SMLUVNÍ LIST

1) **Návrh smlouvy č.:** 0413/2019 **ze dne:** 12.04.2019
2) **Předmět smlouvy:** Smlouva o poskytování služeb elektronické komunikace
3) **Druhá smluvní strana:** VIDEON Networking s.r.o., Alšova 993/12, 66902 Znojmo, alesnechvatal@videon-znojmo.cz
4) **Za věcnou správnost obsahu smlouvy, realizaci a kontrolu plnění odpovídá:**
   Jméno: Procházka František **Datum:** 12. 4. 2019 **Podpis:** [redacted]
5) **Vypracováno – posouzeno právníkem:**
   Podpis: [redacted] **Datum:** 24.4.2019
   zodpovědným za soulad smlouvy s obecně závaznými předpisy
6) **Projednáno s dotčenými odbory:**
   odb. finanční, Štěpaník Marek, Ing. **Dne:** 25.4.2019 **Podpis** [redacted]
7) **Připomínky:**
8) **Výsledek projednání připomínek, stanovisko tajemníka M** [redacted]
9) **Smlouva je na základě výběrového řízení: ano/ne**
10) **Projednáno v radě města:** Ano **č. usnesení:** 18/2019, ze dne 1.4.2019 bod 825
11) **Projednáno v zastupitelstvu města:** Ne **č. usnesení:**
12) **Smlouvu podepsal:** podp [redacted] **dne:** 30. 04. 2019
13) **Smlouva ze zákona zveřejněna:** **dne:**
14) **Smlouva byla zveřejněna v Registru smluv Ministerstva vnitra dne:** **pod ID:**
15) **Do centrální evidence přijato dne:** 30. 04. 2019 **převzal:** [redacted]

[redacted]

Smlouva o poskytování služeb elektronické komunikace

VIDEON Networking s.r.o.
se sídlem: Znojmo, Palackého 1058/30, PSČ: 669 02
IČO: 26295954
DIČ: CZ26295954
zaps. v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C., vložka 42248
bankovní spojení: č.ú: 178404061/0300
zast. Ing. Alešem Nechvátalem, jednatelem společnosti
(dále jen „Poskytovatel")

a

Město Znojmo
se sídlem: Obroková 1/12, Znojmo, PSČ 669 22
IČ: 00293881
DIČ: CZ00293881
e-mail: fakturace@muznojmo.cz
tel: 515 216 251
(dále jen „Uživatel")
uzavírají tuto inominátní smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „smlouva"):

1. Předmět smlouvy

1.1. Poskytovatel poskytne Uživateli tyto služby elektronické komunikace:

Služba	sjednáno zřízení
připojení k síti Internet: rychlost 500 Mbit/s, full-duplex nám. Armády 1213/8, optická síť, záloha 60 Mbit/s wireless	ano
SLA - konektivita do sítě Internet	ano

Parametry služeb se řídí obecnou specifikací služby, která je nedílnou součástí této smlouvy.

1.2. Poskytovatel poskytne Uživateli bezplatně zařízení nezbytné pro využívání služeb elektronické komunikace: optický převodník 1 Gbit/s.
1.3. Poskytovatel se zavazuje zajistit Uživateli technickou podporu a servis. Sjednává se dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA), která je nedílnou součástí této smlouvy a tvoří přílohu č.1.
1.4. Uživatel se zavazuje za sjednané služby zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
1.5. Místem plnění je: adresa Uživatele uvedená výše.

2. Cena plnění

2.1. Cena služby se dle bodu 1 za jeden kalendářní měsíc (dále jen celková cena) sjednává jako cena zvolené služby podle aktuálního ceníku poskytovatele. Aktuální cena v době podpisu smlouvy je uvedena v následující tabulce:

tarif	měsíční poplatek
připojení k síti Internet: rychlost 500 Mbit/s full-duplex nám. Armády 1213/8, optická síť, záloha 60 Mbit/s wireless	9.500,- Kč
SLA - konektivita do sítě Internet	0,- Kč
Celková měsíční platba	**9.500,- Kč**

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH. DPH bude započteno na faktuře v aktuální výši pro fakturované období.

3. Platební podmínky

3.1. Úhrada za poskytnuté služby bude prováděna měsíčně na základě faktury vystavené Poskytovatelem na konci příslušného měsíce. Uživateli bude faktura doručována na e-mailovou adresu uvedenou výše. Uživatel se zavazuje zaplatit sjednanou cenu na účet Poskytovatele, číslo účtu 178404061/0300, jako variabilní symbol se uvede číslo faktury. Obě strany odpovídají za funkčnost jimi uvedených e-mailových schránek a v případě, že Poskytovatel neobdrží platbu do data splatnosti, uvedeného na faktuře, je povinen uvědomit zástupce Uživatele, o prodlení platby s upozorněním na možnost uplatnění smluvní sankce.

3.2. Pro případ prodlení Uživatele s úhradou jakéhokoli finančního závazku dle této smlouvy se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,05% denně z dlužné částky za každý den prodlení.

3.3. V případě, že Uživatel nezaplatí včas a řádně vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Uživateli písemné upozornění (buď formou listovní zásilky, elektronickou poštou nebo formou SMS) s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo zamezit aktivnímu přístupu ke Službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služby ukončit. Uživatel je v takovém případě povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zasíláním písemného upozornění,

3.4. Písemné upozornění se považuje za doručené dnem jeho faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení na adresu sídla, resp. místa podnikání či bydliště druhé smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

4. Povinnosti obou smluvních stran

4.1. Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost Smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení.

5. Povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je povinen:

a) za sjednanou cenu poskytovat Službu v souladu se Smlouvou, Dohodou o úrovni poskytovaných služeb (SLA) a Všeobecnými podmínkami

b) na základě písemné žádosti Uživatele provést změnu Služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu s Všeobecnými podmínkami;
c) udržovat síť ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;
d) provádět odstraňování poruch takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem byly tyto poruchy odstraněny vždy co nejdříve, přitom bude odstraňování poruch probíhat v intencích Dohody o úrovni poskytovaných služeb (SLA);
e) oznámit Uživateli vhodným způsobem (telefonicky, SMS zprávou, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušení, změny Či nepravidelnosti bylo možno předvídat;
f) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Uživatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.

5.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby nepřetržitě. V případě, že bude z provozních důvodů nutné uskutečnit výpadek v poskytování Služby, bude se takový výpadek přednostně uskutečňovat ve čtvrtek v době od 05.00 hodin do 07.00 hodin a v sobotu v době od 12.00 hodin do 14.00 hodin.

6. Povinnosti Uživatele

6.1. Uživatel je povinen:
a) řádně a včas platit Poskytovateli cenu za poskytnuté Služby a to ve výší platné v době poskytnutí Služby dle platného Ceníku;
b) zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje k zařízením Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené obecně závaznými právními předpisy. Uživatel odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti zařízení, která Uživatel připojil k zařízením Poskytovatele;
c) umožnit Poskytovateli přístup k jeho zařízením, která se nacházejí v prostorách Uživatele;
d) neprodleně oznámit kontaktní osobě Poskytovatele veškeré poruchy a vady, které se vyskytly při poskytování Služby. Oznámení vady nebo poruchy provede Uživatel telefonicky na tel. č.: 530 511 399, 731 964 049 (v pracovní dny od 8:00 do 16:30), 737 259 294 (v pracovní dny od 8:00 do 17:00), 736 484 393 (v pracovní dny od 8:00 do 18:00); prostřednictvím SMS zprávy na tel. č. 737 259 295 (nepřetržitě 24 hodin denně / 7 dní v týdnu).
e) zdržet se veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména nespecifické šíření nevyžádané elektronické pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking); a
f) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.

7. Sankční ustanovení

7.1. Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli svou povinnost dle bodu 1.1,1.3 a 5 této smlouvy, je Uživatel oprávněn uplatnit práva z odpovědnosti za vady podle příslušných ustanovení Všeobecných podmínek a Dohody o úrovni poskytovaných služeb (SLA).

7.2. Pokud Poskytovatel nebude moci zajistit sjednané služby, a to prokazatelně z důvodů poruchy na své straně, sníží se celková cena dle bodu 2.1 poměrně, dle celkové hodinové délky výpadku. Výpadek služeb se počítá od okamžiku, kdy jej Uživatel prokazatelně nahlásil Poskytovateli. V případě, že výpadky / odstávky v jednom zúčtovacím období (měsíci) přesáhnou celkový časový rámec stanovený v Dohodě o úrovni poskytovaných služeb (SLA), je Uživatel oprávněn uplatnit sankci v této Dohodě uvedenou.

7.3. Výše uvedené ustanovení tohoto bodu neplatí v těchto případech:
a) Vznikla-li porucha za okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele.
b) Došlo-li k přerušení provozu na základě předchozí domluvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem (např. z důvodu upgrade či úpravy systému Poskytovatele).
c) Pokud se postupuje podle Dohody o úrovni poskytovaných služeb (SLA)

8. Účinnost smlouvy

8.1. Tato smlouva se sjednává na dobu neurčitou, s délkou trvání 24 měsíců. Výpovědní lhůta se sjednává v délce 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

8.2. Smlouva je platná dnem podpisu obou smluvních stran a účinná ode dne 1.3.2019.

8.3. Pokud bude Uživatel v prodlení s úhradou svých závazků vzniklých z této smlouvy po dobu delší než 3 měsíce, je Poskytovatel oprávněn smlouvu s okamžitou platností vypovědět.

9. Závěrečná ustanovení

8.4. Tato smlouva, jakož ř práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí občanským zákoníkem a zák. č. 127/2005 Sb., zákonem o elektronických komunikacích.

8.5. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva o poskytování služeb elektronické komunikace byla uzavřena po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísni ani za pro ně nápadně nevýhodných podmínek.

8.6. Smlouva je sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.

8.7. Uzavření Smlouvy schválila rada města Znojma usnesením č. 18/2019 ze dne 1.4.2019, bod 825.

Ve Znojmě, dne 16. 4. 2019

[redacted]

VIDEON Networking s.r.o.
Alšova 993/12
669 02 Znojmo
IČO: 26295954
DIČ: CZ26295954

Ve Znojmě, dne 30. 04. 2019

[redacted]

ĚSTO ZNOJMO
tová 1/12, 669 22 Znojmo

Přílohy:
Příloha č. 1 – Dohoda o poskytované úrovni služeb (SLA)
Příloha č. 2 – Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

Příloha č. 1 – Dohoda o poskytované úrovni služeb (SLA)

1. Úvodní ustanovení

1.1. tato Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA) je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronické komunikace a dodávce zařízení spojů L2 č. 2015572 (dále jen Smlouvy) uzavřené mezi Smluvními Stranami.

1.2. Předmětem dohody SLA je poskytování technické podpory a garance dostupnosti Služby Uživateli včetně garance servisních zásahů od nahlášení Poruchy Uživatelem.

1.3. Služba je definována Smlouvou.

1.4. Základními garantovanými parametry dohody SLA jsou Dostupnost Služby, doba Zřízení Služby a termín odstranění Poruchy.

1.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit rozsah a úroveň poskytovaného servisního zajištění v této dohodě SLA, v případě, že dojde k významné změně v tržních podmínkách nebo ke změně iniciované rozhodnutím příslušného správního orgánu, které by mohly ovlivnit schopnosti Poskytovatele poskytovat Služby. Takové změny musí být Uživateli oznámeny písemně a to nejméně šedesát (60) dnů před nabytím účinnosti.

1.6. Pokud by ustanovení této dohody SLA byla v rozporu s ustanoveními obsaženými ve Smlouvě, platí přednostně ustanovení Smlouvy.

2. Přehled poskytovaných garancí

2.1. Závazná úroveň poskytovaných Služeb a servisních zásahů je uvedena v následující tabulce:

popis	**metrika závazku (* v. pracovní dny)**
garantovaná Dostupnost Služby	Dle domluvené hodnoty čl. 4.1
reakční doba na ohlášení Poruchy - konektivita	do 60 minut od prvního kontaktu *
lokalizace a příjezd na místo Poruchy - primární konektivita	do 2 hodin od oznámení Poruchy *
obnovení provozu Služby - primární konektivita	do 6 hodin od oznámení Poruchy *
obnovení provozu Služby - záložní konektivita	do 24 hodin od oznámení Poruchy *

3. Definice a výklad použitých pojmů

3.1. Dostupnost Služby se vyjadřuje v % funkčnosti Služby za kalendářní měsíc podle následujícího předpisu:

$$\frac{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období}) - (\text{doba trvání všech Poruch v období}) \times 100}{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období})}$$

kde délka kalendářního měsíce pro výpočet Dostupnosti Služby je standardizována na 720 hodin.

3.2. Eskalace je akt komunikace mezi jednotlivými stupni řízení Poskytovatele a Uživatele, jejímž cílem je získat dodatečnou technickou podporu při odstraňování Poruch, Závad nebo jiných potíží.

3.3. Network Operations Centre (NOC) je dohledové centrum, které zajišťuje primární zákaznický servis a technickou podporu. Jeho prostřednictvím Uživatel ohlašuje poruchy nebo požadavky na servis, dostává aktualizace a Poskytovatel informuje o obnovení poskytovaných služeb.

3.4. Porucha (dále též I Závada) je stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby.

3.5. Termínem Služba nebo Služby se v dohodě SLA rozumí produkty služeb elektronických komunikací a činnosti, k jejichž poskytování se Poskytovatel zavázal ve Smlouvě, kterou Smluvní Strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou Služby poskytovány a zároveň kde se Poskytovatel zavazuje k poskytování garance kvalitativních parametrů.

3.6. Smluvní Strany je společné označení pro Poskytovatele a Uživatele.

3.7. Výpadek Služby je časový interval, který je dán počtem minut od nahlášení Poruchy po obnovení Služby.

3.8. Zřízení Služby značí datum, ke kterému Poskytovatel zaručuje zprovoznění Služby Uživateli. Poskytovatel toto datum potvrdí Uživateli písemně, po přijetí objednávky nebo uzavření smlouvy.

4. Dostupnost služeb a záruky za spolehlivost provozu

4.1. Poskytované Služby jsou udržovány a monitorovány 24 hodin denně, každý den v roce. Poskytovatel bere na vědomí, že spolehlivost Služby je pro Uživatele kriticky důležitý parametr. Pronajímatel v tomto ohledu posiluje své závazky nabídkou kompenzací, pokud dojde ke snížení spolehlivosti provozu nad rámec následujících ujednání. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, platí ujednání SLA dle článku 4.1.1.

4.1.1. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k Poruše u služby „Internetová konektivita - primární":

měsíční dostupnost služby	výše smluvní pokuty v %
100% - 99%	0%
99% - 98%	10%
98% - 97%	30%
97% - 96,0%	50%
96% - 95,0%	75%
je menší než 95%	100%

4.1.2. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k Poruše u služby „Internetová konektivita – záložní":

měsíční dostupnost služby	výše smluvní pokuty v %
100% - 95%	0%
95% - 90%	10%
90% - 80%	15%
je menší než 80%	100%

4.1.3. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k Poruše u služby „celková internetová konektivita":

měsíční dostupnost služby	**výše smluvní pokuty v % / Kč**
100% - 99,5%	0%
je menší než 99,5%	uživatel oprávněn udělit sankci 3.000 Kč za každou započatou 1/2 hodinu

5. zřízení služby a garantovaná doba zřízení

5.1. Zřízení Služby provede Poskytovatel k datu, na němž se smluvní strany dohodly. Pokud je datum Zřízení Služby zpožděno oproti dohodnutému datu z důvodů na straně Poskytovatele, je Uživatel odškodněn snížením jednorázového zřizovacího poplatku.

6. Hlášení poruch nebo závad a proces jejich odstraňování

6.1. Pro oznamování Poruch a dalších požadavků je k dispozici nepřetržitá služba dohledového centra NOC. Kontakty na dohledové centrum jsou následující:

Adresa: Palackého 1058/30, Znojmo
Telefon: +420 530 511 399
Mobil: +402 731 964 049 / +420 737 259 295
e-mail: servis@videon-znojmo.cz

6.2. 6.2 Zjistí-li Uživatel Poruchu nebo Závadu Služby, ohlásí tuto skutečnost telefonicky, SMS, e-mailem nebo písemně na dohledovém centru NOC.

6.3. Nahlášení Poruchy nebo Závady je prováděno dle následující procedury:

Uživatel:

- Sdělí svoji identifikaci (jméno/kontakt/společnost/adresa)
- Sdělí číslo Služby uvedené na předávacím protokolu, pokud je mu známo
- Poskytne informace týkající se Poruchy nebo Závady
- Odsouhlasí Začátek Poruchy s operátorem dohledového centra NOC

NOC:

- Sdělí svoji identifikaci
- Potvrdí převzetí Poruchy od Uživatele
- Odsouhlasí Začátek Poruchy s Uživatelem

- Dohodne s Uživatelem způsob a úroveň komunikace pro výměnu informací týkajících se diagnostiky problému a jeho odstranění.

6.4. Pokud oznamovatel Poruchy nebo Závady nedokáže Službu během oznámení Poruchy přesně specifikovat, je za Začátek Poruchy považován čas, kdy byla Služba plně identifikována.

6.5. Dohledové centrum NOC se zavazuje potvrdit příjem hlášení o poruše nejpozději do 30 (třiceti) minut od jeho obdržení.

Odpověď na ohlášení Poruchy obsahuje tyto náležitosti:
NOC:

- Sdělí svoji identifikaci
- Sdělí číslo Poruchy
- Sdělí Začátek Poruchy, který byl odsouhlasen Uživatelem
- Oznámí příčinu Poruchy, pokud je v daný okamžik známa
- Informuje o krocích podniknutých k opravě Poruchy
- Oznámí předběžný termín obnovení Služby

6.6. Za obnovení Služby se považuje stav, kdy je Porucha odstraněna, parametry služby jsou ve shodě s původní technickou specifikací Služby a Uživatel je informován, že Porucha byla odstraněna.

6.7. Čas obnovení Služby je dán okamžikem, kdy je kontaktní osobě Uživatele oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Uživatele nedostupná, považuje se za čas obnovení Služby okamžik, kdy byla započata snaha o kontakt.

6.8. Uživatel potvrdí Poskytovateli, že provoz jeho zařízení je bezporuchový do třiceti (30) minut po obdržení informace o dokončení opravy. Pokud Uživatel v této lhůtě nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění Poruchy a že je Služba plně obnovena.

6.9. Pokud operátor dohledového centra NOC a kontaktní osoba Uživatele nedojdou k souladu v otázce, že porucha byla odstraněna a že jsou obnoveny původní technické parametry Služby, budou uplatněny procedury Eskalace.

6.10. Jakmile je odsouhlaseno odstranění poruchy, bude Uživateli písemně doručena zpráva o odstranění Poruchy.

Tato zpráva bude obsahovat:

- Identifikaci operátora dohledového centra NOC
- Identifikaci Služby a Poruchy
- Začátek Poruchy
- Popis příčin a způsobu Poruchy
- Vyjádření zda se jedná o dočasnou (provizorní) či definitivní opravu Poruchy

6.11. Pokud Poskytovatel provede pouze dočasnou opravu poruchy je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od dokončení dočasné opravy oznámit Uživateli termín provedení definitivní opravy. V tomto případě neplatí povinnost informovat Uživatele o této plánované opravě třicet (30) dnů předem, jak je formulováno v paragrafu 1.3 této smlouvy SLA.

6.12. Poskytovatel má právo účtovat Uživateli náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním Poruchy v případě, že po nahlášení Poruchy Uživatelem objektivně zjistí, že:

- Závada není na straně Poskytovatele
- Závadu zavinil Uživatel
- Závada vůbec nenastala

7. Proces eskalace

7.1. Pokud vznikne situace, kdy technici dohledové centra NOC nebudou schopni samostatně odstranit nahlášenou Poruchu, je zahájen proces Eskalace, který

umožňuje využít znalosti specialistů, respektive zapojit do řešení problémů vyšší složky managementu.

7.2. Procesní schéma Eskalace sestává z 3 úrovní. Některé z podmínek pro zahájení eskalace na jednotlivých úrovních uvádí následující tabulka:

eskalace	typická podmínka pro zahájení eskalace
úroveň 1	technik dohledového centra NOC již v počátečním stadiu pozná, že nahlášenou poruchu nedokáže řešit bez dodatečných zdrojů
úroveň 2	je nutné rychlé nebo dočasné náhradní řešení umožňující odstranění poruchy
úroveň 3	problém není možno vyřešit v akceptovatelném časovém rámci

typická podmínka pro zahájení eskalace

technik dohledového centra NOC již v počátečním stadiu pozná, že nahlášenou poruchu nedokáže řešit bez dodatečných zdrojů
je nutné rychlé nebo dočasné náhradní řešení umožňující odstranění poruchy
problém není možno vyřešit v akceptovatelném časovém rámci

7.3. Technici dohledového centra NOC mají k dispozici aktualizované kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby v případě potřeby mohly být předány Uživateli.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. 8.1 Tuto dohodu SLA lze změnit nebo zrušit pouze písemným dodatkem podepsaným zástupci obou Smluvních Stran.

Ve Znojmě, dne 16.4.2019

Ve Znojmě, dne 30. 04. 2019

MĚSTO ZNOJMO
Obroková 1/12, 669 22 Znojmo

[redacted]

videon
VIDEON Networking s.r.o.
Alšova 893/12
669 02 Znojmo
IČO: 26295954
DIČ: CZ26295954

[redacted]

Příloha č. 2 – Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací VIDEON Networking s.r.o.

Článek I. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné podmínky stanoví podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací a postupy uzavírání smluv o poskytování těchto služeb společností VIDEON Networking s.r.o. Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené společností VIDEON Networking s.r.o. jako poskytovatelem těchto služeb a jakoukoliv jinou osobou jako uživatelem těchto služeb.

Článek II. Základní pojmy

2.1 V těchto Všeobecných podmínkách mají následující slova a výrazy význam u nich uvedený:
"Ceníkem" se rozumí seznam cen služeb poskytovaných poskytovatelem.
"Cenou" se rozumí cena za poskytované služby.
"Kontaktní osobou" se rozumí osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami týkajících se plnění smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a která je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování služeb podle takové smlouvy. Kdo je takovou Kontaktní osobou jednající za smluvní strany je určeno v konkrétní smlouvě o poskytování dané služby.
"Obecnou specifikací služby" se rozumí písemný dokument obsahující specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétního druhu služby elektronických komunikací. Obecná specifikace služby tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování určité služby elektronických komunikací.
"Oprávněným zástupcem" se rozumí osoba oprávněná činit jménem smluvní strany právní úkony.
"Poskytovatelem" se rozumí společnost VIDEON Networking s.r.o., se sídlem Alšova 993/12, Znojmo, PSČ: 669 02, která na základě Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a v rámci povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám - uživatelům.
"Reklamací" se rozumí uplatnění nároků z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby u Poskytovatele.
"Sítí VIDEON" se rozumí telekomunikační síť Poskytovatele.
"Službou" se rozumí telekomunikační služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy.
"Smlouvou" se rozumí smlouva o poskytování služeb elektronické komunikace.
"Smluvní stranou" se rozumí podle okolností buď Poskytovatel a/nebo uživatel.
"Uživatelem" se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb Poskytovatele na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronické komunikace.
"Všeobecnými podmínkami" se rozumí tento dokument stanovící všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností VIDEON Networking s.r.o.
"Zúčtovacím obdobím" se rozumí základní období, za které se provádí vyúčtování ceny za poskytnuté Služby.

2.2 Nevyplývá-li z kontextu jinak, definované výrazy indikující jednotné číslo zahrnují i množné číslo a naopak.

Článek III. Druhy poskytovaných telekomunikačních služeb

3.1. Poskytovatel poskytuje následující služby elektronických komunikací:
a) připojení k síti Internet pevným způsobem;
b) služby internetové telefonie (VoIP);
c) služby digitální kabelové televize (IPTV);
d) služba VPN (virtual private networking);
e) tvorba a vystavení webových stránek na síti Internet;
f) umístění zákaznického serveru připojeného do sítě Internet ve vlastní lokalitě, pronájem webového prostoru, pronájem části serveru (hosting), připojení serveru klienta (housing), pronájem serveru, přidělování domén;
g) doplňkové služby (konzultace, instalace zařízení atd.) a veškeré ostatní telekomunikační služby k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn v rámci Osvědčení o registraci vydaného Českým telekomunikačním úřadem č. 1757, k poskytování služeb - veřejné služby zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě INTERNET.

3.2 Poskytovatel poskytuje telekomunikační služby na území České republiky, zvláště pak ve městě Znojmě a v jeho blízkém okolí.

Článek IV. Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb

4.1. Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě Smlouvy, jejímž předmětem je závazek Poskytovatele poskytnout Uživateli službu, vykonat práce, dodat věci či poskytnout práva a to za účelem zřízení určité Služby pro Uživatele a tomu odpovídající závazek Uživatele zaplatit Poskytovateli cenu za takto poskytnutou Službu ve výši platné v době poskytnutí této Služby dle platného Ceníku.

Článek V. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je povinen:
a) za sjednanou cenu poskytovat Službu v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a Obecnou specifikací služby každému, kdo o ni požádá a projeví souhlas se Všeobecnými podmínkami, nebude-li to v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele;
b) na základě písemné žádosti Uživatele provést změnu Služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a Obecnou specifikací služby;
c) udržovat síť VIDEON ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;
d) provádět odstraňování poruch takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem byly tyto poruchy odstraněny vždy co nejdříve;
e) oznámit Uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou, SMS nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušení, změny či nepravidelnosti bylo možno předvídat; a
f) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Uživatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.

5.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby nepřetržitě. V případě, že bude z provozních důvodů nutné uskutečnit výpadek v poskytování Služby, bude se takový výpadek přednostně uskutečňovat ve čtvrtek v době od 05.00 hodin do 07.00 hodin a v sobotu v době od 12.00 hodin do 14.00 hodin.

Článek VI. Povinnosti Uživatele

6.1. Uživatel je povinen:

a) řádně a včas platit Poskytovateli cenu za poskytnuté Služby a to ve výši platné v době poskytnutí Služby dle platného Ceníku;
b) zajistit, aby zařízení, která připojuje k zařízením Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené obecně závaznými právními předpisy. Uživatel odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti zařízení, která Uživatel připojil k zařízením Poskytovatele;
c) umožnit Poskytovateli přístup k jeho zařízením, která se nacházejí v prostorách Uživatele;
d) neprodleně oznámit Kontaktní osobě Poskytovatele veškeré poruchy a vady, které se vyskytly při poskytování Služby. Oznámení vady nebo poruchy provede Uživatel telefonicky na tel. č. 731 964 049;
e) zdržet se veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména nespecifické šíření nevyžádané elektronické pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking); a
f) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.

Článek VII. Cena poskytovaných Služeb a její vyúčtování

7.1. Cena poskytovaných Služeb je stanovena podle Ceníku, který je k nahlédnutí na ebových stránkách Poskytovatele, ve všech provozovnách Poskytovatele a u jeho obchodních zástupců. Uživatel je povinen platit takovou cenu Služby, která je podle Ceníku platná ke dni jejího poskytnutí. Poskytovatel je oprávněn Ceník jednostranně měnit, je však povinen takovou změnu uveřejnit 60 (šedesát) dní předem na svých webových stránkách, ve svých provozovnách a u svých obchodních zástupců.

7.2. V případě, že je cena za Služby sjednána přímo ve Smlouvě, ustanovení o jejím určení podle Ceníku se nepoužijí.

7.3. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, není-li v Obecné specifikaci služby nebo ve Smlouvě stanoveno jinak. Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby se provede tak, že Poskytovatel zašle Uživateli fakturu, která bude mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení a bude mimo jiné obsahovat cenu za poskytnuté Služby. Cenu za poskytnuté Služby vyúčtované fakturou je Uživatel povinen zaplatit do dne uvedeného na faktuře jako den splatnosti (obvykle čtrnáctý den po vystavení faktury), nestanoví-li Smlouva nebo Obecná specifikace služby jinak.

7.4. Ceny za Služby jednorázové povahy (např. instalační a zřizovací poplatky a ceny za jednorázové úkony) budou Poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího Zúčtovacího období následujícího poté, co bude taková jednorázová Služba Uživateli poskytnuta. Vzhledem ke zvláštním okolnostem (např. v případě inkasních plateb za služby) může Poskytovatel takové Služby účtovány zvlášť bez ohlednu na Zúčtovací období.

7.5. Ceny za Služby opakující se či trvalejší povahy budou vyúčtovány zpětně k poslednímu dni Zúčtovacího období, pokud Smlouva nebo Obecná specifikace služby nestanoví jinak.

7.6. V případě, že Poskytovatel bude nabízet Služby, které budou placeny předem (tzv. předplacené služby), bude cena za tyto Služby zaplacena Uživatelem ještě před tím, než bude poskytnutí Služby realizováno.

7.7. V případě, že Služba opakující se či trvalejší povahy nebude poskytována po celé Zúčtovací období, provede se vyúčtování ceny zpětně k poslednímu dni Zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována s tím, že za každý započatý kalendářní den poskytování Služby v daném Zúčtovacím období náleží Poskytovateli 1/30 měsíční ceny. V případě, že dojde ke změně ceny za poskytování Služeb v průběhu Zúčtovacího období, je Poskytovatel oprávněn požadovat změněnou cenu ode dne následujícího po dni, ve kterém změna ceny nabyla účinnosti.

7.8. Poskytovatel je oprávněn v rámci jednoho vyúčtování vyúčtovat i cenu za více poskytnutých Služeb a případně i cenu služeb poskytovaných třetí osobou, pokud je Poskytovatel na základě dohody s touto třetí osobou oprávněn po Uživateli cenu za tuto jinou službu požadovat.

7.9. Uživatel je oprávněn započítat si proti pohledávkám Poskytovatele pouze ty svoje vzájemné pohledávky vůči Poskytovateli, které jsou již vykonatelné.

7.10. V případě, že Uživatel nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti, dostává se do prodlení. Poskytovatel má právo požadovat po Uživateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby až do zaplacení. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s vymáháním jeho pohledávek za Uživatelem.

7.11. Uživatel je oprávněn písemně požádat o vrácení části řádně a včas zaplacených úhrad ceny za Služby za období, ve kterém Služba nebyla poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě. Lhůty a způsob vyúčtování přeplatků jsou specifikovány níže. Neposkytne-li Uživatel součinnost při odstranění závad majících za následek úplné nebo částečné neposkytnutí Služeb, není oprávněn požadovat vrácení poměrné části zaplacené ceny.

Článek VIII. Poskytnutí jistoty ve prospěch Poskytovatele

8.1. V případech, kdy se bydliště nebo sídlo Uživatele nachází mimo území České republiky nebo se Uživatel opakovaně dostává do prodlení s placením ceny za poskytované Služby anebo Uživatel nepředložil dostatečně hodnověrné údaje o schopnosti plnit svoje závazky, je Poskytovatel oprávněn vázat uzavření Smlouvy nebo její rozšíření o novou Službu na poskytnutí jistoty ze strany Uživatele spočívající v tom, že Uživatel složí ve prospěch Poskytovatele do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy k tomu byl Poskytovatelem vyzván, peněžní částku odpovídající trojnásobku předpokládané nebo placené ceny za Zúčtovací období podle uzavírané nebo měněné Smlouvy.

8.2. V případě, že práva a povinnosti Uživatele ze Smlouvy byly převedeny na třetí osobu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Uživateli, nebo byl na majetek Uživatele prohlášen konkurz, bylo s ním zahájeno vyrovnací řízení nebo Uživatel vstoupil do likvidace, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele jistotu odpovídající úhrnu 6 (šesti) měsíčních pravidelných plateb podle příslušné Smlouvy.

8.3. V případě, že Uživatel poskytl jistotu podle odstavce 8.2. a po dobu tří (3) měsíců od poskytnutí jistoty se ani jednou nedostal do prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby a zároveň byly Poskytovali uhrazeny všechny jeho případné pohledávky vůči Uživateli, povinnost Uživatele poskytnout jistotu zanikne. V takovém případě Poskytovatel vrátí Uživateli složenou peněžní částku bez zbytečného odkladu poté, co o její vrácení Uživatel písemně požádá.

Článek IX. Omezení, pozastavení a ukončení poskytování Služeb

9.1. Poskytovatel má právo pozastavit nebo omezit poskytování Služeb v následujících případech:
a) je-li jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo jí zabránit;
b) za podmínek uvedených v odstavci 9.2., je-li Uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby; nebo
c) na nezbytně nutnou dobu, porušuje-li Uživatel svoje povinnosti podle této Smlouvy.

9.2. V případě, že Uživatel nezaplatí včas a řádně vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Uživateli písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění, a to buď formou listovní zásilky, elektronickou poštou (případně do datové schránky

Uživatele) nebo prostřednictvím SMS. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo zamezit aktivní přístup ke Službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služby ukončit. Uživatel je v takovém případě povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zasíláním písemného upozornění.

9.3 Pro účely těchto Všeobecných podmínek se písemné upozornění považuje za doručené dnem jeho faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení na adresu sídla resp. místa podnikání či bydliště druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

Článek X. Podstatné porušení Smlouvy

10.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje, pokud Poskytovatel není schopen zřídit požadovanou Službu nebo provést změnu v určité Službě ani v přiměřené době poté, co uplynula lhůta stanovená ve Smlouvě nebo v příslušném dodatku Smlouvy. Dále se za podstatné porušení Smlouvy považuje, pokud vinou Poskytovatele došlo k opakovanému poškození, ztrátě nebo zničení zařízení Uživatele, které Poskytovatel od Uživatele převzal. Omezení nebo zastavení poskytování Služby Poskytovatelem podle článku IX. odstavců 9.1. a 9.2. stejně jako podle článku V. odstavce 5.2. těchto Všeobecných podmínek není považováno za podstatné porušení Smlouvy.

10.2. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:

a) prodlení Uživatele s placením Ceny za poskytnuté Služby po dobu delší než 30 (třicet) dnů;
b) neposkytnutí jistoty, pokud je tato jistota požadována v souladu s ustanoveními článku VIII. těchto Všeobecných podmínek;
c) poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením Služby;
d) opakované a i po upozornění pokračující používání poskytované Služby nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
e) odepření přístupu Poskytovatele k technickým zařízením a systémům Uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy;
f) neodpojení zařízení Uživatele od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení či jiné závady na takové síti, ačkoliv byl Uživatel k tomuto odpojení Poskytovatelem vyzván;
g) opakované poškození, ztráta nebo zničení zařízení Poskytovatele, a to i když k nim nedošlo úmyslně; a
h) provozování aktivit, které jsou v rozporu s etickými pravidly sítě Internet.

Článek XI. Odpovědnost za škodu

11.1. Podle ustanovení § 64 odst. 11 a 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, není Poskytovatel povinen uhrazovat Uživatelům náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

Článek XII. Vznik a zánik Smlouvy

12.1. Smlouva je uzavírána v písemné podobě na dobu neurčitou a je platná od okamžiku, kdy je podepsána Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Účinnosti však Smlouva nabývá až okamžikem, kdy bude podepsán předávací protokol, který bude nedílnou součástí Smlouvy.

12.2. Smlouvu lze měnit pouze písemně. Převod práv a povinností Uživatele ze Smlouvy na třetí osobu je možný pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

12.3. Smlouva zaniká:

a) písemnou dohodou Smluvních stran;
b) uplynutím sjednané výpovědní doby, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. V případě, že ve Smlouvě není výpovědní doba sjednána, je výpovědní doba jednoměsíční a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně;
c) uplynutím jednoměsíční výpovědní doby při výpovědi dané Uživatelem z důvodu změny těchto Všeobecných podmínek nebo Obecné specifikace služby jednostranným úkonem Poskytovatele nebo z důvodu zvýšení ceny poskytované Služby jednostranným úkonem Poskytovatele. Výpověď musí být učiněna písemně a musí být dána tak, aby jednoměsíční výpovědní doba uběhla ještě před tím, než má změna Všeobecných podmínek, Obecné specifikace služby nebo ceny za Služby nabýt účinnosti; nebo
d) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou. Účinky odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy nastávají okamžikem, kdy je písemné prohlášení oprávněné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy doručeno Smluvní straně, která Smlouvu podstatným způsobem porušila; nebo
e) uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou.

12.4. Výpovědní doba podle odstavce 12.3. písm. c) začíná běžet prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď Uživatele doručena Poskytovateli.

12.5. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a přestat užívat práva, která od Poskytovatele obdržel za účelem řádného poskytování Služby podle Smlouvy. V případě, že se Uživatel dostane do prodlení s vrácením výše uvedených technických zařízení či jiných věcí po dobu delší než sedm (7) dnů, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1,5 násobku ceny, za kterou Poskytovatel tato technická zařízení či jiné věci pořídil.

12.6. Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze Smlouvy budou mezi Smluvními stranami vyrovnány nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.

12.7 Pro účely těchto Všeobecných podmínek se písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy považují za doručené dnem jejich faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy byla písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy předáno k doručení na adresu sídla resp. Místa podnikání či bydliště druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy byla písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

Článek XIII. Uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby

13.1. V případě, že se Uživatel domnívá, že poskytovaná Služba svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, může příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u Poskytovatele za podmínek uvedených níže.

13.2. Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu jen těch Služeb, které poskytuje v souladu s příslušnou Smlouvou, a to v případě, že

a) smluvně dohodnutá Služba nebyla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy nebo příslušných předpisů nebo že za Službu nebyla účtována cena v souladu s platným Ceníkem nebo Smlouvou, nebo
b) poskytované Služby nemají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.

13.3. Reklamace může být uplatněna v případě, že je namítáno

špatné vyúčtování ceny za poskytnou Službu nebo nedostatky ve způsobu poskytování Služby.

13.4. Reklamace se uplatňuje písemně u reklamačního pracoviště Poskytovatele, a to na kontaktní adrese uvedené na vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.

13.5. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou Službu, má Uživatel právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do dvou (2) měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak toto právo zanikne.

13.6. Reklamace týkající se jiných závad než vyúčtované ceny musí být podány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění (zpravidla do 15 dnů).

13.7. Uplatnění Reklamace proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

13.8. Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamace, a to následujícím způsobem:

a) jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují zpravidla do 15 (patnácti) kalendářních dnů od doručení Reklamace;
b) Reklamace vyžadující technické šetření a Reklamace týkající se ceny se vyřizují nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení Reklamace;

13.9. Uživatel má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen Služeb na základě kladně vyřízené Reklamace a Poskytovatel má povinnost tyto zaplacené částky vrátit:

a) formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace;
b) ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamace Uživatele, pokud s Uživatelem nebylo dohodnuto jinak; nebo
c) pokud nebyla úhrada ceny Služeb provedena, zrušením původního vyúčtování a vydáním vyúčtování opraveného na základě Reklamace.

13.10. Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené Reklamace, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně Uživatele, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění).

13.11. V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení Poskytovatele, má právo obrátit se v případě Reklamace ceny za poskytnutou Službu ve lhůtě třiceti (30) dnů od doručení vyřízení Reklamace na Český telekomunikační úřad.

Článek XV. Společná ustanovení

15.1. Poskytovatel je oprávněn s údaji a informacemi o Uživateli nakládat pouze v souladu s platným právním řádem ČR. Poskytovatel nesmí zpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem nebo na základě souhlasu Uživatele. Není-li stanoveno ve Smlouvě jinak, Uživatel souhlasí s uvedením své obchodní firmy, jména nebo názvu v marketingových materiálech Poskytovatele.

15.2. Poskytovatel má právo jednostranným úkonem měnit tyto Všeobecné podmínky, je však povinen oznámit to nejméně tři (3) měsíce předem. Oznámení o změně Všeobecných podmínek se děje uveřejněním v provozovnách Poskytovatele a u jeho obchodních zástupců.

Článek XVI. Závěrečná ustanovení

16.1. Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.

16.2. Pokud jsou Smlouva, Všeobecné podmínky nebo Obecná specifikace služby vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

16.3. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy, Obecné specifikace služby a Všeobecnými podmínkami, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Obecné specifikace služby a Všeobecných podmínek a pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Obecné specifikace služby a Všeobecných podmínek, mají přednost ustanovení Obecné specifikace služby před ustanoveními Všeobecných podmínek.

16.4. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.

16.5. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. února 2014.