

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb platné od 1. 9. 2017

1. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

1.1 Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“) upravují poskytování služeb společností CAP-NET s.r.o. Všeobecné obchodní podmínky neupravují poskytování služeb OPENNET.

1.2 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2. DEFINICE POJMŮ

S výjimkou výrazů, které jsou definovány v jiných částech Smlouvy, je v těchto Všeobecných obchodních podmínkách užíváno následujících definic:

2.1 Ceník služeb je dokument nebo dokumenty určující výši ceny za Službu, pokud není cena uvedena v jiné části příslušné Smlouvy.

2.2 HelpDesk je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje Účastníkovi technickou podporu. Kontakty jsou dále zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele www.cap-net.cz.

2.3 Koncový bod služby je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje svá koncová zařízení nebo jiným způsobem přebírá službu od Poskytovatele.

2.4 Kontaktní osoba je ve vztahu ke každé ze Smluvních stran osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami, týkající se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce Smluvní strany může písemně určit Kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou Smluvní stranou kontaktovány. Pokud je Smluvní strana neurčí, druhá Smluvní strana může za Kontaktní osoby pokládat v souladu s § 430 Občanského zákoníku ty osoby, které vůči ní za tuto Smluvní stranu vystupují. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také obchodní zástupce.

2.5 Kybernetický útok je jakékoliv jednání využívající informační technologie s cílem snížit funkčnost informačních systémů či jiné informační infrastruktury nebo získat chráněné, tedy veřejně nedostupné informace, dále zneužití zařízení ke snížení funkčnosti nebo získání přístupu k zařízení třetí osoby a/nebo snaha získat nad zařízením neoprávněně kontrolu nebo přístup k němu či jeho části.

2.6 Lokální služby je prostor Smlouvou určený pro instalaci zařízení nebo přebírání Služby od Poskytovatele např. uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti, a to konkrétně v Technické specifikaci služby.

2.7 Měřená služba je dynamicky zpoplatněná Služba na základě reálně spotřebovaných jednotek v časovém období definovaném ve Smlouvě.

2.8 Občanský zákoník znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

2.9 Porucha je definována v článku 10.2.

2.10 Poskytovatel je společnost CAP-NET s.r.o., se sídlem Tř. 1. máje 476/53, 460 02 Liberec, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 19447, IČ 25466640, DIČ CZ25466640.

2.11 Projekt je ucelený soubor činností a procesů, jehož cílem je zřízení určité Služby; Projekt je zpravidla vypracován ve formě souboru dokumentů – projektové dokumentaci.

2.12 Rámcová smlouva je rámcová smlouva o poskytování Služby uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2.13 Síť znamená síť elektronických komunikací, tedy přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, včetně prvků sítě, které nejsou aktivní, které

umožňují přenos signálů po vedení, rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů bez ohledu na druh přenášené informace.

2.14 SLA znamená zvláštní ujednání o úrovni kvality Služby, které může být uzavřeno mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2.15 Služba je služba poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a zahrnuje Službu elektronických komunikací a/nebo Službu ICT.

2.16 Služba elektronických komunikací je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která je blíže specifikována v jiných částech Smlouvy, a která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po Sítích

2.17 Služba ICT je služba, která je blíže specifikována v jiných částech Smlouvy, a která není zcela nebo z převážné části Službou elektronických komunikací.

2.18 Smlouva je souhrn všech smluvních ujednání mezi Poskytovatelem a Uživatelem týkajících se poskytování Služby a je tvořena Rámcovou smlouvou a dalšími částmi Smlouvy uvedenými v článku 21.3 Všeobecných obchodních podmínek.

2.19 Smluvní strana znamená dle souvislosti buď Poskytovatele a/nebo Účastníka.

2.20 Technická specifikace služby (nebo zkráceně „TS“) je tzv. dílčí smlouva představující zvláštní smluvní ujednání, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby, ceny a další stanovené údaje, která je uzavřena na základě a v souladu s Rámcovou smlouvou.

2.21 Technický popis služby je část Smlouvy, ve které jsou obecným způsobem upraveny technické podmínky poskytování příslušných typů Služby; pokud je v souvislosti s určitou Službou přiložen určitý Technický popis služby, uplatní se tento i na další TS uzavřené později, které se týkají stejného typu Služby a stejné Smlouvy.

2.22 Účastník je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na poskytování Služby.

2.23 Úřad znamená Český telekomunikační úřad.

2.24 Uživatel je každý, kdo využívá Službu.

2.25 Veřejná komunikační síť je Síť, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a která podporuje přenos informací mezi Koncovými body služby.

2.26 Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směrování informací po Sítích třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.

2.27 Všeobecné obchodní podmínky jsou tyto všeobecné obchodní podmínky poskytování Služeb.

2.28 Zákon o elektronických komunikacích znamená zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.

2.29 Zákon o ochraně osobních údajů znamená zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění.

2.30 Zvláštní ujednání znamená zvláštní dokument tvořící součást Smlouvy, který upravuje odchylky od Smlouvy či upřesnění Smlouvy, bylo-li sjednáno.

2.31 Pojmy uvozené velkými písmeny, které jsou definovány v jiné části Smlouvy, mají v těchto Všeobecných obchodních podmínkách význam stanovený v této jiné části Smlouvy.

2.32 Odkazy na pracovní dny znamenají odkazy na kterýkoliv den kromě soboty, neděle a dnů, na něž připadá státní svátek

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb platné od 1. 9. 2017

nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů ČR.

3. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

3.1 Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména Zákonom o elektronických komunikacích a/nebo Občanským zákoníkem.

3.2 Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti okamžikem, kdy k Rámcové smlouvě připojí svůj podpis poslední ze Smluvních stran.

3.3 Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy nebo dohody s jakýmkoli dodatkem či odchylkou; odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou se nepovažuje za přijetí nabídky, ale za nový návrh.

3.4 Některá ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek se nevztahují na všechny Služby, ale pouze buď na Služby elektronických komunikací, nebo pouze na Služby ICT. Tato ustanovení jsou v textu těchto Všeobecných obchodních podmínek příslušným způsobem uvozena.

4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

4.1 Poskytovatel je zejména oprávněn: (obecná ustanovení)

4.1.1 požadovat po Účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy nebo jednotlivé TS,

4.1.2 omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu za podmínek uvedených v článku 8. Všeobecných obchodních podmínek nebo ze zákonných důvodů,

4.1.3 regulovat provoz v Síti za účelem ochrany Sítě, Uživatele a Účastníka, průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem,

4.1.4 nezřídít Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Účastníkem v případech, kdy (i) to není možné z technických důvodů, (ii) Účastník opakovaně porušil podmínky Smlouvy, (iii) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, (iv) je Účastník v prodlení s jakoukoli platbou Poskytovateli, (v) opakovaně nezaplatil vyúčtovanou cenu za Služby ve lhůtě splatnosti a/nebo (vi) to nelze po Poskytovateli spravedlivě požadovat; ostatní ustanovení Všeobecných obchodních podmínek tím nejsou dotčena. (ustanovení týkající se pouze poskytování Služby elektronických komunikací)

4.1.5 Poskytovatel je oprávněn měnit IP adresy, které má Účastník přiděleny v rámci využívání Služby, a to ze závažných technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k zajištění řádného poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn.

4.1.6 Pokud Služba spočívá rovněž v poskytnutí možnosti Účastníkovi umístit jeho zařízení na zařízení či stavby ve vlastnictví Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn odpojit a demontovat ta zařízení Účastníka, která zde Účastník umístil a/nebo užívá v rozporu se Smlouvou.

4.2 Poskytovatel je povinen:

4.2.1 zřídít a poskytovat Účastníkovi požadovanou Službu v souladu se Smlouvou a právními předpisy,

4.2.2 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, s Technickým popisem služby, SLA a Ceníkem služeb,

4.2.3 udržovat své zařízení a infrastrukturu své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě,

4.2.4 zajistit v Lokalitě služby (nacházející se v místě pod kontrolou Poskytovatele), která vyžaduje umístění zařízení Účastníka, předpoklady, jež jsou potřebné pro řádný provoz

Služby,

4.2.5 odstraňovat Poruchy vzniklé na svém zařízení nebo své Síti v souladu s článkem 9. těchto Všeobecných obchodních podmínek. Poskytovatel neodpovídá za Poruchy vzniklé mimo své zařízení nebo svoji Síť,

4.2.6 monitorovat Síť a poskytování Služby dle Technického popisu dané Služby.

5 PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

5.1 Účastník je oprávněn: (obecná ustanovení)

5.1.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,

5.1.2 požádat o změnu Smlouvy,

5.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Kontaktní osobu Poskytovatele nebo na HelpDesk,

5.1.4 uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu,

5.1.5 po dobu trvání Smlouvy, resp. příslušné TS nakládat se svými daty, (ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)

5.2 Účastník je zejména povinen: (obecná ustanovení)

5.2.1 užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, jakož i poskytnutými písemnými návody a udělenými pokyny Poskytovatele, a dále se řídit obecně platnými bezpečnostními standardy a/nebo bezpečnostními standardy Poskytovatele tak, aby nedošlo k nežádoucímu stavu uvedenému ve Smlouvě, zejména k jakémukoli ze skutečností, pro něž je Poskytovatel oprávněn omezit aktivní užívání Služby dle článku 8.3 a/nebo ze skutečností dle článku 11.10.7 těchto Všeobecných obchodních podmínek,

5.2.2 řádně a včas hradit ceny za Služby,

5.2.3 písemně informovat Poskytovatele (prostřednictvím Kontaktní osoby Poskytovatele nebo Help Desk) po celou dobu trvání Smlouvy o změně svých identifikačních údajů dle § 63 odst. 1) písm. b) Zákona o elektronických komunikacích a o změně fakturačních údajů. Změny je Účastník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala,

5.2.4 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy nebo krádež, poškození či ztrátu i jen části technologie,

5.2.5 zajistit v Lokalitě služby všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména: • zajistit bezplatně Poskytovateli k užívání prostory, v nichž mají být za účelem plnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu poskytování Služby, a včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení Poskytovatele umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely, • zajistit bezplatně Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka, či prostorách Účastníkem určených, za účelem jeho oprav či údržby, a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou Účastníkem k zajištění nutné součinnosti, • předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost, • zajistit bezplatně poskytnutí součinnosti při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytnutou Službou, • zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník, • učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele, • ke dni

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb platné od 1. 9. 2017

ukončení poskytování Služby učinit veškeré kroky, které vyloučí další využívání Služby.

5.2.6 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel prokazatelně vynaložit, protože Účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato/to zařízení či Službu dle Smlouvy,

5.2.7 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady potvrzující uživateli důvěryhodnost a solventnost,

5.2.8 neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele,

5.2.9 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti se Smlouvou dozví, a to i po dobu 3 (tři) let po ukončení Smlouvy, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním nebo poskytnutím třetí osobě,

5.2.10 dodržovat podmínky přístupu, užívání a ochrany dalšího počítačového systému (sítě), pokud je předmětem sjednané Služby zprostředkování přístupu do tohoto počítačového systému (sítě) či jeho užívání,

5.2.11 při využívání Služby respektovat a chránit práva k nehmotným věcem Poskytovatele a dalších subjektů,

5.2.12 poskytnout veškerou potřebnou součinnost Poskytovateli při zřizování monitoringu Služby, je-li tato součinnost vyžadována. Součinnost se týká především stanovení IP rozsahu pro monitoring, zejména za účelem monitoringu koncových zařízení Účastníka v případech, kdy je to technologicky nutné pro poskytování proaktivního režimu monitoringu, (ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)

5.2.13 nezneužívat připojení k Síti, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům,

5.2.14 zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje Účastník do Sítě Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a/nebo Smlouvou. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,

5.2.15 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě Poskytovatele.

5.3 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uskutečněných operací v rámci Sítě Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.

6. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY (obecná ustanovení)

6.1 Cenové podmínky a ceny za Služby jsou stanoveny v souladu s platnými právními předpisy a jsou uvedeny v Technické specifikaci služby a v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je Účastníkovi k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách www.cap-net.cz/cenik/.

6.2 V případě poskytování Měřené služby Poskytovatel vyhodnotí reálnou spotřebu měřených jednotek v zúčtovacím období, ze kterých stanoví výslednou cenu Služby. Pakliže výsledná cena Služby nedosáhne smluvně stanovené minimální výše, je-li tato stanovena, bude Účastník povinen uhradit cenu Služby pro toto období ve výši stanovené minimální výše.

6.3 Poskytovatel vystaví Účastníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se Smluvní strany písemně nedohodly jinak), základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu/faktury k úhradě ceny za Služby za uvedené zúčtovací období takto:

6.3.1 jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání

příslušného plnění Účastníkovi,

6.3.2 pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně,

6.3.3 pravidelné ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená počtem dnů neúplného zúčtovacího období. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako 1/30 příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny za provoz,

6.3.4 pravidelné ceny za poskytování Služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby v souladu s článkem 11. těchto Všeobecných obchodních podmínek. Pokud dojde k ukončení poskytování některé Služby, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz resp. Smluvní hovorné za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné Služby.

6.3.5 Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu ceny za Služby před uplynutím zúčtovacího období, a to v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Síť nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.

6.3.6 Ceny uvedené v Ceníku služeb nebo Technické specifikaci služby jsou uvedeny bez DPH, která bude připočtena podle platných daňových zákonů v daném zúčtovacím období.

6.4 Na jednom daňovém dokladu/faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat cenu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

6.5 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. mezinárodní konektivita, ceny přístupových okruhů atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.

6.6 Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období nazpět.

6.7 Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu Účastníka, naposledy oznámenou Poskytovateli, poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do 10 (deseti) kalendářních dnů ode dne ukončení příslušného zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je 21 (dvacet jedna) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a Účastník nedohodli písemně jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele.

6.8 Účastník je povinen uhradit cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými osobami než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými osobami je Účastník povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby; Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby nejpozději do 24 (dvacet čtyř) hodin od doby doručení písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby.

6.9 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady spojené s vymáháním pohledávek, které budou přesahovat rámec prokazatelného upozornění Účastníka na nezaplacení příslušného vyúčtování. Tyto náklady je Účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.

6.10 Poskytovatel může požadovat složení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby a udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle Ceníku služeb nebo příslušné Technické specifikace služby. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhrazení svých pohledávek za Účastníkem vyplývajících ze Smlouvy (a to ve vztahu k jakékoli Technické specifikaci služby) v případě, že tyto pohledávky nebudou ve stanovených lhůtách uhrazeny. Složená záloha nebo jistina, nebo jejich část, bude po započtení veškerých pohledávek vrácena Účastníkovi do 30 dnů od ukončení příslušné Technické specifikace služby. Poskytovatel je oprávněn požadovat složení

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb platné od 1. 9. 2017

zálohy nebo jistiny ke všem Technickým specifikacím služeb, nebo pouze k některým, a to na základě svého posouzení bonity Účastníka.

6.11 Účastník má nárok na vrácení přeplatku vzniklého při placení za poskytnuté Služby. Poskytovatel je však oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek formou započtení v nejbližším vyúčtování ceny za poskytované Služby, následujícím po vzniku přeplatku, nebo jiným způsobem dohodnutým s Účastníkem.

6.12 Změní-li se po uzavření Smlouvy okolnosti do té míry, že se plnění podle Smlouvy stane pro Účastníka obtížnější, nemění to nic na jeho povinnosti splnit dluh, nestanoví-li zákon nebo Smlouva jinak. Účastník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.

6.13 Akceptací Všeobecných obchodních podmínek Účastník souhlasí s tím, že práva Poskytovatele ze smluvních vztahů s Účastníkem nebo s takovými smluvními vztahy související se promlčí ve lhůtě 10 let ode dne, kdy Poskytovatel mohl takové právo uplatnit poprvé.

6.14 Poskytovatel je oprávněn započíst si svou pohledávku na smluvní pokutu dle Smlouvy oproti jakékoliv pohledávce Účastníka dle Smlouvy nebo v souvislosti s ní bez ohledu na § 1987 odst. 2 Občanského zákoníku.

6.15 Pokud vlastník či oprávněný uživatel objektu, kde bude Služba ukončena, požaduje za umístění zařízení Síť Poskytovatele jakoukoli formu kompenzace, například nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény, tato jde k tíži Účastníka (ten zejména provádí příslušné finanční úhrady).

7. REKLAMACE A KOMPENZACE (obecná ustanovení)

7.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.

7.2 Reklamaci Služby je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne. Písemná reklamacie musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře či popsáním na internetových stránkách Poskytovatele (příčemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamacie uskutečněná prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamace (ve formátu PDF)).

7.3 Reklamaci na vyúčtování ceny za Službu je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne (nestanoví-li ve vztahu k Službám ICT Občanský zákoník jinak). Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Účastník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Písemná reklamacie musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře či popsáním na internetových stránkách Poskytovatele (příčemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamacie uskutečněná prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamace (ve formátu PDF)).

7.4 Podání reklamace na Služby nebo výši vyúčtované ceny za Službu nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

7.5 Reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci

Účastníka, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamacie, předmět reklamace, přesný popis reklamované záležitosti.

7.6 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této reklamace.

7.7 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamace. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamace směřující proti vyúčtování cen, zavazuje se Poskytovatel takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamace, nebo jiným způsobem dohodnutým s Účastníkem.

7.8 Poskytovatel je povinen v reakci na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb, vyrozumět Účastníka o uznání nebo neuznání reklamace, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.

7.9 Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho Síť a tyto závady nejsou předmětem reklamaci.

7.10 V případě, že je uznána reklamacie rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení rozsahu a kvality cenu účtovanou Účastníkovi za nekvalitně poskytovanou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku vady až do okamžiku odstranění této vady. Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména, pokud byla podána po lhůtě stanovené v článku 7.2 nebo 7.3 Všeobecných obchodních podmínek.

7.11 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Poskytovatel není v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích povinen nahradit Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. (ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)

7.12 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace Služby elektronických komunikací může Účastník podat námitku u odboru Úřadu místně příslušného pro danou oblast, a to nejpozději ve lhůtě dle ust. § 129 odst. 3 Zákona o elektronických komunikacích.

8. OMEZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

8.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

8.1.1 provádění údržby nebo opravy Síť,

8.1.2 krizových situací, zejména dle ust. § 99 Zákona o elektronických komunikacích nebo zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění,

8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Síť,

8.1.4 písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby dle článku 6.8 těchto Všeobecných obchodních podmínek,

8.1.5 povinnosti Poskytovatele vyhovět právnímu předpisu nebo

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb platné od 1. 9. 2017

rozhodnutí orgánu ČR,

8.1.6 vyšší moci.

8.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a/nebo neplní další podmínky Smlouvy a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven a který nesmí být kratší než 1 týden.

8.3 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, v případě porušení Smlouvy podstatným způsobem či zneužívání Služby Účastníkem nebo třetí osobou prostřednictvím koncového zařízení Účastníka, resp. také tehdy, je-li Účastník cílem Kybernetického útoku a/nebo existuje-li důvodné podezření, že způsob využití Služby je příčinou Kybernetického útoku. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem se považuje zejména rozesílání nevyžádané e-mailové pošty (spamu) libovolným způsobem, šíření virů, spywarů, dialerů a jiného softwaru škodícího ostatním uživatelům, případy dle článku 11.10.1 a/nebo 11.10.7 Všeobecných obchodních podmínek, zvláště podílení se na Kybernetickém útoku, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskopravní ochrany či šíření obsahu odporujícího právním předpisům. Zneužíváním Služby se rozumí užívání Sítě nebo Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části nebo kvalitu Služby, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služby nebo Sítě se považuje i užívání Služby nebo Sítě jiným způsobem, který není v souladu se Smlouvou. O tomto omezení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Účastníka nijak informovat.

8.4 Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušování Služby dle předchozích článků, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Pro případ dle článku 8.1.4, 8.2 a 8.3 Všeobecných obchodních podmínek má Poskytovatel právo účtovat Účastníkovi poplatek spojený se znovuzprovozněním Služby stanovený v platném Ceníku služeb, přičemž toto omezení nebo přerušování Služby nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit celou cenu za Služby.

8.5 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Služba poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.

8.6 Služba je poskytována v kvalitě odpovídající Smlouvě, příslušným předpisům, a je-li sjednáno, pak rovněž příslušnému SLA.

8.7 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury nebo Sítě Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – každá sobota v lichém kalendářním týdnu v době od 23:00 do 04:00 hodin. Tento interval může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části infrastruktury nebo Sítě.

8.7.1 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních intervalů pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušování Služby. Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušování Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit Účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, Účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti Účastníka přihlédnout, a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním intervalu.

8.7.2 V době servisního intervalu nemusí být Služba poskytována.

8.7.3 Poskytovatel neodpovídá za funkci a rozsah Služby v

případě zásahu do konfigurace Služby Účastníkem nebo třetí osobou nad rámec definovaných parametrů provozovaných Služeb.

8.7.4 Účastník se zavazuje, že bude Službu využívat jen v rámci platných právních předpisů a nebude systém zatěžovat nefunkčními aplikacemi nebo nevyžádanou reklamou a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti provozních systémů Poskytovatele.

8.7.5 Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem Smlouvy.

8.7.6 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zpracovávaných v rámci Služeb, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi zpracovávanými v rámci Služeb. Poskytovatel neodpovídá za porušení vlastnických práv k ochranným známkám Účastníkem a porušení zákona užíváním názvu domény nebo jmen adresáře Účastníka, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou Účastníkovi či třetí straně v souvislosti s využíváním Služeb, dále za škody způsobené přerušením provozu u Účastníka či ztrátou dat. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace o osobních údajích Účastníka ani je neposkytne třetí osobě.

9. HLÁŠENÍ PORUCH NEBO ZÁVAD A TERMÍNY JEJICH ODSTRANĚNÍ

9.1 Zjistí-li Účastník Poruchu, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit na příslušné pracoviště HelpDesk, a to buď telefonicky na tel.: 602422388 nebo způsobem zveřejněným na internetových stránkách Poskytovatele www.cap-net.cz.

9.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit Poruchu vzniklé na své straně v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená Porucha na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě třetí straně, která zajišťuje předmětnou část Služby Účastníka, a koordinuje s ní kroky k odstranění Poruchy.

9.3 Odpovídá-li za Poruchu Služby Účastník nebo se oznámí Účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi prokazatelné náklady, jež mu v souvislosti s tímto oznámením nebo odstraněním takové Poruchy vznikly.

10. DOHODA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

10.1 Poskytovatel může s Účastníkem uzavřít dohodu o kvalitě poskytovaných služeb (SLA) upravující kvalitu a garanci Služby pomocí vybraných parametrů. Uzavření SLA, včetně jeho vybrané úrovně, musí být výslovně uvedeno v Technické specifikaci služby a konkrétní parametry SLA budou uvedeny v samostatném dokumentu, který je součástí Smlouvy.

10.2 Prostřednictvím SLA Poskytovatel garantuje Účastníkovi, že Služba, případně její část, bude splňovat stanovené parametry alespoň po určitou dobu v příslušném období („Dostupnost“). Pokud Služba nebude splňovat garantované parametry v rozporu se Smlouvou, bude se jednat o poruchu Služby („Porucha“).

10.3 Za Poruchu se nepovažuje případ, kdy:

10.3.1 Poskytovatel nebyl povinen Službu poskytovat dle ustanovení článku 8. Všeobecných obchodních podmínek a/nebo

10.3.2 nesplnění parametru Služby nemá příčinu na straně Poskytovatele nebo pokud jej způsobil Účastník.

10.4 Dostupnost se sleduje za každý kalendářní měsíc poskytování Služby. Dosažená dostupnost Služby se stanoví v procentech, kdy základem je doba, po kterou měla být Služba s garantovaným parametrem v příslušném kalendářním měsíci poskytována („Ts“), a procentovou částí je rozdíl mezi Ts a dobou trvání všech Poruch ve sledovaném období („Tn“).

10.5 Do parametru Tn se nezapočítává doba, po kterou byl

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb platné od 1. 9. 2017

Poskytovatel oprávněn Službu neposkytovat dle ustanovení článku 8. Všeobecných obchodních podmínek nebo po kterou Účastník neposkytl Poskytovateli součinnost nezbytnou pro identifikaci nebo odstranění Poruchy.

10.6 Je-li součástí Služby více plnění či pokud je SLA garantován jeden z více možných parametrů Služby, je pro stanovení hodnoty T_n rozhodující období, po které nebyla poskytována příslušná část Služby či kdy nebylo dosaženo garantovaného parametru.

10.7 Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech na dvě desetinná místa.

10.8 Doba trvání Poruchy začíná běžet od oznámení závady postupem dle ustanovení čl. 9 Všeobecných obchodních podmínek. Pokud oznámení Poruchy neodpovídá ustanovení čl. 9 Všeobecných obchodních podmínek, začíná doba Poruchy běžet od okamžiku řádného oznámení Poruchy. Doba trvání Poruchy končí okamžikem, kdy bylo obnoveno řádné poskytování Služby.

11. VZNIK, ZMĚNA, PŘEVOD A UKONČENÍ SMLOUVY

11.1 Smlouvu či jednotlivou TS je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. Doba trvání TS se počítá ode dne uvedeného na TS jako požadované datum zřízení Služby, není-li dále uvedeno jinak. Od tohoto dne je Účastník povinen za Službu platit. Pokud byla Služba zřízena před požadovaným datem, je Účastník povinen za Službu platit již ode dne jejího předání před požadovaným datem, jestliže s takovým dřívějším předáním souhlasil, nebo ode dne prvního užití před požadovaným datem, podle toho, která událost nastala dříve. Je-li v TS uzavřených na dobu neurčitou použito pojmu „Minimální doba trvání“, použije se pro stanovení počátku jejího běhu ustanovení tohoto odstavce obdobně.

11.2 Smlouva, resp. jednotlivá Technická specifikace služby, je uzavřena a nabývá účinnosti, není-li uvedeno něco jiného, okamžikem, kdy k ní připojí své podpisy obě Smluvní strany, přičemž rozhodující je datum pozdějšího podpisu.

11.3 V případě, že Smluvní strana nepotvrdí druhé Smluvní straně písemně termín ukončení Rámcové smlouvy na dobu určitou a/nebo Technické specifikace služby na dobu určitou nejpozději dva (2) měsíce před uplynutím doby trvání Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace služby, příslušná část Smlouvy se po uplynutí sjednaného smluvního období automaticky prodlužuje na dobu neurčitou.

11.4 Trvání Rámcové smlouvy však bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy neskončí dříve, než skončí trvání poslední Technické specifikace služby uzavřené na základě této Rámcové smlouvy. Převod nebo postoupení práv a/nebo povinností Účastníka ze Smlouvy, resp. její části, na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele. Účastník akceptací Všeobecných obchodních podmínek souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn postoupit jakoukoli svou pohledávku za Účastníkem i celou Smlouvu třetí osobě a že Účastník při postoupení Smlouvy bude oprávněn odmítnout osvobození Poskytovatele od jeho povinností, jen pokud by příslušná třetí osoba (postupník) měla mít z postoupené Smlouvy vůči Účastníkovi peněžitý dluh a v okamžiku postoupení byla její schopnost tento dluh splnit menší, než byla schopnost Poskytovatele.

11.5 Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Technickou specifikaci služby (přičemž za písemnou výpověď se v této souvislosti považuje i výpověď provedená prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané výpovědi (ve formátu PDF)):

11.5.1 bez sankce v případě jednostranné změny Smlouvy nebo Všeobecných obchodních podmínek, jak je uvedeno v člancích 20.1 a 20.3.

11.5.2 z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní doba činí 3 (tři) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Výpovědní doba však nebude delší, než její maximální délka stanovená Zákonem o elektronických komunikacích, pokud se na takový případ tento zákon nutně použije. Podá-li Účastník výpověď dle tohoto článku tak, že výpovědní doba skončí dříve, než je stanovená minimální doba trvání příslušné TS, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi za období od konce výpovědní doby do dne, kdy by uplynula minimální doba trvání příslušné TS, jednorázový poplatek ve výši součtu pravidelných měsíčních cen za toto období. Tento jednorázový poplatek však bude účtován nejvýše v rozsahu povoleném Zákonem o elektronických komunikacích, pokud se na takový případ použije.

11.6 Možnost výpovědi TS dle článku 11.5.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek nelze uplatnit na TS uzavřené na dobu určitou.

11.7 Výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé TS není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani odpovědnost za případnou škodu.

11.8 Jestliže Účastník uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit, a to po prokazatelném upozornění Účastníka.

11.9 Poskytovatel může od Smlouvy nebo jednotlivé TS odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Účastníkovi:

11.9.1 v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Síť nebo užívá Službu v rozporu s právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo Uživatelům, zasahuje do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí,

11.9.2 v případě opakovaného porušení povinností Účastníka ze Smlouvy nebo v případě, že jsou takové povinnosti porušeny podstatným způsobem,

11.9.3 v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby, omezení či eliminaci Kybernetického útoku a/nebo hrozby použití Služby či zařízení pro Kybernetický útok nebo odstraňování Poruch Účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli, zejména pak v souladu se Smlouvou,

11.9.4 v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) Služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) Služby zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů,

11.9.5 v případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat; Účastník nemá nárok na zajištění (obnovení) Služby od jiného poskytovatele,

11.9.6 v případě, že Účastník neposkytne Poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistinu dle článku 6.10 těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo tuto zálohu či jistinu neprodleně nedoplní do stanovené výše po písemné výzvě Poskytovatele.

11.9.7 v případě existence důvodného podezření, že (i) se Účastník podílí na Kybernetickém útoku, (ii) způsob využití Služby je příčinou Kybernetického útoku a/nebo že Účastník je opakovaně v období 30 dnů po sobě jdoucích cílem Kybernetického útoku (iii) a/nebo provoz směřující na jemu alokované prostředky (resp. zařízení) nebo směřující z nich zásadním způsobem ohrožuje infrastrukturu Poskytovatele, to vše bez ohledu na úmysl Účastníka.

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb platné od 1. 9. 2017

11.10 V případě odstoupení dle článku 11.9.1, 11.9.2, 11.9.3, 11.9.6, 11.9.7 (vyjma jeho bodu (ii) a (iii)) a/nebo 11.8 těchto Všeobecných obchodních podmínek, které povede k ukončení TS uzavřené na dobu určitou (resp. se stanovenou minimální dobou trvání), má Poskytovatel právo účtovat Účastníkovi poplatek ve výši vypočtené dle článku 11.5.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

11.11 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Technickou specifikaci služby (jednu či více) z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce 3 (tří) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Účastníkovi. V případě Služby elektronických komunikací je však výpovědní doba 30 (třicet) dnů v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích.

11.12 Smlouva nebo jednotlivá Technická specifikace služby může být ukončena také dohodou Smluvních stran. Ukončení jednotlivé části Smlouvy nezpůsobí ukončení jakékoli jiné části Smlouvy.

11.13 Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Technické specifikace služby odstoupením nebo její výpovědí Účastníkem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je Účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu a na pořízení technického zařízení určeného pro Službu; to platí i v případě odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby Poskytovatelem dle článku 11.9 (s výjimkou odstoupení dle článků 11.9.4 a 11.9.5) těchto Všeobecných obchodních podmínek.

11.14 Při ukončení Smlouvy nebo příslušné Technické specifikace služby je Účastník povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele, a je povinen poskytnout Poskytovateli na vlastní náklad nezbytnou součinnost. Veškeré pohledávky, dluhy a povinnosti vyplývající z ukončené Smlouvy nebo TS vyrovnají Smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy nebo TS.

11.15 Při skončení Smlouvy nebo příslušné Technické specifikace služby a po splnění všech dluhů a povinností Účastníka vůči Poskytovateli Poskytovatel vrátí bez zbytečného odkladu Účastníkovi vše, co je vlastnictvím Účastníka.

11.16 Účastník je povinen ke dni ukončení Služby, jejímž předmětem je ukládání dat na zařízeních Poskytovatele, všechna uložená data odstranit. Pokud tak Účastník neučiní, je Poskytovatel oprávněn všechna uložená data na náklady Účastníka odstranit.

12. VŠEOBECNĚ ZÁVAZNÉ PROCEDURY (obecná ustanovení)

12.1 Zřízení Služby Poskytovatelem

12.1.1 Technická specifikace služby obsahuje nastavení parametrů příslušné Služby a ceny za zřízení a provoz Služby, pokud tyto informace nejsou uvedeny v jiné části Smlouvy.

12.1.2 Poskytovatel zřídí Službu na základě údajů uvedených ve Smlouvě, zejména v příslušné Technické specifikaci služby.

12.1.3 Zřízení Služby v termínech uvedených v Technické specifikaci služby je podmíněno tím, že Účastník: • poskytl veškeré nezbytné informace a nebo podklady pro zpracování Projektu, pokud je nutný, • poskytl Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost, zejména zajistil prostředí pro instalaci koncových bodů nebo směrovacího zařízení a přesně a definitivně určil jejich umístění, a umožnil oprávněným osobám Poskytovatele přístup do prostor, kde budou zařízení umístěna, • poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou nutná, jako

např.: • zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný; pokud je Účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva, resp. Technická specifikace zároveň takovým souhlasem, • poskytl veškeré nezbytné podklady a informace pro zpracování Projektu, pokud je nutný, • zajistil písemné prohlášení subjektu, který má zřízenou příslušnou účastnickou stanici, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné Služby, • schválil Projekt, pokud byl zpracován.

12.1.4 Účastník je povinen uhradit veškeré nutné náklady spojené se zřízením příslušné Služby, které Poskytovatel vynaložil nebo které má vynaložit, zejména pak nesplní-li Účastník podmínky uvedené v předchozím článku 12.1.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek, zvláště pak pokud Účastník neposkytne přiměřenou součinnost při zřízení Služby, není-li stanoveno jinak.

12.1.5 Po zprovoznění Služby Poskytovatel zpravidla vystaví předávací protokol Služby nebo dokument se stejným či obdobným významem („Předávací protokol“). Kontaktní osoba Účastníka prověří funkčnost Služby. Nepřevzetí Služby, resp. nepotvrzení či nepřijetí Předávacího protokolu Účastníkem nemá vliv na povinnost Účastníka hradit cenu zřízení či Účastníkem užitých Služby. Pokud Účastník neposkytne do 10 (deseti) pracovních dnů součinnost nezbytnou pro převzetí Služby na základě Předávacího protokolu, bude Služba považována za převzatou uplynutím této lhůty.

12.1.6 Zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky jsou uvedena v Technické specifikaci služby a/nebo na Předávacím protokolu. Účastník se zavazuje, že zařízení pronajaté nebo vypůjčené od Poskytovatele nebude kamkoliv přemísťovat, nebude s ním jiným způsobem manipulovat a neposkytne jej třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

12.1.7 Dohoda mezi Účastníkem a Poskytovatelem může být na základě požadavku Účastníka povolen Účastníkovi přístup do objektu Poskytovatele. Účastník je povinen dodržovat pokyny Poskytovatele a provozní, požární a bezpečnostní řady objektů, ve kterých jsou pro příslušný objekt Poskytovatele stanoveny základní údaje pro běžný technický styk (odpovědná osoba, její adresa, telefonní číslo apod.), i ujednání o postupu případné opravy v případě vzniku závady v objektu Poskytovatele v mimopracovní době.

12.1.8 Plánovaný termín zřízení nebo změny Služby, uvedený v Technické specifikaci služby, platí pouze za předpokladu dodržení všech povinností Účastníka uvedených ve Smlouvě a zejména v příslušné Technické specifikaci služby.

12.1.9 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření nebo změnu TS, a to zejména z technických důvodů; pro vyloučení pochybností se stanoví, že Poskytovatel není povinen odmítnutí odůvodnit.

12.1.10 V případě, že se v průběhu realizace (nebo změny) Služby vyskytnou nepředvídatelné objektivní okolnosti, které znemožní Poskytovateli její realizaci nebo změnu požadovaným (dohodnutým) způsobem, za předpokládané náklady nebo v požadovaném (dohodnutém) termínu, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel takovou okolnost nebo její následky mohl s využitím rozumně požadovatelného úsilí odvrátit nebo překonat, je Poskytovatel povinen Účastníka o této situaci informovat a navrhnout případnou úpravu řešení. Je-li to nutné, Poskytovatel navrhne i případnou změnu ceny a termínu realizace tak, aby odpovídala změně řešení. Nedojde-li k oboustranně akceptovatelné dohodě o změně řešení (včetně dohody o změně ceny a termínu realizace), je Poskytovatel oprávněn formou písemného oznámení od realizace (nebo

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb platné od 1. 9. 2017

změny) Služby odstoupit. Žádné ze Smluvních stran v tomto případě nevzniká nárok na uplatnění jakékoli smluvní pokuty nebo náhrady újmy.

12.1.11 Vlastníkem dat uložených na jakýchkoli zařízeních je výhradně Účastník a nese veškerou odpovědnost za jejich obsah a soulad s právními předpisy. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za kvalitu a obsah dat.

12.2 Změna parametrů Služby

12.2.1 Způsob objednání změny Služby může být stanoven ve Smlouvě.

12.2.2 Po zprovoznění změny Služby prověří Kontaktní osoba Účastníka funkčnost Služby. Kontaktní osoba Poskytovatele zpravidla vystaví Předávací protokol změny Služby.

12.2.3 Změna Služby je provedena dnem uvedeným v Předávacím protokolu změny Služby, nebo dnem písemného oznámení Poskytovatele o změně Služby, nebo dnem prvního využití změněné Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve. Ustanovení článku 12.1.5 těchto Všeobecných obchodních podmínek se zde použije obdobně.

12.3 Zvláštní postup uzavření nebo změny TS

12.3.1 Technická specifikace služby může být uzavřena nebo změněna za využití prostředků elektronické komunikace, a to výlučně dále uvedeným způsobem.

12.3.2 Účastník doručí Poskytovateli elektronickou poštou zprávu, jejíž přílohou bude elektronická verze (ve formátu PDF) vyplněné a oprávněným zástupcem Účastníka vlastnoručně podepsané Technické specifikace služby (dále jen „Objednávka“), podle vzoru, který Poskytovatel předá Účastníkovi. Objednávka bude neodvolatelná a lhůta pro její akceptaci bude činit nejméně 7 (sedm) pracovních dní ode dne jejího doručení Poskytovateli. Objednávku lze vystavit i jiným způsobem uvedeným ve Smlouvě.

12.3.3 Poskytovatel dle svého vlastního uvážení rozhodne, zda Objednávku akceptuje či nikoliv. Pokud se rozhodne Objednávku akceptovat, odešle Poskytovatel Účastníkovi elektronickou poštou nebo způsobem uvedeným ve Smlouvě zprávu, jejíž přílohou bude Objednávka doplněná vlastnoručním podpisem oprávněného zástupce Poskytovatele, jinak odešle Účastníkovi oznámení, že Objednávku neakceptuje.

12.3.4 Technická specifikace služby bude uzavřena okamžikem, kdy bude Účastníkovi doručena Objednávka podepsaná oprávněným zástupcem Poskytovatele dle článku 12.3.3. Pokud došlo ke zřízení Služby dle Objednávky před uzavřením Technické specifikace služby, pak pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že se na Službu uplatní podmínky dle Technické specifikace služby již od okamžiku jejího zřízení.

12.3.5 K odeslání Objednávky je oprávněna výlučně oprávněná osoba Účastníka uvedená v Rámcové smlouvě, případně jiná osoba, jejíž identifikaci Poskytovateli oprávněná osoba Účastníka písemně sdělila.

12.3.6 Poskytovatel má právo požádat Účastníka o předložení originálu jakékoliv Objednávky nebo souhrnu Objednávek za předešlé období a Účastník je povinen vyžádanou Objednávku nebo Objednávky bez zbytečného odkladu Poskytovateli předat.

12.4 Ukončení poskytované Služby

12.4.1 Poskytování Služby je ukončeno dnem uplynutí doby trvání Smlouvy nebo příslušné TS, dnem uplynutí příslušné výpovědní doby, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se Smluvní strany dohodly.

12.4.2 Dnem ukončení jednotlivé Služby končí případná odpovědnost Poskytovatele za Služby a data související s ukončovanou Službou, není-li dohodnuto jinak. (ustanovení týkající se pouze Služby ICT)

13. PODMÍNKY PRO INSTALACI A PROVOZ KONCOVÝCH BODŮ SLUŽBY

13.1 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení Poskytovatele, souvisejících s poskytovanou Službou, pokud je v souvislosti s těmito Službami poskytnutí takových provozních prostorů potřebné. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.

13.2 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v Lokalitě služby mezi Koncovými body služby proti stavu při zřízení Služby. Účastník je povinen učinit opatření zabraňující třetím osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v Lokalitě služby.

13.3 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.

13.4 Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 až 80 %, nekondenzující. Zařízení Poskytovatele nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.

13.5 Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.

13.6 Pro provoz zařízení Poskytovatele Účastník na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení stříd. 230V/10A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v Projektu.

13.7 Veškeré elektrické rozvody musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení.

14. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

14.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou Účastníkovi způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

14.2 Poskytovatel především neodpovídá za:

14.2.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, Poruchy, opravy nebo údržby infrastruktury, Sítě či její části,

14.2.2 škodu, která vznikne (i částečným) zaviněním Účastníka,

14.2.3 ušlý zisk ani nemajetkovou újmu,

14.2.4 jakékoliv škody způsobené Účastníkovi nebo Uživateli v důsledku výpadku sítě internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.

14.3 Bez ohledu na jakékoli jiné ujednání v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, v případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena pouze na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkům resp. Uživatelům Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

14.4 Škodu dle článku 14.1 Všeobecných obchodních podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody. Částku vyčíslicí škodu použije Poskytovatel nejprve k započtení svých splatných pohledávek vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně Službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

14.5 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli z jakéhokoliv důvodu na straně Účastníka nebo Uživatele, kterému

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb platné od 1. 9. 2017

Účastník úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, a to v plném rozsahu.

14.6 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou Uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.

14.7 Jakmile Účastník uzná nebo Poskytovatel doloží škodu, uhradí ji Účastník v plné výši do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení výzvy k úhradě škody bankovním převodem na účet Poskytovatele.

15. SMLUVNÍ SANKCE

15.1 Ocitne-li se Účastník v prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžitých závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úplné úhrady smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Pro způsob úhrady smluvní pokuty se přiměřeně použijí ustanovení článku 6. Všeobecných obchodních podmínek.

15.2 Smluvní pokuta může být stanovena rovněž v Ceníku služeb. Pro smluvní pokutu uvedenou v Ceníku služeb a/nebo sjednanou v jiné části Smlouvy shodně platí ustanovení článku 15.3 a 15.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

15.3 Právo Poskytovatele na úhradu způsobené škody v celém rozsahu není nárokem na úhradu smluvní pokuty ani její úhradou jakkoliv dotčeno.

15.4 Smluvní pokuta bude Účastníkovi vyúčtována v nejbližší řádné faktuře za Služby a podmínky její splatnosti se budou řídit splatností této faktury. Pokud již nebude vystavována Účastníkovi žádná faktura za Služby, vystaví Poskytovatel na úhradu smluvní pokuty zvláštní fakturu. Ustanovení článku 6. Všeobecných obchodních podmínek se uplatní obdobně.

16. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ÚČASTNÍKŮ

16.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka a dalších osob, které bude evidovat v informačních a účetních systémech Poskytovatele, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů a Zákonem o elektronických komunikacích.

16.2 Osobním údajem Účastníka se rozumí jakákoliv informace týkající se Účastníka, který je fyzickou osobou, kterou Účastník Poskytovateli poskytne nebo ji Poskytovatel v souvislosti s poskytováním Služeb o Účastníkovi získá, zejména jeho jméno a příjmení, datum narození, číslo občanského průkazu a pasu, bydliště, e-mailová adresa, telefonní číslo, číslo bankovního účtu, IP adresa, záznam telefonního hovoru Účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera a další, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním Služby, („Osobní údaje Účastníka“).

16.3 Souhlasem podle § 5 Zákona o ochraně osobních údajů se pro účely tohoto článku Všeobecných obchodních podmínek rozumí souhlas učiněný buď pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním elektronického formuláře na internetu, anebo podpisem Účastníka na Smlouvě.

16.4 Poskytovatel zpracovává Osobní údaje Účastníka, pokud je to nezbytné, za účelem dodržení právních povinností Poskytovatele, za účelem plnění Smlouvy nebo pro jednání o uzavření nebo změně Smlouvy skutečněného na návrh Účastníka, za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Poskytovatele nebo jiné dotčené osoby, a za dalšími účely uvedenými v § 5 odst. 2 Zákona o ochraně osobních údajů. V článku 16.8 těchto Všeobecných obchodních podmínek jsou tyto důvody a účely blíže specifikovány.

16.5 Účastník má na vlastní žádost a na vlastní náklady právo na informace o Osobních údajích Účastníka, které Poskytovatel nebo jiná osoba pověřená Poskytovatelem („Zpracovatel“) zpracovává, a to v rozsahu účelu zpracování Osobních údajů Účastníka, případně kategorií Osobních údajů Účastníka, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji, povahy automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práva a oprávněných zájmů Účastníka, a dále o příjemci, případně kategoriích příjemců Osobních údajů Účastníka. Účastník, který zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel nebo Zpracovatel provádí neoprávněné zpracování Osobních údajů Účastníka, je oprávněn požadovat Poskytovatele o vysvětlení, či požadovat odstranění závadného stavu. Je-li žádost Účastníka shledána oprávněnou, Poskytovatel nebo Zpracovatel odstraní neprodleně závadný stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci Osobních údajů Účastníka. Pokud vznikla v důsledku zpracování Osobních údajů Účastníkem jiná než majetková újma, postupuje se při uplatňování jejího nároku podle Občanského zákoníku. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je Účastník oprávněn obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

16.6 Poskytovatel jako správce Osobních údajů Účastníka zpracovává poskytnuté údaje manuálně i automaticky nebo osobně (tj. prostřednictvím svých zaměstnanců a dalších zákonných zástupců) nebo prostřednictvím Zpracovatelů.

16.7 Poskytovatel je oprávněn předávat Osobní údaje Účastníka na základě smlouvy o zpracování Osobních údajů ve smyslu § 6 Zákona o ochraně osobních údajů Zpracovatelům, kterými jsou jiní poskytovatelé zajišťující veřejné komunikační sítě ve smyslu Zákona o elektronických komunikacích, poskytovatelé poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve smyslu Zákona o elektronických komunikacích a další osoby pověřené Poskytovatelem, včetně takových Osobních údajů Účastníka, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním Služby, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k Síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb a/nebo za účelem identifikace či prevence zneužívání Sítě, Služeb, veřejné komunikační sítě a služeb elektronických komunikací ve smyslu Zákona o elektronických komunikacích a/nebo za dalšími účely.

16.8 Poskytovatel je oprávněn Osobní údaje Účastníků zpracovávat po nezbytně nutnou dobu pro účely:

16.8.1 informačních a účtovacích systémů Poskytovatele, vedení evidence zákazníků (účastníků) u Poskytovatele,

16.8.2 zajišťování ochrany infrastruktury, Sítě včetně souvisejících provozních činností, identifikace a prevence zneužívání Sítě a Služeb, přičemž zneužíváním Služeb se rozumí rovněž opakované opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny,

16.8.3 poskytování Služeb a souvisejících služeb třetích stran a jednání s nimi spojeného, zajištění propojení a přístupu k Síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb a vnitřní kontroly poskytovanych služeb a zvyšování jejich kvality,

16.8.4 vyúčtování Služeb a souvisejících služeb třetích stran a jednání s tím spojeného,

16.8.5 vymáhání pohledávek vyplývajících z poskytování Služeb a služeb třetích stran a jednání s tím spojeného,

16.8.6 komunikace s Účastníkem o Službách, souvisejících službách třetích stran a jiných službách Poskytovatele, a to zejména pro informování o nových službách Poskytovatele, průzkum spokojenosti, marketingové nebo obchodní akce a

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb platné od 1. 9. 2017

účely, telemarketing, nabízení obchodu a služeb, pokud Účastník neodmítl možnost zaslání těchto obchodních sdělení, a statistické účely,

16.8.7 technických zásahů souvisejících s poskytováním Služeb.

16.9 Činnosti uvedené v článku 16 Všeobecných obchodních podmínek je Poskytovatel oprávněn vykonávat sám nebo prostřednictvím třetích osob (Zpracovatelů).

16.10 Účastník dále uděluje svůj výslovný souhlas s tím, že telefonní hovory Účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera mohou být Poskytovatelem monitorovány a zaznamenány, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Účastník souhlasí s tím, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou, a to až na dobu 5 (pěti) let po skončení poskytování Služeb. V případě, že bude konkrétní telefonní hovor Účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, bude Uživatel na tuto skutečnost vždy předem upozorněn.

16.11 Účastník se zavazuje zajistit poskytnutí souhlasu se zpracováním osobních údajů a dalších nezbytných informací o zpracovávání osobních údajů ve vztahu k Uživatelům, kteří využívají Službu se souhlasem Účastníka, a dalším osobám, jejichž osobní údaje Účastník předává Poskytovateli, a to alespoň v rozsahu odpovídajícím tomuto článku Všeobecných obchodních podmínek.

16.12 Pro účely § 95 Zákona o elektronických komunikacích Poskytovatel prohlašuje, že neshromažďuje Osobní údaje Účastníků pro vydání seznamu Účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě Účastníka.

16.13 Články 16.3 až 16.12 se na Účastníka, který je právnickou osobou, uplatní jen v tom rozsahu, který odpovídá jeho povaze právnické osoby. Poskytovatel jako zpracovatel osobních údajů třetích osob

16.14 V souvislosti s poskytováním některých Služeb Účastníkovi může Poskytovatel zpracovávat osobní údaje třetích osob ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů, ve vztahu k nimž je Účastník správcem („Osobní údaje třetích osob“). V takovém případě bude Poskytovatel vystupovat jako zpracovatel Osobních údajů třetích osob a Poskytovatel a Účastník se pro účely zpracování Osobních údajů třetích osob ve smyslu § 6 Zákona o ochraně osobních údajů dohodli na následujících pravidlech zpracování Osobních údajů třetích osob Poskytovatelem. Účastník prohlašuje, že je oprávněn předat Osobní údaje třetích osob Poskytovateli ke zpracování.

16.15 Poskytovatel bude zpracovávat veškeré Osobní údaje třetích osob, které mu Účastník v souvislosti s příslušnými Službami poskytne. Poskytovatel bude Osobní údaje třetích osob zpracovávat v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů a pouze za účelem poskytování Služeb Účastníkovi.

16.16 Poskytovatel zavedl následující technicko-organizační opatření pro ochranu Osobních údajů Účastníka i Osobních údajů třetích osob:

16.16.1 všem zaměstnancům Poskytovatele přicházejícím do styku s Osobními údaji Účastníka i Osobními údaji třetích osob bude přiděleno jedinečné uživatelské jméno a heslo, které jim umožní přístup do všech informačních systémů nezbytných pro výkon jejich povinností;

16.16.2 součástí vstupního a dále ročního periodického školení zaměstnanců Poskytovatele přicházejících do styku s Osobními údaji Účastníka i Osobními údaji třetích osob bude školení o bezpečnosti informací;

16.16.3 přístup do prostor Poskytovatele, kde budou zpracovávány a uloženy Osobní údaje Účastníka i Osobní údaje třetích osob, bude kontrolován a v případě potřeby omezen; a

16.16.4 Osobní údaje Účastníka a Osobní údaje třetích osob budou zpracovávány na výpočetní technice vybavené přiměřeným antivirovým a antispywarovým softwarem a firewalllem.

16.17 Poskytovatel bude Osobní údaje třetích osob zpracovávat po dobu poskytování příslušné Služby a po ukončení poskytování této Služby Osobní údaje třetích osob vrátí Účastníkovi nebo je zlikviduje, ledaže bude Poskytovatel ze zákona povinen Osobní údaje třetích osob uchovávat déle.

17. ÚZEMNÍ VYMEZENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

17.1 Místo, kde je Služba poskytována, je uvedeno ve Smlouvě.

18. JINÁ ODPOVĚDNOST

18.1 Poskytovatel neodpovídá za obsah dat přenášených, zpracovávaných nebo ukládaných prostřednictvím Služby.

18.2 Účastník nebo Uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu újmy, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu či změny IP adres.

18.3 Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí nebo dat, která jsou předmětem poskytování Služby.

18.4 Poskytovatel je na základě příslušné smlouvy oprávněn poskytovat Účastníkovi produkty třetích stran a licence k nim (dále jen souhrnně „Licencovaný produkt“). Účastník smí Licencované produkty využívat výhradně pro sebe a to pouze způsobem, který mu příslušná licence umožňuje. Licenční podmínky pro Licencované produkty jsou dokumenty obsahující informace o podmínkách používání Licencovaného produktu a jsou dostupné v aktuální verzi na webových stránkách Licencovaného produktu. Licenční podmínky jsou na vyžádání dostupné i u Poskytovatele. Účastník smí využívat Licencované produkty výhradně jako součást Služby, jakékoli změny v rozsahu či způsobu využívání Licencovaného produktu může účastník provést, pouze pokud k nim je oprávněn dle příslušných licenčních podmínek a takovou změnu je povinen Účastník prokazatelně a včas oznámit Poskytovateli. Technická podpora k Licencovanému produktu je poskytována v rozsahu a způsobem stanoveným třetí stranou. Poskytovatel neodpovídá za žádné škody způsobené užíváním Licencovaného produktu. Účastník je povinen neprodleně po ukončení poskytování Služby, resp. smluvního vztahu s Poskytovatelem, příslušný Licencovaný produkt odstranit ze svých zařízení.

18.5 Účastník v plném rozsahu bez omezení odpovídá za újmu, která Poskytovateli vznikne z důvodu na straně Účastníka v souvislosti s Licencovaným produktem, zejména je pak povinen uhradit Poskytovateli jakoukoliv újmu, která Poskytovateli takto vznikne pro porušení kterékoliv z podmínek užívání Licencovaného produktu (anebo pro porušení těchto Všeobecných obchodních podmínek) ze strany Účastníka nebo Uživatele, kterému Účastník k Licencovanému produktu, v jakémkoliv formě a jakýmkoliv způsobem, a to i nevědomě, umožnil přístup. Účastník se, mimo jiné, zavazuje uhradit Poskytovateli škodu ve smyslu sankcí nebo dalších finančních plnění zaplacených Poskytovatelem vlastníku/poskytovateli Licencovaného produktu z důvodu jiného počtu uživatelů Licencovaného produktu než nahlášeného Účastníkem, resp. nesprávně nahlášených či nenahlášených změn. Výše možných sankcí je uvedena v Licenčních podmínkách pro Licencované produkty, které jsou dostupné v aktuální verzi na webových

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb platné od 1. 9. 2017

stránkách Licencovaného produktu nebo na vyžádání u Poskytovatele.

19. ŘEŠENÍ SPORŮ MIMO SOUDNÍ NEBO SPRÁVNÍ ŘÍZENÍ (obecná ustanovení)

19.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v tomto článku 19. Všeobecných obchodních podmínek, ledaže z právních předpisů vyplývá způsob odlišný.

19.2 Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna Smluvní strana doručí druhé Smluvní straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení.

19.3 Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání – avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu – s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou Smluvní stranou.

19.4 Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších deseti (10) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

19.5 O jednáních podle článků 19.3 a 19.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek se pořizují písemné zápisy. (ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)

19.6 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze Smluvních stran, nebo obě Smluvní strany společně, neprodleně k rozhodnutí Úřadu, ledaže Zákon o elektronických komunikacích stanoví jinak. (ustanovení týkající se pouze Služby ICT)

19.7 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor věcně příslušnému soudu. Místní příslušnost soudu je v souladu s ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, stanovena dle adresy sídla Poskytovatele.

20. JEDNOSTRANNÁ ZMĚNA SMLUVNÍCH PODMÍNEK

(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)

20.1 Poskytovatel je v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích oprávněn tuto Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti Smluvních stran a kvalitu Služeb. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, zejména vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizované Smlouvy nebo její části Poskytovatel zašle nebo oznámí Účastníkovi nejpozději jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování a uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případech stanovených Zákonem o elektronických komunikacích informuje Poskytovatel Účastníka způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu (resp. odstoupit) ke dni nabytí účinnosti navrhované novelizace, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Pokud Účastník takto Smlouvu neukončí, stává se nové znění Smlouvy závazným jako změna původně sjednané Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Smlouvy nebo její části jako den nabytí

platnosti nového znění.

20.2 V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou změní přímo v důsledku rozhodnutí Úřadu nebo změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle článku 20.1 Všeobecných obchodních podmínek a Účastníkovi nevznikne právo Smlouvu z tohoto důvodu ukončit. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat. (ustanovení týkající se pouze Služby ICT)

20.3 Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné obchodní podmínky, Technický popis služby, SLA nebo Ceník služeb změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti Smluvních stran a kvalitu Služeb. Poskytovatel je oprávněn Všeobecné obchodní podmínky, příslušný SLA nebo Ceník služeb změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, zejména vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizovaných Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, SLA nebo Ceníku služeb Poskytovatel zašle nebo oznámí Účastníkovi nejpozději jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování a uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Pokud Účastník s navrženou novelizací Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu Smlouvu vypovědět s účinností k datu účinnosti navrhované novelizace. Pokud Účastník takto Smlouvu nevypraví, stává se nové znění Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb závazným pro uzavřenou Smlouvu jako změna původně sjednané Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb jako den nabytí platnosti nového znění Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb.

20.4 V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou změní přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle článku 20.3 Všeobecných obchodních podmínek. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat.

21. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

21.1 Za písemné se považuje právní jednání doručené poštou, kurýrem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění. Za písemné se považuje i doručení prostřednictvím e-mailu, pokud se na tom obě Smluvní strany výslovně dohodly ve Smlouvě.

21.2 Pokud se některá ustanovení Smlouvy ukážou jako neplatná, neúčinná, nebo se k nim ze zákona nebude přihlížet, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy jako celku. Smluvní strany sjednají bez zbytečného prodlení nová ustanovení Smlouvy, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.

21.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí Smlouvy podle tohoto pořadí:

21.3.1 číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,

21.3.2 Zvláštní ujednání (bylo-li sjednáno),

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb platné od 1. 9. 2017

- 21.3.3 Technická specifikace služby,
- 21.3.4 SLA,
- 21.3.5 Rámcová smlouva,
- 21.3.6 Cenové ujednání,,
- 21.3.7 Technický popis služby,
- 21.3.8 Všeobecné obchodní podmínky
- 21.4 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy uvedenými v článku 21.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 21.5 Český text Všeobecných obchodních podmínek a Technického popisu služby je závazný. Jakýkoliv překlad do cizího jazyka má pouze informativní charakter. Texty ostatních smluvních dokumentů jsou závazné v jazyku, ve kterém jsou podepsány.
- 21.6 Tyto Všeobecné obchodní podmínky se vztahují pouze na Smlouvy uzavřené po datu účinnosti těchto Všeobecných obchodních podmínek a jsou k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele www.cap-net.cz/vop/.
- 21.7 Ustanovení §1799 a §1800 Občanského zákoníku se neuplatní.
- 21.8 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 9. 2017.