

1 Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1 Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování služeb elektronických komunikací společností *Zlín Net, a.s.*, která je oprávněna na základě oprávnění vydaných Českým telekomunikačním úřadem poskytovat na území České republiky tyto služby elektronických komunikací:
- veřejně dostupná telefonní služba;
 - veřejně dostupná služba zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě Internet;
 - veřejně dostupná služba pronájmu okruhů;
 - veřejně dostupná služba přenosu dat
- 1.2 Služby poskytované v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Ujednání odchýlná od těchto Všeobecných podmínek musí být písemně stvrzena oběma stranami.

2 Definice pojmů

- 2.1 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů.
- 2.2 **Služba** je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě *Smlouvy*. Parametry *Služby* jsou uvedeny ve *Specifikaci* a *Ceníku*.
- 2.3 **Poskytovatel** je společnost Zlín Net, a.s. se sídlem Nad Stráněmi 5656, 760 05 Zlín, IČ: 25313428, zapsaná v KOR Brno, spis. značka B 2100.
- 2.4 **Uživatel** je uživatel příslušné *Služby*, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito Všeobecnými podmínkami, a který má s Poskytovatelem uzavřenu *Smlouvu* a alespoň jednu *Specifikaci*.
- 2.5 **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování *Služeb*, uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem včetně všech dodatků a příloh.
- 2.6 **Specifikace** je specifikace konkrétní *Služby*, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování daných *Služeb*.
- 2.7 **Ceník** je platný ceník *Služeb* Poskytovatele, Uživateli je dostupný v sídle Poskytovatele a na jeho *Webu*. *Ceník* obsahuje název *Služby*, typ *Služby*, cenu *Služby*, případně další parametry *Služby* a všechny doplňkové služby a poplatky.
- 2.8 **Sít'** je síť elektronických komunikací dle definice *Zákona* provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této *Sítě* je poskytována *Služba*. Součástí *Sítě* je veškeré telekomunikační zařízení ve vlastnictví Poskytovatele včetně telekomunikačních rozvodů až po zakončení v telekomunikačních rozvaděčích včetně těchto telekomunikačních rozvaděčů.
- 2.9 **Veřejně dostupná telefonní služba** je *Služba* umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel, která spočívá v přepravě nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body *Sítě*.
- 2.10 **Mobilní hlasová služba** je *Služba* umožňující prostřednictvím SIM karty, které je přiděleno telefonní číslo vysílat telefonické hovory vzniklé v Mobilní Síti a přijímat telefonické hovory, a dále realizovat bezplatná volání na čísla tísňového volání, včetně lokalizace volajících.
- 2.11 **Koncový bod** je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je Uživateli Poskytovatelem umožněn přístup ke *Službě*. Poskytovatel zaručuje Uživateli smlouvené vlastnosti *Služby* a odpovídá za provoz *Služby* se smluvními parametry v *Koncovém bodě*.
- 2.12 **Koncové zařízení** je telekomunikační zařízení Uživatele, které je připojeno ke *Koncovému bodu*, případně k datové síti třetí strany.
- 2.13 **Adresa zřízení *Služby*** je adresa objektu, ve kterém je umístěno *Koncové zařízení*.
- 2.14 **Den zřízení *Služby*** je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na *Síti* a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání *Služby* dle podmínek stanovených *Specifikací*.
- 2.15 **Minimální doba užívání *Služby*** je doba, po kterou Uživatel není oprávněn podat výpověď ze *Smlouvy* nebo jednotlivé *Služby*.
- 2.16 **Závada** je stav, kdy je Uživateli užívání *Služby* znemožněno z technických důvodů, *Služba* je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za *Koncovým bodem* (na straně Uživatele).
- 2.17 **Porucha** je stav, kdy je Uživateli užívání *Služby* znemožněno z technických důvodů, *Služba* je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před *Koncovým bodem* (na straně Poskytovatele).
- 2.18 **Reklama** je písemně provedený úkon, jímž Uživatel uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za *Poruchy*, rozsah a kvalitu poskytnuté *Služby*, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za *Služby*.
- 2.19 **Zákaznická linka** je kontaktní místo Poskytovatele pro příjem informací o výpadech *Služby*, požadavky na řešení technických problémů a servisní služby. Kontakt na *Zákaznickou linku* je uveden na *Webu*.
- 2.20 **Minimální zajištěná kvalita služby** (nebo též „SLA“) je garantované dodržení technických parametrů *Služby* stanovené *Specifikací* a *Ceníkem* tak, aby mohl Uživatel *Službu* užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané *Službě*.
- 2.21 **Úřad** je Český telekomunikační úřad místně příslušný pro danou oblast.
- 2.22 **Web** je internetová adresa Poskytovatele www.zlínnet.cz.

3 Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je povinen:

- 3.1 udržovat *Sít'* v řádném technickém stavu, aby *Služba* byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě a provádět běžné opravy tak, aby *Poruchy* na *Síti* byly odstraněny v nejkratším možném termínu od prvního zjištění nebo ohlášení jejich vzniku;

- 3.2 předat Uživateli či jeho oprávněnému zástupci jedinečná přístupová jména a hesla potřebná pro užívání *Služby* v souladu s podmínkami *Smlouvy*;
- 3.3 Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníkovi *Službu* za podmínek stanovených *Smlouvou*;
- 3.4 poskytnout Účastníkovi finanční náhradu (kompenzaci za nefunkčnost) po dobu *Poruchy*;
- 3.5 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním *Všeobecných podmínek* a *Ceníkem*, informovat Účastníka o změnách *Ceníku* a *Všeobecných podmínek*, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn.

Poskytovatel je oprávněn:

- 3.6 omezit nebo přerušit poskytování *Služeb* na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy částí *Sítě*, z důvodu krizových situací ve smyslu *Zákona* a na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití *Služby*. Poskytovatel je povinen oznámit tuto informaci Uživateli elektronickou poštou v dostatečném předstihu, s udáním termínu, předpokládané doby trvání a důvodu omezení nebo přerušení poskytovaných *Služeb*. Neposkytování *Služby* po dobu ohlášeného přerušení není *Poruchou*;
- 3.7 měnit topologii *Sítě*, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení *Služby* pokud budou dodrženy parametry *Služby* dle *Specifikace* a *Ceníku* s tím, že Uživatel nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout *Poskytovateli* potřebnou součinnost;
- 3.8 omezit užívání *Služeb*, pokud Uživatel nezaplatí řádně a v termínu splatnosti dle článku 6.7 za *Služby* Poskytovatele a nesjedná nápravu ani v termínu stanoveném ve výzvě Poskytovatele. Uživatel za účelem zaslání této výzvy uděluje Poskytovateli výslovný souhlas k jejímu zaslání na elektronickou adresu uvedenou ve *Smlouvě* nebo formou sms zprávy;
- 3.9 nezřídit *Službu*, či neprovést změnu *Služby*, zejména není-li řádně uzavřena *Smlouva*, nebo pokud Uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a/nebo má doposud neuhrazené pohledávky vůči Poskytovateli či vstoupil do likvidace;
- 3.10 změnit účastnické číslo stanice rozhodnutím příslušného správního orgánu (změna číslovacího plánu) i bez souhlasu Uživatele, přičemž na tuto změnu bude Uživatel předem upozorněn v souladu se *Zákonem* nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu. Uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo na případnou náhradu škody, která může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu nebo jiného právního předpisu.
- 3.11 nesdílet uživateli přístupová hesla ke *Koncovému zařízení* připojenému k *Síti*.

4 Práva a povinnosti Uživatele

Uživatel je oprávněn:

- 4.1 užívat *Službu* v souladu se *Smlouvou*;
- 4.2 požádat o změnu *Smlouvy*;
- 4.3 uplatňovat *Reklama*ce proti rozsahu, kvalitě *Služby* a účtované ceně za *Službu*;

Uživatel je povinen:

- 4.4 užívat *Službu* pouze způsobem, který je v souladu s obecně závaznými právními předpisy, příslušnou *Smlouvou*, těmito *Všeobecnými podmínkami*, *Specifikací*, písemnými návody a pokyny Poskytovatele, zejména:
- úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti a nezapojovat se do nich;
 - nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva;
 - nenarušovat bezpečnost systému nebo *Sítě* ve snaze získat neoprávněný přístup;
 - nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;
 - neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo *Sítě*;
 - nezasahovat do *Služeb* poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím;
 - nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití;
- 4.5 řádně a včas hradit ceny za *Služby* dle *Smlouvy* nebo platného *Ceníku* ve výši ceny platné v době poskytnutí *Služby*;
- 4.6 zajistit, aby jeho *Koncová zařízení* splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Uživatel odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na *Sít'*, včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak;
- 4.7 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany *Sítě*, pokud je to ve prospěch Uživatele nebo *Sítě*;
- 4.8 informovat Poskytovatele po celou dobu účinnosti *Smlouvy* o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi *Smlouvy* včetně fakturační adresy a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- 4.9 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování *Služby*, zejména *Poruchy* a *Závady Sítě*;
- 4.10 při ukončení *Smlouvy* nebo jednotlivé *Služby* nebo na písemnou žádost Poskytovatele vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli. Uvedené ujednání se nevztahuje na zařízení Uživatelem od Poskytovatele zakoupené;

- 4.11 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou *Služby*, které musel Poskytovatel vynaložit, protože Uživatel nesplnil podmínky stanovené *Smlouvou a/nebo těmito Všeobecnými podmínkami*;
- 4.12 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;
- 4.13 neumožnit využívání poskytnutých *Služeb* třetím osobám, pokud není ve *Smlouvě* stanoveno jinak;
- 4.14 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se *Smlouvou* seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem;
- 4.15 nepostupovat třetím osobám svá přístupová jména a hesla přidělená Poskytovatelem pro užívání *Služby*. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit toto neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití *Služeb* Poskytovatele až do okamžiku oznámení této skutečnosti;
- 4.16 neměnit nastavení *Koncových zařízení* provedené Poskytovatelem; Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
- 4.17 dát bezplatně k dispozici 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;
- 4.18 zajistit, aby po celou dobu poskytování *Služby* zařízení Poskytovatele umístěné u Uživatele bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Uživatel;
- 4.19 umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k *Síti* ve svých prostorách, nutný k zajištění řádného chodu *Služeb*;
- 4.20 učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se *Sítí*.

5 Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

- 5.1 Poskytovatel je povinen vést záznamy o užívání *Služeb*, jako podklad pro jejich vyúčtování, minimálně po dobu 1 roku od jejich vzniku. Na základě požadavku Uživatele je Poskytovatel povinen tyto informace Uživateli poskytnout. Uživatel souhlasí, že v případě nutnosti řešit vzniklé nesrovnalosti, tvoří tyto záznamy dokladovou část, informující o uskutečněných operacích Uživatele v *Síti* Poskytovatele.
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli jen v rozsahu nutném pro evidenci v systému a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s ustanovením § 4 písm. a), ustanovením § 5 odst. 2 a § 5 odst. 5 zákona 101/2000 Sb. a ust. § 84 a § 86 *Zákona* v platném a účinném znění. Při ukončení platnosti *Smlouvy* je Poskytovatel povinen provést likvidaci osobních údajů.
- 5.3 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Uživatelem jinak, Uživatel souhlasí s uvedením svého jména a příjmení a/nebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.
- 5.4 Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor Uživatele s pracovníkem Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných *Služeb*, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele.

6 Ceny telekomunikačních služeb a platební podmínky

- 6.1 Poskytovatel účtuje své *Služby* na základě platného *Ceníku*, který je včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, k dispozici v sídle Poskytovatele a na Webu Poskytovatele.
- 6.2 Poskytovatel může od Uživatele před uzavřením *Smlouvy* požadovat složení záloh jako podmínku nutnou pro uzavření *Smlouvy*. Poskytovatel je oprávněn takto složené zálohy držet po celou dobu smluvního vztahu. Poskytovatel je oprávněn použít zálohy k započtení pohledávek Poskytovatele za Uživatelem, zejména k úhradě ceny poskytnutých *Služeb*. Pokud je záloha použita na úhradu nesplacené ceny poskytnuté *Služby* či nezaplaceného úroku z prodlení, je Poskytovatel oprávněn vyzvat Uživatele k doplacení zálohy do původní výše. Po ukončení *Smlouvy* Poskytovatel zálohy nebo jejich část vrátí a to nejpozději do dvou měsíců ode dne ukončení *Smlouvy*, pokud je nezapočetl na pohledávky Poskytovatele za Uživatelem.
- 6.3 Poskytovatel vystaví Uživateli na příslušné zúčtovací období, které je uvedeno ve *Smlouvě* daňový doklad / fakturu k úhradě částky za *Služby* poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období.
- 6.4 Ceny za poskytování *Služeb* se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné *Služby*. Pokud dojde k ukončení poskytování některé *Služby*, pak se ceny přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné *Služby*. Ceny *Služeb* za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako poměrná část úplného zúčtovacího období.
- 6.5 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat všechny poskytované *Služby*, náklady spojené s rozesíláním upomínek, vymáháním pohledávek, zasíláním faktur a ukončením *Smlouvy*, smluvní pokuty a služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

- 6.6 Vyúčtování *Služeb* a daňový doklad Poskytovatel Uživateli zasílá v elektronické formě na elektronickou adresu uvedenou ve *Smlouvě*. Na požádání je daňový doklad zasílán poštou na fakturační adresu.
- 6.7 Splatnost vyúčtování je 10 kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a Uživatel nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele.
- 6.8 Uživatel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání *Služby* jinými uživateli než Uživatelem. V případě neoprávněného užívání *Služby* jinými uživateli je Uživatel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání *Služby* na základě oznámení Uživatele o zneužití *Služby*. Poskytovatel omezí aktivní užívání *Služby* co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
- 6.9 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady spojené s rozesíláním upomínek, vymáháním pohledávek, platbou v hotovosti a zasíláním faktur na fakturační adresu. Výše těchto nákladů je uvedena v *Ceníku*. Uživatel je povinen uhradit tyto náklady ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 6.10 Ocitne-li se Uživatel 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 ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady, dohodnutou smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně za každý den prodlení. Smluvní pokuta je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování smluvní pokuty.
- 6.11 Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Uživatele s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
- 6.12 Uživatel nemá právo na vrácení poměrné části předplaceného za nevyužitých *Služeb*, pokud *Smlouvu* sám vypoví před uplynutím předplacené doby a pokud k výpovědi nedošlo z důvodu porušení *Smlouvy* ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i zrušení *Smlouvy* ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v článku 11.14.
- 6.13 Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté *Služby* není dotčen omezením nebo přerušením *Služeb* podle těchto *Všeobecných podmínek*.
- 6.14 Pokud Uživatel zaplatí všechny dlužné částky a výpovědní lhůta stanovená Poskytovatelem podle článku 11.14 c) dosud neuplynula, Poskytovatel provede aktivaci *Služeb*. Zároveň si Poskytovatel vyhrazuje právo za opětovné zprovoznění *Služeb* požadovat po Uživateli poplatek dle *Ceníku*.
- 6.15 Výpovězení *Smlouvy* se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za poskytnuté *Služby* ani nároku Poskytovatele na zaplacení úroku z prodlení, smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Uživatelem.
- 6.16 Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí stranu k vymáhání pohledávek vzniklých z neuhrazených vyúčtování Uživatele. Uživatel se zavazuje jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným inkasujícím/účtujícím zmocněncem Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady spojené s vymáháním pohledávek.
- 6.17 Poskytovatel se zavazuje vystavovat koncovým uživatelům vyúčtování jim poskytovaných služeb v souladu se Zákonem a opatřením Úřadu, zejména uvádět na vyúčtování datum jeho splatnosti a informaci o způsobu uplatnění reklamace na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytnou službu (která musí být v souladu s platnými právními předpisy).

7 Hlášení Poruch nebo Závad a termíny jejich odstranění

- 7.1 Uživatel se zavazuje neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné *Poruchy* a *Závady Služby* nebo poškození telekomunikačního zařízení Poskytovatele na *Zákaznické lince*.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit *Poruchy* co nejdříve, v souladu se *Smlouvou* a těmito *Všeobecnými podmínkami*.
- 7.3 Poskytovatel odstraní i *Závadu* prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Uživatelem, a to na náklady Uživatele za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- 7.4 Odpovídá-li za *Poruchu* nebo *Závadu Služby* Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové *Poruchy* nebo *Závady* vznikly.

8 Parametry Služeb a Reklamace

- 8.1 Poskytovatel zaručuje vyšší náhrady za nedodržení *Minimální zajištěné kvality služby (SLA)* v příslušném zúčtovacím období následovně:
- a) **SLA** s garancí dostupnosti 95% v příslušném zúčtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: $\text{Náhrada} = \text{celková platba [Kč]} * (\text{úhrnná doba Poruch [hod]} - 36) * 1 / 720$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 95% z celkových plateb v příslušném zúčtovacím období.
- b) **SLA+** s garancí dostupnosti 99% v příslušném zúčtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: $\text{Náhrada} = \text{celková platba [Kč]} * (\text{úhrnná doba Poruch [hod]} - 21) * 2 / 720$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 99% z celkových plateb v příslušném zúčtovacím období.
- c) **SLA++** s garancí dostupnosti 99,5% v příslušném zúčtovacím období. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: $\text{Náhrada} = \text{celková platba [Kč]} * (\text{úhrnná doba Poruch [hod]} - 8) * 3 / 720$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 99,5% z celkových plateb v příslušném zúčtovacím období.
- 8.2 Nemá-li *Specifikaci* či *Ceníkem* stanoveno jinak, je na *Službu* poskytnuto SLA.

- 8.3 Pokud dostupnost *Služby*, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu *Poruchy*), poklesne pod garantovanou dostupnost (SLA), má Účastník nárok na náhradu dle článku 8.1. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou *Reklamací*.
- 8.4 Doba *Poruchy* pro výpočet náhrady v příslušném zúčtovacím období se stanoví následovně:
- Okamžik oznámení je časem vzniku *Poruchy* (*Tcrash*);
 - Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě, přestože byl k jeho umožnění vyzván, posouvá se *Tcrash* na dobu umožnění zásahu;
 - Okamžik, kdy je Poskytovatelem *Porucha* odstraněna a *Služba* opět zprovozněna, je časem zprovoznění *Služby* (*Tstart*);
 - Uhrnná doba *Poruch* v příslušném zúčtovacím období se stanoví jako součet dob mezi vznikem (*Tcrash*) a odstraněním (*Tstart*) jednotlivých *Poruch*.
- 8.5 Do doby *Poruchy* se pro výpočet *SLA* nezapočítává:
- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele;
 - doba, po kterou není servisním technikům Poskytovatele (za účelem opravy *Poruchy*) umožněn přístup do objektu Uživatelé či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou Uživatelé;
 - doba vzniklá čekáním na provedení funkčnosti prostředků Uživatelé delší než 30 minut;
 - přerušení dodávky *Služby* z důvodu plánované pravidelné údržby na straně Poskytovatele, která je stanovena vždy na středu každého kalendářního týdne v době mezi 02.00 a 06.00 hodin;
- 8.6 Do doby *Poruchy* se pro výpočet *SLA* dále nezapočítává přerušení dodávky *Služby* způsobené vyšší mocí.
- 8.7 *Reklamací* se uplatňuje ve lhůtě stanovené *Zákonem* a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou *Službu* nebo ode dne vadného poskytnutí *Služby*, a to:
- osobně v provozovnách Poskytovatele;
 - písemně na adrese sídla Poskytovatele;
 - e-mailem na hotline@zlinnet.cz;
- 8.8 Podání *Reklamací* nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou *Službu* nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 8.9 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou *Reklamací* stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne doručení *Reklamací*. Vyžaduje-li vyřízení *Reklamací* projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto reklamací nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne doručení této *Reklamací*.
- 8.10 Uživatel má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené *Reklamací* do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení *Reklamací*. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Uživatelé.
- 8.11 Poskytovatel neodpovídá za *Poruchy* vzniklé mimo jeho zařízení a jeho *Sít* a tyto závady nejsou předmětem *Reklamací*.
- 8.12 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení *Reklamací*, může Uživatel podat námitku u *Úřadu*.
- ## 9 Účastnická stanice, telefonní číslo, přenositelnost čísla
- 9.1 Uživatel má právo na požádání ponechat si přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud tento požadavek je v souladu se stanovenými legislativními předpisy a normami pro tuto oblast. Konkrétní technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel stanoví *Úřad* opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12 ve znění pozdějších úprav.
- 9.2 Uživatel uplatní požadavek na přenesení svého smluvně přiděleného čísla u Poskytovatele (přijímajícího operátora) vyplněním formuláře (CAF) a současně může Poskytovatele pověřit odesláním svého požadavku na výpověď smlouvy opouštěnému operátorovi. Poskytovatel se zavazuje realizovat přenos telefonního čísla za předpokladu, že všechny předané informace Uživatelé jsou správné, pravdivé a úplné a opouštěný poskytovatel služeb z tohoto důvodu neuplatní odmítnutí této transakce.
- 9.3 Přenesení čísla k novému poskytovateli nezakládá žádnou změnu v uzavřených smluvních závazcích k opouštěnému Poskytovateli.
- ## 10 Seznam účastníků veřejné telefonní služby; účastnická čísla
- 10.1 Uživatelé bude Poskytovatelem přiděleno geografické telefonní číslo dle vyššího územně správního celku podle příslušných právních předpisů, v jehož území se nachází adresa zřízení *Služby*.
- 10.2 Na základě písemné žádosti Uživatelé zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelé. Tato *Služba* může být zpoplatněna dle *Ceníku*.
- 10.3 Odblokování zablokovaných odchozích hovorů lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatelé.
- 10.4 Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popřípadě jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech Uživatelé *Služby* dle článku 10.6 a to na základě jeho žádosti pro informační službu o telefonních číslech Uživatelé a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené *Úřadem*. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Uživatelé vyslovil souhlas.
- 10.5 Údaje zpracované podle článku 10.4 může Poskytovatel používat též pro vlastní účely informační služby o telefonních číslech, případně i pro vydávání telefonního seznamu Uživatelé.
- 10.6 Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle přijetí jména (obchodní firmy) Uživatelé s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem stanice.
- 10.7 Text označení účastnické stanice navrhne Uživatelé, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání Uživatelé co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Uživatelé seznámit.
- 10.8 Na žádost Uživatelé mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- ## 11 Vznik, změna, platnost a účinnost Smlouvy
- 11.1 *Smlouvu* je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve *Smlouvě* vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. *Minimální doba užívání Služby* je vždy uvedena ve *Smlouvě*. *Smlouva* je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 11.2 Pokud je *Smlouva* uzavřena na dobu určitou, *Poskytovatel* informuje *Uživatelé*, který je spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti *Smlouvy* sjednané na dobu určitou, o bližším se ukončení smlouvy a možnosti jejího prodloužení. Pokud *Uživatel* neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením *Smlouvy* na dobu určitou, přechází *Smlouva* ve *Smlouvu* na dobu neurčitou.
- 11.3 V případě, že mezi Účastníkem a Poskytovatelem je již platně uzavřena *Smlouva*, lze ji měnit či doplňovat i elektronicky prostřednictvím elektronické pošty nebo vyplněním formuláře na *Webu* Poskytovatele.
- 11.4 Po přijetí závazné nabídky k uzavření *Smlouvy* ze strany Účastníka provede Poskytovatel technické šetření, zda zřízení *Služby* nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit *Službu* s požadovanými parametry.
- 11.5 Zřídit *Službu* je Poskytovatel povinen sjednaným *Dnem zřízení Služby*, ale nejdříve po úhradě ceny zřízení *Služby*, je-li ke zřízení *Služby* vyžadována.
- 11.6 Uživatel je oprávněn požadovat změnu *Smlouvy* ve smyslu změny či doplnění typu *Služeb* nebo periody plateb poskytovatelských na základě této *Smlouvy*. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení žádosti o změnu Poskytovateli.
- 11.7 Pokud je platnost *Smlouvy* uzavřena na dobu určitou nebo je stanovena *Minimální doba užívání Služby*, má Poskytovatel právo odmítnout provedení požadované změny do doby vypršení platnosti *Smlouvy* nebo do vypršení *Minimální doby užívání Služby* a požadovat plnění *Smlouvy* v původním rozsahu.
- 11.8 Je-li součástí *Smlouvy* uzavřené mezi Poskytovatelem jako prodávajícím a Uživatelé jako kupujícím také kupní smlouva na prodej *Koncových zařízení*, je Poskytovatel povinen toto zařízení Uživatelé dodat při uzavření *Smlouvy* a/nebo bez zbytečného odkladu. Při převzetí *Koncového zařízení* je Uživatelé povinen si jej řádně zkontrolovat, a pokud nevytkne Poskytovateli žádné vady, má se za to, že na tomto předmětu koupě Uživatelé neshledal žádné viditelné vady. Vlastnické právo a nebezpečí škody na *Koncovém zařízení* přechází na uživatele jeho převzetím.
- 11.9 Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit či doplňovat tyto *Všeobecné podmínky*. O změně všeobecných podmínek *Poskytovatel* vyrozumí *Uživatelé* nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, tj. na infostránkách, zasláním oznámení o změně do emailové schránky účastníka určené pro komunikaci s *Poskytovatelem*, zveřejněním na *Webu* a v každé své provozovně.
- 11.10 *Smlouva* může být ukončena dohodou. Jednostranně může Uživatelé *Smlouvu* ukončit výpovědí či odstoupením, a to v případě splnění níže uvedených podmínek.
- 11.11 Uživatelé může písemně vypovědět *Smlouvu* nebo jednotlivou *Službu*:
- a) v případě změny náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) *Zákona* o Elektronických komunikacích ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud nové podmínky nebude účastník akceptovat, a to bez jakékoli sankce. Toto právo musí účastník uplatnit do dne účinnosti změny, jinak toto právo zaniká. Oznámení o změně poskytuje poskytovatel účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování a současně zveřejněním informací o změně v každé své provozovně a na *Webu*, to vše nejméně 1 měsíc před účinností změny. Právo takto ukončit smluvní vztah účastník nemá, jestliže dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí *Úřadu*.
 - b) bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Podá-li Uživatelé výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena *Minimální doba užívání Služby*, ztrácí Uživatelé nárok na zvýhodnění (slevy) poskytnuté Poskytovatelem v souvislosti s přijetím tohoto závazku k *Minimální době užívání Služby*, zejména pak zvýhodnění (slevy) spočívající ve zvýhodněné ceně zřizovacího poplatku. Poskytovatel má pak právo vyúčtovat Uživatelé alikvotní podíl z poskytnutých zvýhodnění (slev), zejména alikvotní podíl z ceny zřizovacího poplatku ve výši uvedené v *Specifikaci*, ohledně kterého byl Uživatelé zvýhodněn, pokud by došlo k *Minimální době užívání Služby*.

- Alikvotní podíl se vypočte jako rozdíl v ceně stanovené pro *Službu bez Minimální doby užívání Služby* (Plná cena) a ceny stanovené pro *Službu s Minimální dobou užívání Služby* (cena po slevě).
- 11.12 V případě *Smlouvy* uzavřené na dobu určitou se za *Minimální dobu užívání Služby* považuje sjednaná doba trvání *Smlouvy*. V případě ukončení *Smlouvy* před uplynutím sjednané doby se postupuje dle článku 11.11 b).
- 11.13 Výpovědi *Smlouvy* není dotčena povinnost Uživatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 11.14 Poskytovatel je oprávněn od *Smlouvy* nebo od jednotlivé *Služby* odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Uživateli v případě, že:
- existuje důvodného podezření, že Uživatel zneužívá *Sít* nebo užívá *Službu* v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.
 - při zřízení *Služby*, provádění změny *Služby* nebo odstraňování *Poruch* Uživatel neposkytuje dostatečnou součinnost.
 - Uživatel nezaplatí řádně a v termínu splatnosti dle článku 6.7 za *Služby* Poskytovatele a nesjedná nápravu ani v termínu stanoveném ve výzvě Poskytovatele. Uživatel za účelem zaslání této výzvy uděluje Poskytovateli výslovný souhlas k jejímu zaslání na elektronickou adresu uvedenou ve *Smlouvě* nebo formou sms zprávy;
 - při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) *Služby* nebo při samotném zřízení (provedení změny) *Služby* zjistí, že příslušnou *Službu* nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.
 - nelze *Službu* z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá Uživatel nárok na zajištění *Služby* od jiného Poskytovatele.
 - zjistí, že dopisy, vyúčtování *Služeb*, upomínky a jiná korespondence zasláná Poskytovatelem na poslední známou elektronickou nebo poštovní adresu Uživatele vedenou v evidenci Poskytovatele se nepodařilo doručit.
- 11.15 V případě odstoupení dle článků 11.14 a), 11.14 c), 11.14 e) nebo 11.14 f) má Poskytovatel právo vyúčtovat Uživateli rozdíl cen dle článku 11.11 b).
- 11.16 Poskytovatel může vypovědět *Smlouvu* nebo jednotlivou *Službu* bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Uživateli.
- 11.17 V případě zajištění přenesení telefonního čísla Uživatele od Poskytovatele (přenositelnost čísla), budou příslušné *Služby*, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla. Ukončení jednotlivé *Služby* dle předchozí věty se považuje pro účely *Smlouvy* za ukončení formou výpovědi ze strany Uživatele dle článku 11.11 b).
- 11.18 *Smlouva* nebo jednotlivá *Služba* může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 11.19 *Smlouva* bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé *Služby*.
- 11.20 Při ukončení *Smlouvy* nebo jednotlivé *Služby* odstoupením od *Smlouvy* Uživatelem před zřízením *Služby* nebo provedením změny *Služby* je Uživatel povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, případající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od *Smlouvy* nebo jednotlivé *Služby* Poskytovatelem dle článků 11.14 a), 11.14 b), 11.14 c) nebo 11.14 f).
- 11.21 Při ukončení *Smlouvy* je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze *Smlouvy* vyrovnejí smluvní strany nejpozději do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 11.22 V případě, že *Smlouvou* byla sjednána i koupě *Koncových zařízení*, je Uživatel oprávněn do 10 dnů od ukončení *Smlouvy* odstoupit od kupní smlouvy obsažené ve *Smlouvě*, kdy podmínkou platnosti odstoupení, je předání *Koncových zařízení* Poskytovateli ve lhůtě pro odstoupení. Za odstoupení se pro účely této *Smlouvy* považuje i samotné předání *Koncových zařízení* Poskytovateli. Uživatel je povinen *Koncová zařízení* Poskytovateli vrátit ve stavu, v jakém jej od Poskytovatele převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pokud *Koncová zařízení* neodpovídají tomuto stavu, nelze od kupní smlouvy odstoupit a Poskytovatel má právo převzetí zařízení odmítnout.
- 11.23 Postup při uzavírání *Smlouvy* a smluvní vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem a *Zákonem*.
- 12.3 V případě neposkytnutí *Služby* podle *Smlouvy* je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit *Poruchu* a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí *Služby* nebo vadného poskytnutí *Služby*.
- 12.4 Škodu dle článku 12.1 nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 100 000,- Kč. Částku vyčíslovací škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči Uživateli. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Uživateli bezplatně *Službu* ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti *Smlouvy*, bude tato náhrada vyplacena v penězích do 30 kalendářních dnů.
- 12.5 Uživatel je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu za škodu, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání *Služby*, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Tuto škodu je Uživatel povinen uhradit v prokázané výši, nejvýše však ve výši 100 000,- Kč. Pokud by ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním Uživatele, je Uživatel povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.
- 12.6 Jakmile Uživatel uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle článku 12.5, zaplatí Uživatel náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 12.7 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy dat pocházejících ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí.
- ### 13 Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení
- 13.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu *Smlouvy*, bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v článku 13.
- 13.2 Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna strana doručí druhé straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení.
- 13.3 Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání, avšak nejpozději do 10 pracovních dnů po doručení oznámení o sporu, s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou stranou.
- 13.4 Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších 10 pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 13.5 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí *Úřadu*.
- 13.6 Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v *Zákonu*.
- ### 14 Společná a závěrečná ustanovení
- 14.1 Všechny *Služby* jsou poskytovány na území České republiky.
- 14.2 Pokud se některá ustanovení těchto *Všeobecných podmínek* nebo *Smlouvy* ukáží jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost *Smlouvy* nebo těchto *Všeobecných podmínek* jako celku a Poskytovatel s Uživatelem sjednají nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení, a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
- 14.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí *Smlouvy* mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí *Smlouvy* podle tohoto pořadí:
- číslované Dodatky ke *Smlouvě* v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
 - Smlouva*;
 - Specifikace*;
 - Ceník*;
 - Všeobecné podmínky*;
- 14.4 Poskytovatel je oprávněn *Všeobecné podmínky* měnit a doplňovat v souladu s článkem 3.5. Pokud Uživatel se změnou nesouhlasí, postupuje se podle článku 11.11 **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**
- 14.5 Tyto *Všeobecné podmínky* nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.2.2018 a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových podmínek.

12 Odpovědnost za škodu, náhrada škody a smluvní pokuty

- 12.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Uživatele způsobenou v důsledku porušení právních povinností vyplývajících z těchto *Všeobecných podmínek*, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.
- 12.2 Poskytovatel neodpovídá za:
- škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, *Poruchy*, opravy nebo údržby *Sítě*, či její části;
 - škodu, která vznikne zaviněním Uživatele;
 - škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona;
 - ušlý zisk;
 - jakékoli škody způsobené Uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.