

## Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podnikatele (dále jen „Všeobecné podmínky“) jsou nedílnou součástí smluvního vztahu na poskytování služeb mezi Zákazníkem a podnikatelem Radek Matla (dále jen „Poskytovatel“), IČ: 68017421, se sídlem V pískách 16, 62000 Brno.

Tyto Všeobecné podmínky upravují základní provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících činností na území České republiky (dále jen „Služba“) podnikatele, s výjimkou smluvních vztahů přístupu a propojení k sítím elektronických komunikací a přiřazeným prostředkům upravených v ustanoveních 78 - 85 zákona č. 127/ 2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZoEK“). Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné komunikační sítě Poskytovatele. Dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území těmito sítěmi a technickými možnostmi těchto sítí. Základní popis, specifikace poskytovaných služeb a ceny jsou spolu s těmito Všeobecnými podmínkami zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele <http://www.ramnet.cz>. Zákazník stvrzuje svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami podpisem Smlouvy o poskytování služeb podnikatele.

### 1. Výklad pojmů

- 1.1 Poskytovatel** je podnikatel Radek Matla, Poskytovatel je oprávněn poskytovat telekomunikační služby přístupu na síť internet podle všeobecného oprávnění VO-S/1/07.2005-9 v jeho aktuálním znění a to v souladu s osvědčením o registraci č.3064 českého telekomunikačního úřadu č.j. 29147/2011-637.
- 1.2 Zákazník** (pro potřebu bližší specifikace dle „ZoEK“ **Účastník**) je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela smluvní vztah na poskytování služeb s Poskytovatelem nebo zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření tohoto smluvního vztahu.
- 1.3 Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy včetně jejího podpisu
- 1.4 Koncové zařízení** je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využívá poskytované Služby. Pro účely podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem nebo Poskytovatelem k použití výslovně schválené.
- 1.5 Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele.
- 1.6 Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 1.7 Přípojka** je soubor technických prostředků připojujících telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí přípojky je zpravidla: Přístupový okruh; Přípojně vedení; Koncové zařízení.
- 1.8 Přípojně vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
- 1.9 Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.
- 1.10 Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 1.11 Síť** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele.
- 1.12 Služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 1.13 Smlouva** je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 1.14 Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Všeobecné podmínky, Technické parametry služeb, aj. příslušející ke Službě.
- 1.15 Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).
- 1.16 Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.
- 1.17 Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 1.18 Vyšší moci** se rozumí zejména: 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 a závady v dodávce elektrické energie.
- 1.19 Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.

### 2. Práva a povinnosti smluvních stran

Obě smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu informovat druhou stranu o skutečnostech, které by mohly ovlivnit platnost Smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení.

#### 2.1 Poskytovatel je povinen:

- (a) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s platnými smluvními podmínkami;
- (b) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
- (c) oznámit, je-li to možné, v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 5.3 těchto Podmínek;
- (d) oznámit Změnu Podmínek, která pro Účastníka představuje zhoršení Podmínek, předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc; a současně jej informovat o jeho právu Smlouvu vypovědět bez jakékoli sankce; a to buď elektronickou poštou či doporučeným dopisem.

#### 2.2 Účastník je povinen:

- (a) řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby;
- (b) zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem dle českých právních předpisů. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- (c) zajistit písemný Souhlas vlastníka objektu, pokud je Přípojně vedení pronajato od Poskytovatele třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je 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 musí odpovídat požadavkům ČSN. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřízení Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci;
- (d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům
- vyvarovat se šíření jakýchkoli nástrojů, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob
  - nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn
  - neprovádět bez účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele změny nastavení, zapojení, umístění a prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele
- (e) oznamovat ihned Poskytovateli zjištěné Závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť Poskytovatele
- (f) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
- zajistit bezplatně (pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak) prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
  - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav, revize či údržby;

- předávat poskytovateli, nebo jeho pověřeným pracovníkům informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
  - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
  - zajistit, aby po celou dobu poskytování služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník;
  - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;
  - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka;
  - umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných služeb
- (g)** neprodleně písemně informovat Poskytovatele, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- (h)** zabezpečit Telekomunikační zařízení zajištěné Poskytovatelem umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

### 3. Cena Služeb, platební podmínky

**3.1** Cena Služby je uvedena ve Smlouvě a v dokumentu Technické parametry služeb/ceník. Obojí v aktuálním znění ke stažení na webu poskytovatele [www.ramnet.cz](http://www.ramnet.cz). Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku.

**3.2** Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:

**(a)** jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;

**(b)** pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;

**(c)** pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;

**(d)** variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem; přesné termíny vyúčtování cen za poskytování Služby musí být uvedeny ve Smlouvě.

**3.3** 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.

**3.4** Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování telekomunikačních služeb může být poskytováno i elektronicky, tedy v jiné formě než tištěné.

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

**3.6** Úctované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním úctované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je zpravidla 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.

**3.7** Účastník může proti nárokům Poskytovatele započítat pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.

**3.8** Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě. V případě prodlení zákazníka s placením ceny dle bodu 3.1 Smlouvy déle než 10 kalendářních dní po lhůtě splatnosti, je poskytovatel oprávněn účtovat odesláním elektronické upomínky k platbě na kontaktní emailovou adresu zákazníka. Tato upomínka je zpoplatněna částkou 100 Kč. V případě že zákazník bude v prodlení s platbou i po uplynutí dalších 10 dnů od odeslání elektronické upomínky, bude následovat další, tentokrát již písemná upomínka zasláná na adresu bydliště (nebo sídla u právnických osob). Tato druhá písemná upomínka je zpoplatněna částkou 200Kč. Jestliže zákazník bude v prodlení s platbou i po uplynutí 14 dnů od odeslání písemné upomínky, má poskytovatel právo přerušit poskytování služby a účtovat manipulační poplatek za deaktivaci služby 200Kč.

**3.9** Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.

**3.10** Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádné a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu tyto služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než deset hodin během 24 hodin z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.

**3.11** Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení celého poplatku za službu v daném měsíci, jestliže dojde k nepřetržitému přerušení služeb na dobu nejméně deseti dnů v kalendářním měsíci, z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.

**3.12** Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo prokazatelným způsobem uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.

**3.13** Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady podle čl. 2.2. (b), (d) a (f) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.

### 4. Rozsah poskytované Služby / parametry služeb

**4.1** Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny ve Smlouvě a těchto Všeobecných podmínkách. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty má přednost Smlouva. Služba je poskytována na území České republiky.

**4.2** Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby tyto povinnosti plnil sám.

**4.3** Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.

**4.4** Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.

**4.5** Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.

**4.6** Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb i bez předchozího upozornění na nezbytně nutnou dobu z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

**4.7** Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby z důvodu prodlení Účastníka s placením ceny dle bodu 3.8 těchto Podmínek. Znovuzahájení poskytování služby je možné až od okamžiku vyrovnání všech závazků Účastníka poskytovateli. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka.

**4.8** Poskytovatel je oprávněn v případě uvedených nesprávných smluvních údajů ukončit poskytování Služby ihned potom, co tuto skutečnost zjistí.

**4.9** Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.

**4.10** Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.

**4.11** Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu s parametry uvedenými v dokumentu Technické parametry služeb zveřejněném na webu poskytovatele. Menší odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Účastníka na přístup k informacím a obsahu, jejich šíření a využívání prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je pouze takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

**4.12** V případě velké trvajících nebo velké opakující se odchylky u skutečného výkonu služby přístupu k internetu od stanovených parametrů, je Účastník oprávněn reklamovat poskytovanou službu v souladu s článkem 12 těchto Podmínek.

Za velkou trvajících odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosažované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

## 5. Podstatné porušení Smlouvy

5.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:

- (a) nezřídil požadovanou Službu ve lhůtě uvedené ve Smluvních dokumentech;
- (b) neprovedl sjednanou změnu Služby v dohodnuté lhůtě pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
- (c) opakovaně a výlučně zavinil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.

5.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník:

- (a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 60 dní po datu splatnosti;
- (b) poskytl Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby;
- (c) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;
- (d) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
- (e) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
- (f) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním závady, případně deinstalací zařízení;
- (g) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.
- (h) nezajistí Souhlas vlastníka a další podmínky k umístění a provozování zařízení Poskytovatele dle čl. 2.(f) těchto Podmínek

5.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 4.6 a čl. 4.7 Podmínek.

## 6. Porušení povinnosti, smluvní pokuta

6.1 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 2.2 (g) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování.

6.2 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, tj. zejména předčasnou výpovědí Účastníka, faktickým zánikem Smlouvy nebo Služby či odstoupením Poskytovatele od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Účastníkem, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli storno poplatků ve výši 20% z celkových ušlých plateb odpovídajících přesné době scházející od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí sjednané doby, popř. do uplynutí Výpovědní lhůty Smlouvy nebo Služby na dobu.

6.3 Poskytovatel má právo požadovat zaplacení smluvní pokuty dle článku 8.10 těchto podmínek.

## 7. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

7.1 Odpovědnost poskytovatele za škodu je omezena ze zákona. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen nahradit Účastníkovi Služby náhradu škody, pokud vznikne jako důsledek přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby

7.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí vyšší moci.

7.3 Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetím osobám, v případě, že Účastník využívá pro účely příjmu Telekomunikačních služeb Telekomunikační zařízení nedodané Poskytovatelem, které není schválené podle platných právních či technických předpisů a norem.

7.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka.

7.5 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobem.

7.6 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

## 8. Vznik, změna, převod, ukončení a obnovení Smlouvy nebo Služby

8.1 Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.

8.2 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem předání Služby.

8.3 Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky, podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Ke Smlouvě je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.

8.4 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

8.5 Smlouva nebo Služba může být ukončena:

- (a) písemnou dohodou smluvních stran;
- (b) uplynutím sjednané doby u Smlouvy či Služeb sjednaných na dobu určitou, resp. uplynutím výpovědní doby u Smlouvy či Služeb sjednaných na dobu neurčitou;
- (c) uplynutím výpovědní doby, pokud výpověď podal Účastník z důvodu podstatné změny smluvních podmínek nebo nedovolené změny ceny v neprospěch Účastníka, byla-li výpověď Účastníkem podána během 30 kalendářních dnů po oznámení takové změny Poskytovatelem
- (d) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 5. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínající doručení písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání odstoupení.

8.6 V případech uvedených v čl. 8.5 (b) a (c) začíná běžet výpovědní doba doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

8.7 Smlouva nebo Služba může být vypovězena kteroukoli smluvní stranou jako celek nebo může být každá přípojka nebo část Služby vypovězena samostatně.

8.8 Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 30dnů, nedohodnou-li se strany jinak. Pro možnost výpovědi, potažmo výpovědní dobu, Smlouvy či Služby sjednané na dobu určitou platí obecné právní předpisy, tj. občanský zákoník.

8.9 Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná od doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.

8.10 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkovi. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 14 kalendářních dnů po jejím ukončení. V případě nenavrácení tohoto majetku Účastníkem Poskytovateli v uvedené lhůtě, případně navrácení poškozeného majetku, má Poskytovatel nárok požadovat po Účastníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 2500Kč.

8.11 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jež o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se ke zřízení služby.

## 9. Zřizování a zrušení Služby

- 9.1** V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.
- 9.2** O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatele.
- 9.3** Požadované datum zřízení Služby, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
- 9.4** Za den předání Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou Účastníkem podepsaného Předávacího protokolu.
- 9.5** Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 9.6** V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologie s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení přenosové kapacity, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení.
- 9.7** Doba prodlení při předání služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 9.8** Pokud Účastník po podpisu Smlouvy a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum, nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

## 10. Závady a servisní zásahy, záruční podmínky pro koncová zařízení

- 10.1** Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 10.2** Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Smlouvě.
- 10.3** Poskytovatel poskytuje záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení nevyžadující odbornou instalaci. Záruka se nevztahuje na závady Koncových zařízení způsobených vlivy mimo Koncová zařízení (běžné opotřebení, nevhodné užívání, vyšší moc, zásahy třetích osob, apod.).
- 10.4** Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Účastníka.
- 10.5** Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závalu u poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník, a Závalu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.
- 10.6** Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna zcela či z části Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho Telekomunikačním zařízení, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 10.7** Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závalu ve smyslu těchto Podmínek.
- 10.8** Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.
- 10.9** Pokud z důvodu uvedených v čl. 10.8 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.

## 11. Ochrana osobních údajů Účastníků

- 11.1** Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se z.č. [110/2019](#) Sb., o zpracování osobních údajů za účelem řádného plnění Smlouvy, a to nejdéle po dobu nezbytně nutnou po ukončení Smlouvy či Služby. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy uzavřené s Poskytovatelem.
- 11.2** V případě, že účastník poskytne Poskytovateli na základě či v souvislosti s uzavřenou Smlouvou či Službou údaj o svém rodném čísle, souhlasí jakožto nositel tohoto rodného čísla s tím, aby Poskytovatel toto jeho rodné číslo využíval pro účely evidence smluv a poskytnutých plnění a aby jej za tímto účelem archivoval, zpracovával a užíval.
- 11.3** Jakékoliv odvolání souhlasu podle bodu 11.2 nemá vliv na oprávnění Poskytovatele na zpracování informací a údajů, které vyplývá z příslušných právních předpisů, ledaže by výslovně stanovily jinak.
- 11.4** Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

## 12. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

- 12.1** Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadného Koncového zařízení i vadně poskytnuté Služby dle bodu 4.12 těchto podmínek
- 12.2** Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
- 12.3** Reklamacie se uplatňují buď elektronicky formou e-mailu na kontaktní email Poskytovatele, nebo písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě.
- 12.4** Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Reklamacie vyúčtování nemá podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je nezbytné, aby uživatel vyúčtování zaplatil. Na žádost uživatele však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamacie rozhodnout.
- 12.5** Reklamacie týkající se Závad musí být podány na kontaktní adrese uvedené ve smlouvě s Poskytovatelem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od použití služby, jinak právo na Reklamacii zaniká.
- 12.6** Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závalu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závalu nahlásí v souladu s čl.2.2 písm. (e) .
- 12.7** Reklamacii vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamacie Poskytovateli.
- 12.8** Uzané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacie Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.
- 12.9** Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamacie, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 12.10** V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacie Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.

## 13. Ustanovení společná a závěrečná

- 13.1** Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi Poskytovatelem a Účastníkem vzniknou, je oprávněn řešit v zákonem stanovených případech (Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](#)), případně obecný soud. Organem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad.
- 13.2** Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládana tak, jako kdyby tato

nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

**13.3** Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi.

**13.4** Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

**13.5** Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 01.01.2021. Aktuální znění Všeobecných podmínek lze vždy najít na webu Poskytovatele - [www.ramnet.cz](http://www.ramnet.cz)