplatňování a vyřizování reklamací telekomunikačních služeb poskytovaných Poskytovatelem a s nimi souvisejících činností. Současně stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady poskytnutých telekomunikačních služeb a dalších souvisejících činností.

2. Definice
Vedle pojmů uvedených v čl. 2 Všeobecných obchodních podmínek, mají níže uvedené pojmy tento význam:
• Nesprávně vyúčtovaná cena za Službu – stav, kdy vyúčtování ceny za Službu je v rozporu se způsobem stanovením ceny sjednaným ve Smlouvě a jejích přílohách.
• Oprávněný zástupce k podání reklamace – je osoba písemně zmocněná Účastníkem k uplatnění reklamace, ve zvláštních případech právní nástupce nebo dědic po Účastníkovi, či osoba zmocněná jednat za Účastníka zákonem (Správce konkurzní podstaty), oprávněná uplatnit reklamaci dle tohoto reklamačního řádu.
• Vadně poskytnutá Služba - je stav, kdy Služba poskytnutá Poskytovatelem neodpovídá svým rozsahem, kvalitou nebo cenou smluvním podmínkám sjednaným mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

3. Zákaznické centrum Poskytovatele:
3.1 Zákaznické centrum je specializované pracoviště v sídle Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu, přijímá jeho stížnosti a přijímá a řeší reklamace vadně poskytnutých služeb a vyúčtování cen za Službu.

4. Způsob uplatnění reklamace Účastníkem
4.1 Účastník je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny.
4.2 Účastník nebo jím pověřená osoba musí reklamaci uplatnit písemně na Zákaznickém centru Poskytovatele.
4.3 Reklamace musí být podána Účastníkem neodkladně, nejpozději však do dvou (2) měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
4.4 Reklamace musí obsahovat kromě popisu závady nebo označení sporného vyúčtování i číslo Smlouvy, obchodní firmu nebo jméno a příjmení Účastníka, jeho sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), IČ, rodné číslo nebo datum narození Účastníka, jinak je taková reklamace neplatná.
4.5 Reklamaci má právo uplatnit Účastník, v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí, oprávněný dědic či právní nástupce Účastníka, či osoba zmocněná jednat za Účastníka zákonem (Správce konkurzní podstaty).

5. Způsob vyřízení reklamace Poskytovatelem
5.1 Poskytovatel vyřídí reklamaci vad Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Ve složitějších případech rozhodne Poskytovatel do 60 dnů.
5.2 Poskytovatel rozhodne o reklamaci vyúčtování ceny za Službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace, a o výsledku informuje vhodnou formou Účastníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, nebo jde-li o složitější případ, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.
5.3 Reklamace jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.
5.4 Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti vyúčtování a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
5.5 Poskytovatel se zavazuje při odstranění vady vyvinout veškeré úsilí tak, aby vada byla odstraněna v nejkratším možném termínu a bez zbytečného odkladu. Poskytovatel odpovídá za nápravu vad poskytovaných služeb v souladu se Zákonem.
5.6 V případě, že je reklamace Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen:
• lokalizovat a odstranit závady, případně po dohodě s Účastníkem poskytnout Služby náhradním způsobem, je-li to možné;
• vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté Služby viz dále;
• přiměřeně snížit cenu za poskytnuté Služby viz dále.

6. Náhrady poskytované Poskytovatelem
6.1 V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování má Účastník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Účastníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím vyúčtování nebo převodním příkazem na Účastníkem označený bankovní účet, a to ve lhůtě 1 měsíce ode dne dodání oznámení o výsledku reklamace, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace.
6.2 V případě kladného vyřízení reklamace týkajícího se vady Služby, sníží Poskytovatel cenu za Službu o poměrnou část ceny odpovídající době přerušení provozu. Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy Účastník oznámil poskytovateli závadu. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, za kterou účastník popř. jiný uživatel neodpovídá, poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekvalitně poskytnutou službu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost
při odstraňování závady. Doba, po kterou Účastník nebude poskytovat potřebnou součinnost (např. několik dní nebude přítomen, aby s techniky problém řešil), nebude započítávána do kompenzace.

7. Způsob vyřízení reklamace Poskytovatelem
7.1 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které Účastníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ust. § 64 odst. 12 Zákona. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že Účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za Službu nebo vadně poskytnutou Službu, pokud Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování a/nebo vadného poskytnutí služby.
7.2 Poskytovatel ani Účastník nejsou povinni si vzájemně nahrazovat škody, které druhé straně vznikly porušením jejich povinností, pokud prokážou, že toto porušení vzniklo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Takovými okolnostmi jsou zejména události vyšší moci.
7.3 Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných důvodů než z důvodů uvedených v čl. 7.1 a 7.2, budou Účastníkovi nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 10.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí telekomunikačních Služeb sjednaných ve Smlouvě.
7.4 Poskytovatel neodpovídá za činnost Poskytovatele přístupu či jiného operátora připojujícího Účastníka k síti Poskytovatele.
7.5 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
7.6 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
7.7 Účastník je povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
7.8 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

8. Závěrečné ustanovení
8.1 Tento Reklamační řád je zveřejněn na www stránkách Poskytovatele a je rovněž k nahlédnutí v sídle Poskytovatele a jeho provozovnách.