

Aktuální ceník

Ceník servisních prací a služeb	
Výjezd technika	195 Kč
Práce technika – za každou započatou půlhodinu	300 Kč
Samostatné zkušební měření u zákazníka (na přání zákazníka)	225 Kč
Dodatečná instalace dalšího set-top-boxu (samostatný výjezd)	500 Kč

Aktivační a jiné poplatky	
Zvýhodněná aktivace služby	100-2000 Kč
Standardní aktivace služby	3500 Kč
Reaktivace jedné služby po odpojení (neplacení)	200 Kč
Přerušování služby na přání zákazníka	500 Kč
Demontáž zařízení technikem po ukončení služby	750 Kč
Manipulační poplatek (zasílání faktur emailem)	0 Kč
Manipulační poplatek (změna smluvních údajů, přepis smlouvy)	0 Kč
Manipulační poplatek (zasílání faktur poštou)	50 Kč

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Číslo smlouvy: **VZOR**

Poskytovatel: TwisterNET Alfa s.r.o., IČ: 07953917,
se sídlem nábřeží Petra Bezruče 1271, 35601 Sokolov
<http://www.TWISTERNET.cz>,
email: obchod@TWISTERNET.cz, tel: 3555335773

dále jen „poskytovatel“

a

Účastník: Jméno: Datum narození: Bydlištěm:
E-mail: Telefon:

dále jen „účastník“

uzavírají tuto smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

I. Předmět smlouvy

1.1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat účastníkovi připojení k síti TWISTERNET v rozsahu vymezeném smlouvou (dále jen služby) a závazek účastníka platit za poskytované služby částky dle aktuálního ceníku způsobem stanoveným smlouvou.

1.2. Účastník prohlašuje, že byl při podpisu smlouvy seznámen se zněním Všeobecných podmínek poskytování služeb společnosti jejichž znění je dostupné na www.TWISTERNET.cz, které se účastník a provozovatel rozhodli dodržovat.

1.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v rozsahu účastníkem zvolené nabídky.

II. Internetové služby

2.1. Zvolená nabídka:

Telekomunikační služba	Paušál	Parametr	Typ změny
------------------------	--------	----------	-----------

2.2. Rychlost připojení k síti Internet je maximální.

2.3. Služby jsou poskytovány bez časového omezení a bez omezení objemu přenášených dat. Internetové protokoly TCP/IP nejsou nijak omezovány. V rámci agregace může být automaticky limitován počet souběžných TCP/IP spojení na přípojce účastníka.

2.4. Minimální přenosová rychlost je rychlost služby násobená agregačním poměrem. Rychlost je garantována pouze v rámci sítě poskytovatele. Průměrná přenosová rychlost za posledních 48 hodin musí být minimálně 70% rychlosti služby. Rychlostí služby se rozumí ceníková rychlost služby měřená v místě předání služby – zásuvka nebo konektor poskytovatele.

Měření přes domácí/interní síť účastníka, wi-fi router, wi-fi síť apod. je ovlivněno řadou jiných faktorů, které poskytovatel nemůže ovlivnit ani předvídat.

2.5. Služba je poskytována s agregačním poměrem 1:5.

2.6. V případě poruchy na službě, která leží na straně poskytovatele, je servis služby proveden na náklady poskytovatele. V případě, že je chyba na straně účastníka, může si účastník objednat opravu služby u poskytovatele dle platného ceníku servisních služeb, který je uveden na www stránkách poskytovatele.

2.7. Dostupnost služby internet je 95%.

2.8. Doba opravy účastnické přípojky je do 2 pracovních dnů, v odůvodněných případech do 5 pracovních dnů. Tento čas se počítá od následujícího pracovního dne od nahlášení poruchy účastníkem poskytovateli.

2.9. Standardní poplatek za aktivaci služby je 3500 Kč. Vzhledem k tomu, že se účastník rozhodl uzavřít smlouvu s minimální délkou trvání, která je uvedena v čl.4.3. této smlouvy, má Účastník nárok na zvýhodněný poplatek za aktivaci. Zvýhodněný poplatek za aktivaci činí 2000 Kč u služeb připojených optickým kabelem a 2000 Kč u služeb připojených ostatními technologiemi. Pokud Účastník vypoví službu před uplynutím minimální doby trvání dle čl.4.3. bude mu doúčtován standardní poplatek za aktivaci služby.

2.10. Pokud bude služba instalována v nemovitosti, která není majetkem účastníka, zajistí si účastník souhlas vlastníka nemovitosti.

2.11. Účastník bude využívat zařízení/klientskou sadu, která je v majetku poskytovatele a bude uvedena v předávacím protokolu, který tvoří přílohu této smlouvy. Po ukončení služby/smlouvy je zákazník povinen do 7 dnů vrátit poskytovateli zařízení/klientskou sadu. V případě, že nebude zařízení/klientská sada vrácena bude účastníkovi účtována smluvní pokuta ve výši 5000 Kč.

2.12. Účastník se zavazuje platit za poskytované služby měsíčně částku celkem Kč Platby za poskytované služby budou účastníkem hrazeny vždy dopředu na každý následující měsíc.

2.13. Aby nebyl účastník v prodlení s platbou, musí být částka připsána na účet poskytovatele nejdéle do 25. dne každého předcházejícího měsíce. Jednotlivé platby budou poukazovány na účet číslo 1387558117/2700, s variabilním symbolem platby

2.14. Bude-li účastník v prodlení s platbou za poskytované služby déle než 14 dnů nad stanovený termín dle bodu 2.13., může být pozastaveno poskytovatelem poskytování služeb až do uhrazení dlužné částky. V případě pozastavení poskytování služeb bude účastníkovi účtována smluvní pokuta ve výši ceny služeb dle bodu 2.12.

2.15. Bude-li účastník v prodlení s platbou za poskytované služby déle než 14 dnů nad stanovený termín dle bodu 2.13., budou mu zaslány upomínky. Cena každé upomínky je 50,00 Kč. Upomínky budou zasílány SMS zprávou na telefonní číslo účastníka, uvedené v této smlouvě, elektronicky na e-mailovou adresu účastníka nebo dopisem na adresu účastníka, uvedenou ve smlouvě.

IV. Doba platnosti a účinnosti

4.1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

4.2. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.

4.3. Minimální doba trvání smlouvy je 12 měsíců. Pokud účastník vypoví smlouvu před uplynutím minimální doby trvání této smlouvy bude mu vyúčtováno 20% paušálních poplatků , které zbývají do konce minimální doby trvání této smlouvy.

4.4. Smlouvu lze ukončit odstoupením od smlouvy a výpovědí.

4.5. Výpověď může dát druhé straně kterákoliv ze stran a to písemně s tím, že výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dní a počíná běžet od následujícího dne po dni, ve kterém byla výpověď doručena.

4.6. Odstoupit od smlouvy může pouze poskytovatel a to z důvodu, kdy nebude uhrazena účastníkem ve lhůtě splatnosti cena za poskytování služby dle čl.III. této smlouvy. Odstoupením smlouva zaniká od počátku a to okamžikem doručení písemného odstoupení.

V. Závěrečná ustanovení

5.1. V případě, že se jakékoliv ustanovení smlouvy ukáže jako neplatné nebo nevymahatelné, neovlivní taková skutečnost platnost nebo vymahatelnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují pozměnit a doplnit smlouvu nahrazením jakéhokoliv neplatného a nevymahatelného ustanovení. Takové ustanovení musí v nejširším možném rozsahu povoleném platným právním řádem vyjadřovat záměr smluvních stran zamýšlený v původním ustanovení.

5.2. Změny smlouvy jsou možné pouze písemnou formou.

5.3. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že souhlasí se zpracováním osobních údajů uvedených v této smlouvě společností bude poskytovatelem realizována po podpisu smlouvy a služba bude předána do užívání předávacím protokolem, který tvoří přílohu č. 1 této smlouvy.

5.4. Smlouva je sepsána ve dvou stejnopisech z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom stejnopisu.

5.5. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu řádně přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za jinak nápadně jednostranně nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují oprávnění zástupci obou smluvních stran.

V Karlových Varech dne
poskytovatel

V Karlových Varech dne
účastník

Oznámení

Společnost oznamuje dle §73 odst. 7 zákona č . 127/2005 Sb.,
o elektrických komunikacích
typy rozhraní její veřejné komunikační sítě pro připojení přístrojů.

Rozhraní hlasových služeb

Rozhraní	Konektor	Specifikace rozhraní
ISDN PŘI/EI	RJ-45,krone(LSA)	DSSI/EURO-ISDN
ISDN BRI/ISDN2	RJ-45	DSSI/EURO-ISDN
Analogové rozhraní	RJ-11	

Rozhraní datových služeb

Rozhraní	Konektor	Specifikace rozhraní/standart
100 Base-T	RJ-45	[IEE802.3-2002]/[ISO/IEC 8877:1992]
1000 Base-T	RJ-45	[IEE802.3-2002]/[ISO/IEC 8877:1992]
Optická vlákna	LC/E20000,SC	
Bezdrátové připojení	WIFI	

Rozhraní televizních služeb

Rozhraní	Konektor	Specifikace rozhraní/standart
Tv zásuvka	IEC	
IPTV	HDMI	

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

1. Předmět Podmínek

- 1.1. Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti TWISTERNET ALFA s.r.o. stanovují podmínky uzavření Smlouvy a poskytování služeb elektronických komunikací společnosti TWISTERNET ALFA s.r.o. Společnost TWISTERNET ALFA s.r.o. je oprávněna poskytovat služby dle osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a souvisejících služeb mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2. Definice pojmů

- 2.1. **Poskytovatel** Služeb je společnost TWISTERNET ALFA s.r.o. (dále v textu pojmenováno jen jako TWISTERNET.CZ), která poskytuje nebo zajišťuje poskytování Služby v souladu s platnými právními předpisy.
- 2.2. **Účastník** je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a který má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.
- 2.3. **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která využívá či žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
- 2.4. **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu podepisovat Smlouvu a Specifikaci služby. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou plnou moc, kterou se při podpisu prokáže.
- 2.5. **Kontaktní osoba** je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednatel operátor kontaktního centra Poskytovatele.
- 2.6. **Kontaktní centrum** je specializované pracoviště Poskytovatele Služby, které přijímá objednávky Služby, poskytuje Účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytované Služby.
- 2.7.1 **Služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dle § 2 písm. n) zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění, poskytovaná Poskytovatelem Služeb na základě Smlouvy a příslušné Specifikace služby, sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem za úplat. Součástí Služby může být i ve Smlouvě či ve Specifikaci služby dohodnuté poskytnutí jiné služby, smlouva o dílo, nebo smlouva o koupi dle zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákona v platném znění.
- 2.7.2 **Přirazené služby** jsou služby související se sítí elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které mohou umožnit, umožňují nebo podporují poskytování služeb prostřednictvím sítě nebo služby a zahrnují zejména systémy převodu čísel, či systémy nabízející rovnocenné funkce, systémy podmíněného přístupu apod. dle § 2 písm. aa) zákona č. 127/2005 Sb.
- 2.8. **Smlouva** je smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejímž předmětem je poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.9. **Specifikace** je dokument, který je přílohou ke Smlouvě, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytované služby, ceny příslušné služby a další stanovené technické údaje. Není-li uvedeno jinak, je Ceník služeb nedílnou součástí Specifikace. U vybraných služeb jsou takové náležitosti a technické údaje uvedeny přímo ve Smlouvě
- 2.10. **Smluvními dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Všeobecné podmínky, Popis Služby, Provozní podmínky, Ceník, aj., příslušející k Službě.
- 2.11. **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb a vadně účtovaných Služeb.
- 2.12. **Koncové zařízení** je zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel využívá poskytované Služby. Pro účely podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem.
- 2.13. **Koncový bod** je Účastníkem určený fyzický bod či síťová adresa pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele ve Specifikaci uvedením adresy, budovy, podlaží.
- 2.14.1 **Veřejně dostupná služba elektronických komunikací** je služba elektronických komunikací z jejíhož využívání nikdo není předem vyloučen.
- 2.14.2 **Veřejná komunikační síť** znamená síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována Služba a která podporuje přenos mezi koncovými body sítě, nebo síť elektronických komunikací, jejímž prostřednictvím je poskytována služba.
- 2.15. **Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dodávaná poskytovatelem na základě smlouvy a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v § 2 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění.
- 2.16. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítěmi a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.17. **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.18. **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 2.19. **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 Službu. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.
- 2.20. **Provozní podmínky** služeb TWISTERNET.CZ je dokument, ve kterém jsou popsány postupy a doby zřizování, změn, ukončení Služeb a oprav Závad. Dokument je k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele.
- 2.21. **Revize Podmínek** - Revizí Podmínek se rozumí změna jejich formy nebo textu, která nemá za následek změnu obsahu Podmínek
- 2.22. **Změna Podmínek** - Změnou Podmínek je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1. Poskytovatel je povinen:
 - (a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit; dále z důvodu, že Uživatel nesdělil a neprokáže v § 63 odst. 1 písm. b) zákona č. 127/2005 Sb. uváděné generálie nutné k uzavření smlouvy
 - (b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;
 - (c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodloužení po jejich oznámení Účastníkem;
 - (d) oznámit 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 6.3, 6.4 a 6.7 těchto Podmínek;

- (e) zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu Popisu Služby;
- (f) oznámit Změnu Podmínek předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 2 měsíce; Revize podmínek nemusí být oznamována předem;
- (g) v případě stavebních úprav objektu spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání Účastníka s majitelem objektu Účastníka;

3.2. Účastník je povinen:

- (a) řádně hradit ceny za Služby v smluvní výši, na určené platební místo a ve lhůtě splatnosti určené smlouvou;
- (b) zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení, Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- (c) zajistit písemný Souhlas. Pokud je Účastník zároveň majitelem objektu, je podepsaná Specifikace i Souhlasem. Pokud je Připojené vedení pronajato Poskytovatelem od 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, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. 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. Poskyvatel 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 a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby;
- (e) oznamovat neprodleně na Oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) i 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: - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována 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 zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem opravy a údržby; - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady, které má k dispozici a které jsou 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 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 se zařízeními Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;
- (g) neprodleně písemně informovat Poskytovatele, oddělení péče o zákazníka, 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) neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem sjednáno jinak;
- (i) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
- (j) zabezpečit telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

4. Cena Služeb, platební podmínky

- 4.1. Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.7.
- 4.2. Zúčtovací období je jeden měsíc.
- 4.3. Poskyvatel 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 účtovány jednou za zúčtovací období včetně. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;
 - (c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
 - (d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
 - (e) pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. Tyto platby jsou vypočteny jako úplné měsíční platby;
 - (f) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem;
 - (g) předplatné za období zvolené Účastníkem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období;
 - (h) pravidelné platby za Služby budou účtovány počínaje dnem předání Služby nebo její části (např. samostatné Přípojky) do užívání Účastníkovi.
 - (i) Smluvní pokuty a storna budou účtovány samostatně nebo v prvním následném vyúčtování.
- 4.4. Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskyvatel právo vyúčtovat platbu za všechny druhy poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které byl Poskyvatel zplnomocněn provádět fakturaci a přijímat fakturovaná plnění; přičemž v takovém případě je Poskyvatel povinen doložit Účastníkovi současně s fakturou i příslušnou plnou moc.
- 4.5. Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěné. Tištěná forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu s Ceníkem.
- 4.6. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změnu Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.
- 4.7. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskyvatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
- 4.8. Úctované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním úctované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je 14 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
- 4.9. Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné anebo pravomocně priznané příslušným soudem.
- 4.10. Poskyvatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník – fyzická osoba – souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 4.11. Poskyvatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek.
- 4.12. Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.

4.13. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za období, ve kterém Služba nebyla prokazatelně poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smluvních dokumentech, a to z důvodu Závady na straně Poskytovatele. Poměrnou částí se rozumí podíl doby, kdy služba nebyla poskytována (zaokrouhloeno na celé hodiny) a 720 h (průměrná celková doba poskytování v daném měsíci).

4.14. Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.

4.15. Neposkytne-li Účastník nezbytnou součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2. (b), (d) a (f) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.

4.16. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby. Jestliže účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 11.8.(g).

5. Jistota

5.1. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:

(a) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;

(b) Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;

(c) Účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky;

(d) při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;

(e) Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;

(f) pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby.

5.2. Výše jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání služby Účastníkem jistota pokryla tři následující měsíční platby.

5.3. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl.5.1(b), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.

5.4. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1 (c) a pokud po dobu tří měsíců po poskytnutí jistoty nedošlo k případu prodlení s platbou, povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí.

5.5. V případě, že povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí, Poskytovatel neprodleně jistotu vrátí.

5.6. Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnuté služby, pravidelných periodických plateb, nezaplacených smluvních pokut a v případě nevrácení technologického zařízení a cenu tohoto zařízení.

6. Rozsah poskytované Služby

6.1. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb, Podmínky, Popis Služby a Provozní podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty uvedené dříve. Služba je poskytována na území České republiky.

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

6.3. 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 (vyšší moc), prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.

6.4. 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 i opravu Telekomunikačních zařízení.

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

6.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.

6.7. V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu. Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.

6.8. Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování Služby ihned potom, co zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, se nepodařilo Účastníkovi doručit.

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

6.10. 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.

6.11. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 6.7 Obecné části Podmínek.

7. Podstatné porušení Smlouvy

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

(a) nezřídil požadovanou Službu v době uvedené ve Smluvních dokumentech;

(b) neprovedl sjednanou změnu Služby v době pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;

(c) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.

7.2. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:

(a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 30 dní po datu splatnosti;

(b) neposkytl jistotu podle článku 5, která na něm byla oprávněně požadována;

(c) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby nebo neinformoval Poskytovatele o změně takových údajů dle bodu 3.1.a) těchto podmínek;

(d) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;

(e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;

(f) opakovaně a přes upozornění zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá poskytovanou Službu nebo komunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;

(g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady;

(h) 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.

7.3. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 6.6 a čl. 6.7 Podmínek.

8. Úrok z prodlení, smluvní pokuta, storno

- 8.1. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 8.2. V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka podle čl. 3.2 je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně.
- 8.3. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby déle než 30 dnů, bude vystavena Předžalobní upozínka, cena této upozínky je 180 Kč. Účastník je povinen uhradit cenu Předžalobní upozínky.
- 8.4. Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.
- 8.5. Skončí-li Smlouva nebo Služba předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, tj. zejména předčasnou výpovědí Účastníka či odstoupením Poskytovatele od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Účastníkem, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou částku (storno) dle bodu 11.8 (f).
- 8.6. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 9.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 9.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součástí a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku události vyšší moci.
- 9.3. Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných důvodů než z důvodů uvedených v čl. 9.1 a 9.2, budou Účastníkovi nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 100.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí Služeb sjednaných ve Smlouvě. Pouze v případě, že náhrada škody bude splatná po ukončení platnosti Smlouvy, bude vyplacena v penězích.
- 9.4. Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
- 9.5. Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem nebo jím pověřenými osobami.
- 9.6. Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 9.7. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.
- 9.8. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne jiným osobám a poskytovateli způsobenou zneužitím cizí IP adresy ve svůj vlastní prospěch.
- 9.9. Účastník je povinen užívat svou IP adresu výhradně pro svou vlastní potřebu koncového uživatele, je povinen neposkytovat tuto IP adresu k využití třetím osobám a dále je povinen počínat si tak, aby využití přidělené IP adresy neumožnil třetím osobám být jen z nedbalosti. Účastník si je vědom, že zneužití přidělené IP adresy je hrubým porušením této smlouvy a zakládá nárok Poskytovatele na smluvní pokutu a na náhradu případně vzniklé škody

10. Platnost a účinnost smlouvy

- 10.1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník.
- 10.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a Účastníka, popř. oprávněného zástupce Účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

11. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy nebo Služby, Smluvní pokuta

- 11.1. Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Pakliže je smlouva uzavírána se spotřebitelem (uživatelem nepodnikatelem), pak doba určitá nesmí přesáhnout při prvním uzavření smlouvy 24 měsíců a to dle § 63 odst. 7 zákona č. 127/2005 Sb..
- 11.2. K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.
- 11.3. Žádost o změnu Smlouvy se podává kontaktní centrum nebo Kontaktní osobě Poskytovatele
- 11.4. Smlouvu lze měnit písemnými dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dále je možné ke Smlouvě sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.
- 11.5. Minimální doba užívání Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném Ceníku služby, Specifikaci služby, Smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se počítají ode dne zřízení Služby, popř. ode dne provedení změny Služby dle změnové Specifikace služby. Pakliže uživatel požádá, aby byla smlouva uzavřena i na dobu určitou nejvýše 12 měsíců, poskytovatel je tak povinen učinit a to dle § 63 odst. 7, za středníkem zákona č. 127/2005 Sb.
- 11.6. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří písemně vůči smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy, tj. Poskytovatel informoval Účastníka předem o prodloužení smlouvy a o možnosti smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručeným Poskytovateli.
- 11.7. Při změně nebo při ukončení Smlouvy nebo Služby na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby. Učiní-li tak z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí Účastník navíc smluvní pokutu ve výši 20 % zřizovacího poplatku za tuto Službu pokud byl sjednán.
- 11.8. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 11.9. Smlouva nebo Služba může být ukončena:
- (a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - (b) uplynutím sjednané výpovědní doby;
 - (c) uplynutím výpovědní doby jednoho měsíce, pokud výpověď podal Účastník z důvodu Změny Podmínek, Popisu Služby nebo změny ceny v neprospěch Účastníka (zhoršení servisních podmínek, nové závazky Účastníka), byla-li výpověď Účastníkem podána během 30 kalendářních dnů po oznámení takové změny Poskytovatelem. Revize Podmínek není Změnou podmínek ve výše uvedeném smyslu;
 - (f) V případě ukončení Smlouvy nebo Služby před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, výpovědí ze strany Účastníka nebo poskytovatele nebo dohodou smluvních stran, je účastník povinen uhradit 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo 20% součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
 - (g) v případě, že Účastník soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za Služby, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny za Služby.
- 11.10. V případech uvedených v čl. 11.9 (b) a (c) začíná běžet výpovědní doba od prvního dne následujícího po dni, ve kterém byla doručena písemná výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.

11.11. V případě zajištění přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla), které je nezbytné pro poskytování Služby Poskytovatelem, budou příslušné jednotlivé Služby, které nemohou být Účastníkovi bez přenesení telefonního čísla dále poskytovány, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přejímajícího Poskytovatele Veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového Poskytovatele. Ukončení jednotlivé Služby dle tohoto odstavce se považuje pro účely Smlouvy za ukončení Služby formou výpovědi ze strany Účastníka dle bodu 11.9.(f). Poskyvatel je oprávněn účtovat Účastníkovi jednorázovou částku (storno), jejíž výše je upravena v 11.8.(f) a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé Služby výpovědí ze strany Účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání Služby.

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

11.13. Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 30 kalendářních dní, nedohodnou-li se strany jinak.

11.14. Poskyvatel nebo Účastník jsou oprávněni odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům. Poskyvatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností v případě, že je na účastníka uvalena nucená správa.

11.15. Výpověď musí mít písemnou formu a výpovědní doba počíná běžet ode dne následujícího po dni 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 žádosti. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.

11.16. Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

11.17. V případě, že Účastník po skončení Smlouvy nebo Služby nevrátí Poskytovateli zapůjčený hmotný i nehmotný majetek ve lhůtě 10 ti dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu vydání, má pak právo Poskyvatel požadovat po Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 5.000,-- Kč.

12. Zřizování a zrušení Služby

12.1. V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskyvatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.

12.2. O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskyvatel, 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 Poskytovatel.

12.3. Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka dle možností Poskytovatele.

12.4. Za den předání Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nebo Uživatelem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou oboustranně podepsaného Předávacího protokolu.

12.5. Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluvném čase, je Poskyvatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.

12.6. V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskyvatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskyvatel v prodlení.

12.7. 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.

12.8. Pokud Účastník po podpisu Specifikace 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.

12.9. Další podmínky pro zřizování, změny a ukončení Služeb včetně příslušných termínů jsou uvedeny v dokumentu Provozní podmínky služeb TWISTERNET.CZ.

13. Hlášení poruch či závad a termíny jejich odstranění

13.1. Zjistí-li účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné pracoviště Péče o zákazníky.

13.2. Doba odstranění Závady je závislá na typu Služby a je specifikována v Provozních podmínkách služeb TWISTERNET.CZ.

13.3. Poskyvatel se zavazuje odstranit Závady nebo poruchy v poskytování Služby vzniklé na své straně co nejdříve dle podmínek vyplývajících ze smlouvy. Nenachází-li se nahlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskyvatel informaci o této poruše či závadě operátorovi, který zajišťuje připojení účastníka k síti elektronických komunikací.

13.4. Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna, zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho zařízení, má Poskyvatel právo na úhradu vzniklých nákladů, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.

13.5. Přerušování napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závadu ve smyslu těchto Podmínek.

13.6. Uživatel si může s Poskyvatелеm dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Uživatele.

13.7. 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.

13.8. Pokud z důvodu uvedených v čl. 13.7 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdu k opravě), Poskyvatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.

14. Ochrana osobních údajů Účastníků - fyzických osob

14.1. Poskyvatel shromažďuje a vede aktuální

evidenci účastníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskyvatel se zavazuje zpracovávat tyto osobní údaje Účastníků a Uživatelů služeb v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, zákonem č.127/2005 o elektronických komunikacích v platném znění za účelem řádného plnění Smlouvy, a to po dobu nezbytně nutnou. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s Poskyvatелеm.

14.2. Zájemem Poskytovatele je zpracování osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. i za účelem marketingového nabízení služeb subjektům údajů, případně předání těchto údajů třetí osobě za stejným účelem. Účastník je oprávněn vyjádřit se zpracováním osobních údajů za tímto účelem nesouhlas, který musí být písemný a doručený Poskytovateli.

V případě, že tento nesouhlas Účastník nevyjádří, může Poskyvatel oprávněně zpracovávat osobní údaje za výše uvedeným účelem, či je za stejným účelem poskytnout třetí osobě.

14.3. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

15. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

- 15.1. Účastník má právo na Reklamaci vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.
- 15.2. Na uplatnění Reklamace má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce),
- 15.3. Reklamace se uplatňují písemně doporučeným dopisem na adresu TWISTERNET.CZ Obchodní 30, Karlovy Vary – Jenišov.
- 15.4. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamace proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 15.5. Reklamace týkající se Závad musí být podány na kontaktní centrum Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od výskytu Závady, jinak právo zanikne.
- 15.6. Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo jeli Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závadu nahlásí v souladu s čl.3.2 písm. (e) .
- 15.7. Reklamace se vyřídí ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamace Poskytovateli, s následujícími výjimkami: - Závada Koncového zařízení nevyžadujícího instalaci se řeší jeho výměnou. Poskytovatel odešle Účastníku funkční Koncové zařízení do 48 hodin od okamžiku nahlášení Závady. Do této lhůty se nezapočítávají nepracovní dny. Účastník je povinen bez zbytečného odkladu doručit Poskytovateli, nebo na jím určenou adresu, reklamované Koncové zařízení, jinak je povinen uhradit Poskytovateli cenu funkčního Koncového zařízení včetně dopravních nákladů. - Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů.
- 15.8. Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí: - formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace, nebo - ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamace Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak. V případě vyřizování reklamace projednáním se zahraničním provozovatelem je tato lhůta 2 měsíce od jejího doručení.
- 15.9. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 15.10. V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamace, je oprávněn podat námitku proti vyřízení do 30 dnů u Českého telekomunikačního úřadu www.ctu.cz.

16. Účastnická stanice, telefonní číslo

- 16.1. U veřejně dostupné telefonní služby a přídatných služeb podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, nebo poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní veřejné komunikační síti a v propojených veřejných komunikačních sítích.
- 16.2. Účastník může využívat další služby Poskytovatele s přidanou hodnotou. Jedná se zejména o služby k hovorům a informační služby uvedené v ceníku doplňkových služeb.

17. Přenositelnost telefonního čísla

- 17.1. Přenesení telefonního čísla od opuštěného provozovatele veřejné komunikační sítě probíhá dle procesů a lhůt stanovených v opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č.OOP/10 v platném znění.
- Podrobné podmínky přenesení telefonního čísla jsou uvedeny v dokumentu „Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel“.

18. Seznam účastníků veřejné telefonní služby; Informace o účastnických číslech

- 18.1. V rozsahu, ve kterém Účastník vysloví souhlas se zápisem do telefonního seznamu, společnost TWISTERNET.CZ zpracuje a předá jeho údaje pro informační služby o telefonních číslech Účastníků veřejné telefonní služby a k vydání telefonního seznamu, poskytovateli univerzální služby.
- 18.2. Text označení účastnické stanice navrhne Účastník, avšak společnost TWISTERNET.CZ je oprávněna ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby vyhledávání Účastníků bylo co nejvíce usnadněno. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.
- 18.3. Na přání Účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby, nebo organizace, kterým dovolil tyto užívat.
- 18.4. K požadavku na změnu označení společnost TWISTERNET.CZ přihlédne, pokud jej obdrží do uzávěrky přípravných prací na vydání telefonního seznamu.
- 18.5. Poskytovatel zajistí na žádost účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů. dle 18.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.
- 18.6. Pokud si Účastník nepřeje zveřejnění v telefonním seznamu, je tato služba zpoplatněna dle ceníku.

19. Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka

- 19.1. Druhy telefonních hovorů nabízených Poskytovatelem jsou uvedeny v aktuálním Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.
- 19.2. Na základě písemné žádosti Účastníka Oddělení péče o zákazníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezajišťuje jiný poskytovatel Veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tato Služba je účtována dle aktuálního Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.
- 19.3. Odblokání lze provést jen na písemnou žádost Účastníka o odblokování.

20. Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání

- 20.1. Na základě žádosti Účastníka zajistí Poskytovatel službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná volání nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která Účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Tato služba je zpoplatněna dle platného Ceníku.

21. Služby s nepřímým připojením k Internetu

- 21.1. Přístup do sítě Internet je Účastníkovi umožněn po úspěšném vytočení přístupového čísla Poskytovatele.
- 21.2. Rychlost přístupu je závislá na rychlosti, kterou umožňuje modem nebo ISDN zařízení Účastníka.
- 21.3. Uživatel musí mít pro přístup ke Službám s nepřímým připojením k Internetu vlastní homologované zařízení a je povinen si sám zajistit a hradit spojení s přístupovým číslem Poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak.
- 21.4. Za závady způsobené provozovatelem připojení (poskytovatelem přístupových prostředků) Poskytovatel neodpovídá.

22. Služby s přímým připojením k Internetu

22.1. Přístup k síti Internet je zajištěn přístupovými prostředky Poskytovatele nebo třetích stran.

22.2. Ke Službám Poskytovatel též poskytuje:

(a) návrh a přidělení registrovaného IP adresového prostoru. Každému Účastníkovi je přidělen adresovací prostor sítě Internet podle adresovacího plánu Poskytovatele. IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou Účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení Služby zaniká i Účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat;

(b) možnost zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích Poskytovatele;

(c) asistence při registraci jména domény druhé úrovně;

(d) poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru Účastníka na prostředcích Poskytovatele;

(e) poskytnutí služeb záložního poštovního úřadu elektronické pošty Účastníka na prostředcích Poskytovatele.

22.3. Je-li požadovaný termín registrace Účastníka do sítě Internet vázán na splnění specifikované podmínky (registrace IP adresy, apod.), zahájí Poskytovatel práce na zřízení přípojky až poté, kdy bude tato podmínka splněna.

23. Hostigové služby

23.1. Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro Účastníka data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení Účastníka v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení Účastníkovi dat a zařízení k síti Internet.

23.2. Způsob připojení zařízení Účastníka umístěné v rámci Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.

24. Další služby s přidanou hodnotou

24.1. Registraci domén druhé úrovně provádí Poskytovatel Služby podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.

24.2. Další služby s přidanou hodnotou jsou poskytovány v rozsahu popsáném v Popisu Služby - Datové služby.

25. Ustanovení společná a závěrečná

25.1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění.

25.2. V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

25.3. 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 vykládána 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.

25.4. 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.

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

25.6. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.3.2019.