

## Všeobecné obchodní podmínky společnosti IBG-NET s.r.o.

### 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „Podmínky“) tvoří obecný právní rámec, dle kterého poskytuje společnost IBG-NET s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) Uživatelům služby elektronických komunikací.
- 1.2 Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást jakékoli smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem (dále jen „Smlouva“). Obsahuje-li Smlouva úpravu odlišnou od úpravy uvedené v těchto Podmínkách, použije se vždy přednostně úprava obsažená ve Smlouvě.

### 2 DEFINICE POJMŮ

- 2.1 Není-li výslovně stanoveno jinak, pojmy psané s velkým počátečním písmenem mají v těchto Podmínkách, příslušné Smlouvě, jakož i v ostatních dokumentech týkajících se vztahů mezi Poskytovatelem a Uživatelem níže uvedeny význam.
- 2.1.1 „Popis služby“ je dokument obsahující definici Služby a specifických podmínek jejího poskytování. Tak, jak Poskytovatel průběžně inovuje Službu, může Popis služby měnit. Nový Popis služby nahrazuje odpovídající starý Popis služby, pokud není v novém Popisu služby uvedeno jinak. Popis služby je součástí příslušné Smlouvy. Popis služby může tvořit součást Ceníku.
- 2.1.2 „Poskytovatel“ je společnost IBG-NET s.r.o., Cyrila a Metoděje 66, Podbořany 441 01, IČ: 28728548, DIČ: CZ28728548, zapsána v obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v Ústí nad Labem, spisová značka C 29059.
- 2.1.3 „Reklamací“ se rozumí právní úkon Uživatele, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny nebo z vadně poskytnutých služeb.
- 2.1.4 „Službou“ se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací spočívající v poskytnutí připojení (přístupu) k síti INTERNET, nebo poskytnutí hlasových služeb poskytovaná Poskytovatelem Uživateli na základě Smlouvy prostřednictvím Sítě elektronických komunikací. Součástí Služby může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží, to vše dle dohody ve Smlouvě.
- 2.1.5 „Smlouva“ je Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jejímž předmětem je poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem Uživateli.
- 2.1.6 „Smluvní strana“ je Poskytovatel a/nebo Uživatel.
- 2.1.7 „Sít elektronických komunikací“ znamená veřejnou síť elektronických komunikací ve smyslu § 2 písm. e) Zákona, jejichž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.
- 2.1.8 „Uživatel“ je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba.
- 2.1.9 „Účastnická stanice“ je soubor technických zařízení, včetně přípojného vedení a koncového bodu sítě, umožňující přístup ke Službě.
- 2.1.10 „Web Poskytovatele“ webová stránka Poskytovatele umístěná na adrese [www.ibg-net.cz](http://www.ibg-net.cz) a [www.callpro.cz](http://www.callpro.cz), na nichž se může Uživatel kdykoliv dálkovým přístupem seznámit s aktuální nabídkou Služeb Poskytovatele, smluvními dokumenty a jejich změnami.
- 2.1.11 „Zákon“ je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
- 2.1.12 „Technické zařízení“ je zařízení, zejména elektronické komunikační zařízení, které je nezbytné k využívání Služby ze strany Uživatele. Poskytovatel a Uživatel se mohou ve Smlouvě dohodnout, že Poskytovatel Uživateli prodá, zapůjčí nebo nainstaluje technické zařízení u Uživatele, a to za podmínek uvedených ve Smlouvě.
- 2.2 Pojem definovaný v těchto Podmínkách v jednotném čísle zahrnuje i množné číslo a naopak, pokud tak vyplývá z kontextu. Při výkladu těchto Podmínek se nepříhlíží k názvům jednotlivých článků či odstavců.

### 3. SLUŽBY

#### 3.1 SLUŽBA PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET

- 3.1.1 Služba spočívá v poskytnutí Uživateli připojení (přístupu) k síti INTERNET v rozsahu specifikovaném ve Smlouvě. Služba může být poskytnuta prostřednictvím pevné nebo mobilní sítě elektronických komunikací, vždy dle dohody mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- 3.1.2 Poskytovatel poskytuje několik typů (tarifů) Služby, které se vzájemně odlišují dle jednotlivých parametrů Služby. Parametry a úroveň kvality jednotlivých typů (tarifů) Služeb nabízené Poskytovatelem jsou specifikovány v Popisu služby (případně v Ceníku) a dále na Webu Poskytovatele. Smlouva s konkrétním Uživatelem pak mimo jiné stanoví, který konkrétní typ (tarif) Služby má dle příslušné Smlouvy Poskytovatel Uživateli poskytovat. Příslušný Popis služby a Ceník platný ke dni podpisu Smlouvy tvoří integrální součást Smlouvy uzavřené s příslušným Uživatelem.
- 3.1.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své Sítě elektronických komunikací, možností nabývaných propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Poskytovatel si vyhrazuje právo na základě vlastního uvážení kdykoli měnit a doplňovat kterékoli Popis služby a Ceník, a to zejména (i) měnit obsah, vlastnosti a znaky kterékoli Služby a (ii) doplnit jakoukoliv novou Službu do Ceníku. Ustanovení odstavce 5.16 těchto Podmínek se použije obdobně pro veškeré změny, úpravy a dodatky Popisu služeb a Ceníků, včetně zavedení nových Ceníků. Poskytovatel si vyhrazuje právo dle vlastního uvážení kdykoli nabídnout Uživateli nové Služby.
- 3.1.4 Součástí Služby může být, dle dohody stran v příslušné Smlouvě, též poskytnutí technického zařízení, které je nezbytné k tomu, aby Uživatel byl schopen užívat Službu poskytovanou Poskytovatelem, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě.
- 3.1.5 Uživatel bere na vědomí, že k tomu aby mohl užívat Službu poskytovanou Poskytovatelem, musí mít technické zařízení, které je pro danou Službu specifikované na Webu Poskytovatele anebo ve Smlouvě. Stejně tak musí být toto technické zařízení nastaveno Uživatelem způsobem, které je uvedeno na Webu Poskytovatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za to, že Uživatel je majitelem takového zařízení a že je toto zařízení správně nastaveno. Uživatel si může u Poskytovatele objednat provedení takového nastavení za podmínek stanovených Poskytovatelem.

#### 3.2 FIXNÍ HLASOVÁ SLUŽBA VOIP CALLPRO

- 3.2.1 Služba Fixní hlasová služba VoIP je veřejně dostupná telefonní služba, která umožňuje hlasová a faxová volání do pevných, mobilních sítí a na služby uvedené v Ceníku. Tuto službu nabízí Poskytovatel pod obchodním názvem CallPro. Pro zřízení Služby CallPro je nutno podmínkou aktivní přístup k síti Internet.
- 3.2.2 SLUŽBA VOIP OBSAHUJE: Přidělení telefonního čísla z číslovacího plánu Poskytovatele podle adresy telefonního obvodu Uživatele. Telefonní číslo je dostupné ze sítě Poskytovatele a ostatních pevných nebo mobilních sítí. Služba neumožňuje dial-up připojení ani volbu operátora CS/CPS. Dále neumožňuje volání na přístupová čísla Internet a modemová spojení
- 3.2.3 FUNKCIONALITA A TECH. PARAMETRY SLUŽBY VOIP: Pro přenos hlasu využívá služba kodek G.729, G.711a nebo G.722, faxová volání skupiny G3 na protokolu G711a. Pro technologii VoIP lze použít pouze taková zařízení (IP telefon, IP brána, faxová zařízení, telefon, telefonní ústředna, softwarový VoIP telefon atd...), která jsou plně kompatibilní se službou VoIP. V případě požadavku instalace zařízení (IP telefon, IP brána, faxová zařízení, telefon, telefonní ústředna, softwarový VoIP telefon, atd...), u kterého není známa kompatibilita se službou VoIP, se musí takovéto zařízení otestovat technickým poskytovatelem. Pokud nedoradí k otestování zařízení, nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za nefunkčnost neotestovaného zařízení.
- 3.2.4 PODMÍNKY K VYUŽÍVÁNÍ SLUŽBY VOIP: Služba je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 128kbit/s (pro hlas) a 256kbit/s (pro hlas+fax). V případě výpadku datové přípojky je Služba VoIP mimo provoz. Služba VoIP neobsahuje záložní telefonní linku. VoIP zařízení musí mít zabezpečené napájení externím zdrojem dodávaným k zařízením. VoIP zařízení jsou připojována do LAN sítě uživatele na Ethernet porty 10/100/1000 Mbit. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu a kapacitu sítě uživatele. Uživatel si zabezpečuje pořízení dostatečné kapacity datové přípojky, počtu síťových prvků, IP adres a síťových zásuvek v LAN síti na vlastní náklady. VoIP zařízení jsou schopna pracovat v LAN síti Účastníka za podmínky použití Network Address Translation (NAT) s průchozím portem 5060. Není možné při volání zatěžovat datovou linku jiným provozem na více než 50% její nominální rychlosti. V případě ADSL musí modem podporovat NAT bez zvláštních nastavení. Při nedodržení výše uvedených podmínek může Služba VoIP vykazovat sníženou kvalitu hlasového přenosu (echo, výpadky v komunikaci atp.). Služba VoIP je určena výhradně pro běžné použití Uživatelem, není určena pro automatické vytáčení a modemové vytáčené připojení (dial-up). Služba VoIP není funkční během období výpadku elektrického proudu v lokalitě Účastníka. Výpadek služby připojení k internetu znemožní využití Služby VoIP. Služba umožňuje v případě výpadku služby připojení k internetu nastavení automatického přeměrování příchozích hovorů na jiné telefonní číslo (např. mobilní). Telefonní číslo je přiděleno na základě dohody mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Tísňové volání jsou vždy směřována na krajské dispečinky oblasti, ze které má zákazník přiděleno číslo bez ohledu na jeho skutečnou geografickou polohu.
- 3.2.5 MINIMÁLNÍ PROVOLÁVKA: Uživatel je povinen platit cenu za používání Služby VoIP dle Ceníku pro daný tarif, minimálně však částku ve výši Minimální provolávky. To znamená, že pokud Účastník provolá v účtovacím období částku menší než je Minimální provolávka, je povinen uhradit částku ve výši Minimální provolávky. Pokud Účastník provolá více než je Minimální provolávka, je povinen uhradit skutečně provolanou cenu. Není-li minimální provolávka stanovena, je 0,- Kč měsíčně.
- 3.2.6 UŽÍVÁNÍ SLUŽBY VOIP: Uživatel nesmí Službu dále předprodávat nebo poskytovat dalším osobám bez písemného povolení Poskytovatele.
- 3.2.7 VÝPIS HOVORŮ: Výpis hovorů je k dispozici bezplatně jako součást služby v uživatelském systému na webu Poskytovatele.
- 3.2.8 Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání jak Technického zařízení, tak nastavovací údaje telefonního účtu v lokalitě Uživatele proti stavu při zřízení Služby VoIP. Uživatel odpovídá za zneužití přístupových hesel nebo telefonních čísel a za škodu tím způsobenou Poskytovateli stejně jako nese plnou odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou Poskytovateli způsobenou nepovolanou či nenahledanou změnou lokality a porušením číslovacího plánu. Uživatel je povinen neprodleně ohlásit Poskytovateli ztrátu, odcizení, zneužití přístupových hesel a bez zbytečného odkladu to písemně potvrdit. Uživatel je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se Zařízením Poskytovatele v lokalitě uživatele. Poruší-li Uživatel povinnosti stanovené tímto článkem všeobecných obchodních podmínek, má Poskytovatel právo po předchozím písemném upozornění a stanovením přiměřené lhůty k nápravě omezit poskytování Služby a uživatel povinnost uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- až 1.000.000 Kč za každé takové porušení. Nárok na náhradu škody a úhradu případných sankcí, které by mu byly v této souvislosti uloženy, není stanovením o smluvní pokutě nijak dotčen. Poruší-li Uživatel svoji povinnosti opětovně, je toto porušení považováno za podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel má právo odstoupit od Smlouvy.
- 3.2.9 TARIFIKACE: Není-li uvedeno jinak, tak tarifikace u služby VoIP je 60+30.( účtování po 1. minutě je v 30 vteřinových intervalech )
- 3.2.10 Pravidla přenosu telefonních čísel jsou definována v dokumentu „Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel“, který je k dispozici na webu Poskytovatele.

#### 3.3 MOBILNÍ HLASOVÁ SLUŽBA CALLPRO GSM

- 3.3.1 Hlasová služba CALLPRO GSM je mobilní hlasová služba elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky a s ní souvisejících doplňkových služeb a také provádění platebních transakcí ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb. o platebním styku.
- 3.3.2 Služba je poskytována pomocí veřejně dostupného mobilní sítě operátora T-Mobile Czech Republic a.s. provozované pod názvem T-Mobile, případně smluvního operátora. Dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území sítě a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytovaných služeb ovlivnit. Mapa pokrytí je k nahlédnutí na webu [www.callpro.cz](http://www.callpro.cz). Společnost IBG-NET s.r.o. nezaručuje, že na místech na mapě označených jako pokryté signálem, každé zařízení a vždy dosáhne připojení k síti.
- 3.3.3 Hlasové služby – Mobilní hlasové služby jsou (něm-li uvedeno jinak) tarifkovány po minutách (60+1). Volné minuty jsou uplatňovány na hovory do všech mobilních i pevných sítí v ČR (tedy včetně sítě poskytovatele), pokud není tarif vybaven specifickým balíčkem volných minut do sítě operátora, nebo pokud není u tarifu nastaveno volání do sítě operátora zdarma. Do volných minut se nezapočítávají hovory na zvláštně naceřovaná čísla.
- 3.3.4 Roaming – Roaming je předplacená služba umožňující využívání hlasových a datových služeb CALLPRO i v síti smluvních operátorů v zahraničí. Pro aktivování roamingu může poskytovatel požadovat uhrazení vratné zálohy. Vyučtování roamingu je závislé na dodání vyučtování zahraničních partnerů a může být provedeno se značnou prodlevou.
- 3.3.5 Datové služby – Poskytovatel umožňuje mobilní přístup k internetu prostřednictvím datových balíčků uvedených v ceníku. Po vyčerpání balíčku je uplatněn FUP a přístup k internetu je omezen.
- 3.3.6 Doplňkové služby – Další doplňkové služby jsou vždy naceřovány dle aktuálního ceníku, který je dostupný na webu [www.callpro.cz](http://www.callpro.cz) v sekci „kompletní ceník GSM“.
- 3.3.7 Služba CALLPRO GSM je určena výhradně pro běžné užívání v GSM telefonech nebo tabletech. Služba není určena pro průmyslové využití, GSM brány, bezpečnostní zařízení, čidla a podobně. Takové použití je považováno za porušení smlouvy. Pro bezplatný přenos telefonního čísla k jinému mobilnímu operátorovi je potřeba využívat Službu minimálně 6 měsíců. V případě nedodržení této lhůty si Provozovatel vyhrazuje právo požadovat po Uživateli administrativní poplatek za odchozí přenos čísla až do výše 500 Kč.
- 3.3.8 KREDIT – Služba CALLPRO GSM umožňuje pre-paid úhrady (dobíjení kreditu). Dobitý kredit má expiraci 6 měsíců. Minimální částka dobítí je 200Kč. Způsoby dobíjení jsou vždy v aktuální formě k dispozici na webu [www.callpro.cz](http://www.callpro.cz). Při ukončení používání služeb CALLPRO GSM není Poskytovatel povinen vrátit zbývající kredit. V případě že na telefonním čísle Uživatele bude záporný kredit déle než 60 dní, vyhrazuje si Poskytovatel právo na

zablokování SIM karty a to do doby než dojde ke navýšení kreditu do kladných hodnot.

3.3.9 VÝPISY – Výpis hovorů je všem zákazníkům k dispozici on-line v portálu pro zákazníky na webu [www.callpro.cz](http://www.callpro.cz)

3.4.1 JISTINY – Poskytovatel si vyhražuje právo požadovat u post-paid tarifů vratnou jistinu ve výši minimálně 500 Kč. Vracení jistin je podmíněno uplynutím doby 6 měsíců od data aktivace Služby CALLPRO GSM a zaplacením všech měsíčních vyúčtování v termínu splatnosti.

3.4.2 REKLAMACE – Reklamacie je nutné podat bez zbytečného odkladu nejpozději do dvou měsíců vždy písemnou formou poštou, faxem, nebo na e-mail [info@callpro.cz](mailto:info@callpro.cz). Reklamacie nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovávacích cen za poskytnuté služby.

3.4.3 Pravidla přenosu telefonních čísel jsou definována v dokumentu „Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel“, který je k dispozici na webu Poskytovatele.

#### 4 VZNIK, TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

4.1 Smlouva je uzavřena písemně. Tyto Podmínky, platné ke dni podpisu Smlouvy tvoří integrální součást Smlouvy uzavřené s příslušným Uživatelem. Aktuální Podmínky, Popis služby a Ceník služeb Poskytovatele je Uživateli k dispozici na Webu Poskytovatele.

4.2 Dle dohody ve Smlouvě, se Smlouva uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a není ve Smlouvě doba určitá uvedena, je stanovena na 12 měsíců a počítá se ode dne zahájení poskytování Služby. Po uplynutí doby určité se automaticky Smlouva obnovuje na dobu neurčitou, ledaže ji kterákoli Smluvní strana nejpozději 2 měsíce před uplynutím doby určité písemně vypoví.

4.3 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

4.4 Uživatel může vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce dva měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Výpověď musí mít písemnou formu.

4.5 Uživatel je oprávněn vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i na dobu neurčitou do 14 dnů od data nabytí účinnosti podstatných změn smluvních podmínek, směřujících ke zhoršení postavení Uživatele; výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet následující den po dni, kdy byla výpověď doručena Poskytovateli. Taková výpověď musí obsahovat text „Nesouhlas se změnou VOP“

4.6 Smlouva na dobu určitou může Uživatel vypovědět před uplynutím doby určité výhradně v případech uvedených v článku 4.5 tohoto odstavce. Pokud uživatel vypoví smlouvu na dobu určitou během trvání doby určité mimo článku 4.5 tohoto odstavce, vzniká poskytovateli právo účtovat smluvní pokutu ve výši 80% celkové sumy, která by byla účtována do konce doby určité.

4.7 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce dva měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi Uživateli.

4.8 Nezaplatí-li Uživatel ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění v délce 5 až 30 kalendářních dnů ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty je Poskytovatel oprávněn omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Poskytoval je oprávněn obnovit poskytování Služby do 30 dnů od okamžiku, kdy Uživatel splní všechny své platební povinnosti vůči Poskytovateli.

4.9 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případech:

4.9.1 kdy uživatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,

4.9.2 kdy uživatel soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Uživatele. Soustavným opožděným placením se pro účely odstavce IV rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely odstavce IV rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

4.9.3 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Uživatele,

4.9.4 v případě existence důvodného podezření, že Uživatel zneužívá Síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu se závaznými 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 Uživatelům nebo uživatelům, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Uživatelům;

4.10 Kterákoli ze Smluvních stran je oprávněna 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 právnímu úkonům, na její majetek byl podán návrh na prohlášení konkurzu nebo návrh na prohlášení konkurzu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku nebo bude zahájeno vyrovnávací řízení nebo vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na Uživatele uvalena nucená správa.

4.11 Při ukončení Smlouvy, zejména před zrušením nebo zahájením poskytování Služby, nebo v případě její změny, je Uživatel povinen Poskytovateli nahradit náklady na Poskytovatelem již vynaložené práce a úkony související se zrušením, změnou či zrušením poskytování Služby, včetně všech nákladů souvisejících s poskytováním Služby dle původní Smlouvy a náklady spojené s případným odinstalováním technického zařízení.

4.12 Pokud uživatel Soustavně neplatil cenu za Služby, je poskytovatel oprávněn ukončit poskytování služby.

4.13 Pokud uživatel Soustavně neplatil cenu za Služby a poskytovatel ukončil poskytování služby dle článku 4.12., je poskytovatel oprávněn vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 80% celkové sumy, která by byla vyúčtována do konce doby platnosti smlouvy.

#### 5 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

5.1 Uživatel je oprávněn:

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

5.1.2 požádat o změnu Smlouvy (na změnu však není právní nárok);

5.1.3 obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele;

5.1.4 uplatňovat Reklamacie.

5.2 Uživatel se zavazuje:

5.2.1 řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu dle Smlouvy a Ceníku;

5.2.2 že zařízení Uživatele pro přijímání Služby, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Uživatel odpovídá za stav svého technického zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, včetně nastavení parametrů;

5.2.3 neužívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoli nezákonným činnostem nebo k činnostem, které jsou v rozporu s dobrými mravy;

5.2.4 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možné zajistit bezpečnost provozu Sítě elektronických komunikací;

5.2.5 oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu nutných oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti Poskytovatel neodpovídá za škodu tím způsobenou.

5.2.6 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;

5.2.7 oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny;

5.2.8 neposkytne Službu třetím osobám, jestliže k tomu není Uživatel oprávněn příslušným správním orgánem a nemá písemný souhlas Poskytovatele;

5.2.9 umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k Účastnickým stanicím a technickým zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny Technického zařízení, nutné údržby, aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je poskytována Služba, z důvodu údržby, změny nebo zrušení Služby;

5.2.10 starat se o Technické zařízení, které má v užívání od Poskytovatele, s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení policii a Poskytovateli a poskytovat dále veškerou součinnost, v případě poškození technického zařízení tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli;

5.2.11 zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Technického zařízení, i při dalších činnostech souvisejících s poskytováním Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;

5.2.12 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz technického zařízení související s poskytováním Službou. Tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování Služby Poskytovatelem;

5.2.13 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání technického zařízení Poskytovatele v lokalitě Uživatele proti stavu při zřízení Služby. Uživatel je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s technickým zařízením Poskytovatele v lokalitě Uživatele;

5.2.14 chránit své přístupové údaje (hesla apod.) k systému Poskytovatele před zneužitím třetími osobami.

5.3 Uživatel se zavazuje seznámit se zásadami obsluhy síťových služeb a informačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání Služeb.

5.4 Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah využití Služeb Uživatelem, nebo za informace, údaje a data dostupná v síti INTERNET, ani nenese odpovědnost za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě INTERNET. Uživatel dále bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě INTERNET není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání Služby mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení Uživatele. Poskytovatel nenese žádnou zodpovědnost za jakékoliv škody vzniklé nebo jinak související s přístupem třetích osob do koncového zařízení Uživatele, ani za ztrátu dat uživatele umístěných na koncovém zařízení.

5.5 Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel provede elektronickou databázi Uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas Poskytovateli s měněním objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými způsoby.

5.6 Uživatel se zavazuje užívat Služby pouze v souladu s platnými právními předpisy, nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či Služeb, pro něž nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn, nepoužívat Služby ani zařízení k porušení nebo k pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele datové sítě nebo účtu, ani k získání ani k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného Uživatele, jeho software a datům, nepoužívat ani nešířit jakékoli nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování, zdržet se jakýchkoli jednání porušujících etická pravidla chování na síti INTERNET, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy a nepřipojovat ke koncovému místu více než jedno koncové zařízení Uživatele.

5.7 Uživatel nese plnou zodpovědnost za škody způsobené neodborným zásahem do zařízení Poskytovatele a k vývzě Poskytovatele je povinen tuto škodu uhradit.

5.8 Uživatel prohlašuje, že hromosvodná instalace v místě poskytování služby má platnou revizi a odpovídá platným normám. Ukáže-li se být toto prohlášení nepravdivým, veškeré důsledky s tím spojené nese Uživatel.

5.9 Uživatel se zavazuje nesdělávat dalším osobám jakékoli informace obsažené v této smlouvě a zaručuje mlčenlivost ve všech záležitostech týkajících se zařízení Poskytovatele - jejich umístění, kapacit apod.

5.10 Má-li uživatel rádiové zařízení využívané k poskytování služby, bere na vědomí, že toto rádiové zařízení musí za použití pojdiot. Nesplní-li uživatel tuto povinnost a dojde-li v důsledku toho k poškození, či poruše na zařízení, má Poskytovatel právo na náhradu nákladů vynaložených na opravu tohoto zařízení.

5.11 Uživatel se zavazuje, že nebude provádět změnu konfigurace zařízení nainstalovaného Poskytovatelem. Veškeré důsledky za porušení této povinnosti nese Uživatel.

5.12 Uživatel je povinen používat na vlastní náklady takový počítačový systém, který umožní správné připojení ke Službě a řádné využití funkcionality Služby k účelům a v rozsahu uvedeném v příslušné Smlouvě mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

5.13 Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném stavu Poskytovateli technické zařízení a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele a ke kterému nebylo vlastnické právo převedeno na Uživatele. Na základě výzvy Poskytovatele je Uživatel povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno technické zařízení a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Uživatel technické zařízení nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí nebo jí vrátí poškozený, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši odpovídající hodnotě technického zařízení (ostatního majetku). Nárok na náhradu škody (vrácení zařízení) není smluvní pokutou dotčen.

5.14.1 požadovat po zjemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;

5.14.2 nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Uživatelem;

5.14.3 nezdát Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Uživatelem v případech, kdy Uživatel uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil vyúčtovanou cenu

za Služby nebo opakovaně porušuje smluvní podmínky;

5.14.4 před uzavřením Smlouvy s Uživatelem a kdykoli poté dle vlastního uvážení požadovat, aby Uživatel prokázal dostatečným způsobem svou totožnost, právní subjektivitu nebo existenci; navíc je Poskytovatel oprávněn požadovat po Uživateli předložení dalších dokladů k prokázání totožnosti Uživatele či zástupce nebo osoby jednající jménem Uživatele.

5.15 Poskytovatel se zavazuje:

5.15.1 za sjednanou cenu poskytovat Uživateli Službu za podmínek a v rozsahu sjednaných Smlouvou a jejími přílohami;

5.15.2 umožnit Uživateli seznámit se s platným zněním Podmínek, Popisem služby a Ceníkem.

5.16 Poskytovatel je oprávněn tyto Podmínky v návaznosti na vývoj právního a podnikatelského prostředí a s ohledem na svou obchodní politiku kdykoli měnit a/nebo doplňovat. Změny a/nebo doplnění těchto Podmínek budou Uživateli sděleny vhodným způsobem, tj. např. elektronickou poštou na adresu elektronické pošty Uživatele uvedenou ve Smlouvě nebo poštou. Poskytovatel rovněž v každém takovém případě uveřejní plně aktualizovaný a platný text těchto Podmínek na Webu Poskytovatele. V případě, že se jedná o podstatnou změnu smluvních podmínek, která představuje pro Uživatele zhoršení jeho postavení, je Poskytovatel povinen nejen informovat Uživatele o těchto změnách odpovídajícím způsobem, tj. např. elektronickou poštou na adresu elektronické pošty Uživatele uvedenou ve Smlouvě nebo poštou, ale rovněž informovat Uživatele o jeho právu Smlouvu vypovědět bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Uživatel je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas s podstatnými změnami Podmínek, které pro Uživatele představují zhoršení, písemným sdělením doručeným Poskytovateli ve lhůtě jednoho měsíce ode dne, kdy mu byly změny či doplnění těchto Podmínek sděleny. Nestane-li se tak, nabývají změny Podmínek účinnosti vůči Uživateli ke dni v nich uvedenému (jež však nenastane před uplynutím v tomto odstavci shora uvedené lhůty jednoho měsíce a nahrazují v rozsahu provedených změn původní znění Podmínek. Vyjádřil-li Uživatel ve shora uvedené lhůtě nesouhlas se změnou Podmínek, je Poskytovatel oprávněn ukončit s okamžitou platností příslušnou Smlouvu s Uživatelem a/nebo prohlásit kteroukoli svou pohledávku za Uživatelem za splatnou do patnácti (15) dnů.

## 6 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Ceny za poskytování Služby jsou uvedeny ve Smlouvě a/nebo v Ceníku. Ceník je k dispozici u Poskytovatele, na jeho prodejních místech a na webu Poskytovatele. Příslušný Ceník stanoví jednotlivé typy cen, jaký typ ceny je povinen Uživatel uhradit za poskytnutí příslušných jednotlivých Služeb. Příslušná ustanovení Ceníku se uplatní, pokud si Smluvní strany nesjednají jinak.

6.2 Ceny za poskytnutí příslušných Služeb ze strany Poskytovatele Uživateli stanovené v Ceníku jsou pro obě Smluvní strany závazné. Poskytovatel je oprávněn použít obecně platný Ceník zveřejněný na Webu Poskytovatele.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na základě vlastního uvážení kdykoli měnit a doplňovat kterýkoli Ceník, a zejména (i) měnit výši, mechanismus a prvky kterékoli Ceny a (ii) doplňovat jakýkoli nový typ Cen do kteréhokoliv Ceníku.

Ustanovení odstavce 5.16 těchto Podmínek se použije obdobně pro veškeré změny, úpravy a dodatky Ceníků. Veškeré platné ceny Služeb naleznе Uživatel na Webu Poskytovatele.

6.3 Dojde-li ke změně Služby, začínou se ceny za změněnou Službu účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

6.4 Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, je zúčtovacím obdobím za poskytování Služeb jeden kalendářní měsíc.

6.5 Poskytovatel vystaví Uživateli příslušný daňový doklad na každou úhradu, kterou je Uživatel povinen učinit ve prospěch Poskytovatele v souladu se Smlouvou. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování Služeb elektronických komunikací (faktury) 14 kalendářních dní od data jeho vystavení. Uživatel je povinen provádět veškeré úhrady ve prospěch Poskytovatele na bankovní účet Poskytovatele uvedený v příslušném daňovém dokladu. Veškeré úhrady ze strany Uživatele ve prospěch Poskytovatele na základě Smlouvy budou pokládány za provedené ke dni, k němuž budou příslušné finanční prostředky představující takovou úhradu připsány na příslušný účet Poskytovatele. Ceny podle Smlouvy jsou stanoveny v českých korunách (CZK). Veškeré úhrady dle Smlouvy budou provedeny v českých korunách (CZK), není-li v příslušném Ceníku uvedeno nebo mezi Smluvními stranami výslovně sjednáno jinak.

6.6 Uživatel podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Služeb může být poskytováno v elektronické formě. Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytnuté Služby a za Služby poskytnuté třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci. Písemné vyúčtování je způsobilé dle Ceníku.

6.7 Uživatel souhlasí, že Poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Poskytovatel Uživateli dluží, na částky, které dluží Uživatel Poskytovateli.

6.8 Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli úhradu nákladů spojených s rozesláním písemných upomínek o zaplacení dlužné částky ve výši uvedné v Ceníku.

6.9 Jestliže Uživatel neuhradí Poskytovateli jakoukoli finanční částku řádně a včas, je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu uvedenou v Ceníku .

6.10 Jakékoli ceny a úhrady, které jsou stanoveny ve Smlouvě nebo na které příslušná Smlouva odkazuje, zahrnují daň z přidané hodnoty. Uživatel je navíc povinen zajistit, aby Poskytovatel obdržel, ve vztahu k jakékoli částce náležející Poskytovateli dle Smlouvy, po provedení jakéhokoliv odpočtu či srážky daně nebo jině platby v souladu s příslušnými právními předpisy čistou částku rovnou částce, kterou by býval poskytnout na základě Smlouvy obdržel, kdyby nebyl proveden nebo neměl být proveden předmětný odpočet či srážka daně.

6.11 Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli úhradu nákladů spojených s identifikací chybně provedené platby (zejména špatný nebo žádný variabilní symbol, úhrada jiné částky apod.) ve výši dle Ceníku.

6.12 Poskytovatel má právo použít došlé platby od uživatele na uspokojení svých nejstarších pohledávek bez ohledu na variabilní symbol došlé platby.

6.13 Na veškeré slevy, bonusy a další zvýhodnění má uživatel nárok pouze v případě, že není v prodlení s platbami ani nepodal výpověď žádné poskytnuté služby.

## 7 REKLAMACE A ODPOVĚDNOST

7.1 Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu.

7.2 Reklamací na vyúčtování ceny je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytnuté Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamacie nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby .

7.3 Reklamací na poskytnutou Službu je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Uživatel může reklamaci uplatnit písemnou formou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu sídla Poskytovatele (Cyrila a Metoděje 66, 441 01 Podbořany), nebo elektronicky na e-mailové adrese podpora@callpro.cz, telefonicky na telefonním čísle +420 474 770 600, nebo osobně v sídle Poskytovatele.

7.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnuté služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání.

7.5 Pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Uživatele, vrátit mu rozdíl ceny bezhotovostně do 1 měsíce od vyřízení reklamacie. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Uživatele není Poskytovatel povinen uhrazovat Uživateli Služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby.

7.6 Pokud Služba 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 Uživatelem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen uhrazovat jejím Uživatěům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

7.7 Spočívá-li reklamacie ve výpadku v poskytování Služby nebo v poruše, pro niž nemůže Uživatel Službu vůbec využívat, je povinen Uživatel na tento výpadek, či poruchu, neprodeně upozornit Poskytovatele způsobem uvedeným shora. Poskytovatel je povinen na toto oznámení o výpadku nebo přerušení Služby neprodleně, nejpozději do 48 hod., reagovat a zahájit opatření k obnovení Služby. Každá informace o závadě, nebo o výpadku, nebo přerušení Služby poruše nebo závadě musí obsahovat údaje o Uživateli, IP adresu, popis závady, čas vzniku a čas nahlášení závady, jméno, osoby oprávněné k jednání za Uživatele ve věci vyřešení závady, telefonní kontakt.

7.8 V případě, že Uživatel nemůže užívat Službu z důvodu poruchy jeho zařízení nebo nesprávně nastaveného počítače nebo z jiného důvodu na straně Uživatele, nese veškerou odpovědnost za nemožnost užívání Služby Uživatel.

Tato skutečnost nemá žádný vliv na povinnost Uživatele platit Poskytovateli cenu. Uživatel je oprávněn si objednat u Poskytovatele servis jeho zařízení za podmínek stanovených Poskytovatelem. V případě, že nemá Uživatel předplacený servis svého zařízení a objedná si u Poskytovatele opravu zařízení Uživatele, bude Uživateli vyúčtována celá oprava včetně dopravného při nejbližším měsíčním vyúčtování poplatků. Pokud má Uživatel předplacený servis, jsou všechny servisní zásahy související s radiovým zařízením a spojením tohoto zařízení s počítačem nebo počítačovou sítí vyúčtovány hrazeny Poskytovatelem.

7.9 Poskytovatel nenese jakoukoli odpovědnost za situace, kdy nebude možné z objektivních důvodů Službu poskytovat Uživateli dle Smlouvy, např. za situace kdy při poskytování Služby prostřednictvím bezdrátové sítě vznikne překážka bránící přenosu signálu elektronických komunikací od zařízení Poskytovatele do Účastnické stanice, nebo z jakéhokoliv jiného důvodu vis major.

## 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 sítě elektronických komunikací,

8.1.2 krizových situací, zejména ve smyslu § 99 Zákona,

8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby,

8.1.4 důvodného podezření, že Uživatel užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy,

8.1.5 existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc),

8.1.6 při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby Uživatelem či třetí osobou,

8.1.7 v dalších případech stanovených těmito Podmínkami.

8.2 Poskytovatel vynaloží přiměřeně úsilí na zajištění nepřetržitého (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu) poskytování Služeb dle příslušné Smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoli přerušit provoz Služby nebo některé její části na dobu, která je přiměřeně nutná k údržbě, podpoře, provedení změn, aktualizaci a instalaci nových prvků Služby a dále z důvodů uvedených v článku 8.1. Poskytovatel vynaloží úsilí k tomu, aby v dostatečném předstihu (v případě plánovaných přerušení provozu obvykle alespoň deset (10) dnů předem) zveřejnila na Webu Poskytovatele upozornění o přerušení provozu.

8.3 Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví.

8.4 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Službu ze strany Uživatele není dotčen výše popsanými omezeními poskytování Služeb.

## 9 SLUŽBA SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT

9.1 Dohoda o úrovni služeb, dále jen „SLA“ je závazek Poskytovatele garantovat parametry měsíční dostupnosti sjednané služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u sjednané služby poskytnuté na základě Smlouvy a tomu odpovídající povinnost Uživatele za toto zaplatit cenu stanovenou ve Smlouvě

9.2 Poruchou poskytnuté služby se rozumí stav, kdy je jeden nebo více parametrů služby horší než technické parametry uvedené v Technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně Poskytovatele. Služba je v souladu s doporučením ITU-T G.821 poskytována s úrovní chybovosti BER=10-10. Při chybovosti vyšší než 10-6 se služba považuje za nedostupnou, to znamená stav poruchy.

9.3 Okolnosti vylučující odpovědnost Poskytovatele: Za okolnosti vylučující odpovědnost Poskytovatele za poruchu ve smyslu SLA se považují překážky, které nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele dle § 374 zákona č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník). Tyto překážky nejsou považovány za poruchy na straně Poskytovatele a nejsou započítávány ani do dostupnosti, ani do délky poruchy .

9.4 Servisní zásah je výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby nebo odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

9.5 Přerušeni poruchy: Pokud je při servisním zásahu nutný přístup osob pověřených Poskytovatelem k telekomunikačnímu a datovému zařízení umístěnému v prostorách Uživatele nebo prostorách třetí osoby, kam Uživatel zajišťuje přístup, je Uživatel povinen tento přístup umožnit. Pokud Uživatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí telefonicky Uživatele a zároveň s Uživatelem dohodne čas, kdy bude přístup osob pověřených Poskytovatelem umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu osob pověřených Poskytovatelem k telekomunikačnímu a datovému zařízení je načítání času poruchy obnoveno. Uzavření poruch: Porucha je uzavřena opětovným provozováním služby, na které byla nahlášena porucha, tj. uvedením do technického stavu, který je definován v čl. 3.6., a předáním Uživateli.

9.6 Dostupnost služby. Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla Uživateli služba dostupná bez poruchy k délce celého období kalendářního měsíce. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: Měsíční dostupnost (v %) = ((T - SZ) \* 100)/T, kde: T – celkový čas v kalendářním měsíci, SZ – součet časů trvání všech řádně nahlášených závad za kalendářní měsíc. Pokud porucha přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se do parametru dostupnosti a maximální délky trvání poruchy v měsíci, v kterém byla ukončena. Do doby poruchy se pro výpočet dostupnosti služby nezapočítává:

9.6.1 porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě Poskytovatele.

9.6.2 porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje Poskytovatel, případně poruchy způsobené Uživatelem nebo činností vykonávanou osobou Uživatelem pověřenou;

9.6.3 doba, po kterou není osobám pověřeným Poskytovatelem (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu Uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou Uživatele;

9.6.4 doba přerušování služby z důvodu plánovaných prací nebo údržby

9.7 Přerušování z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušování služby, které je oznámeno Uživateli nejméně 5 dní předem. Veškerá údržba a práce jsou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušování služby na Uživatele a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Přerušování z důvodu plánovaných prací nebo údržby se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu (respektive pro její ukončení), považuje se služba za nedostupnou od okamžiku plánovaného ukončení prací až do okamžiku skutečného ukončení plánovaných prací nebo údržby; tato doba nedostupnosti služby se v takovém případě započítává do celkové doby nedostupnosti služby.

9.8 Dohodnutý způsob nahlášení poruchy: Zákaznické centrum Poskytovatele pro příjem hlášení o poruchách telekomunikačních služeb je dostupné na telefonních číslech 478 048 676, 474 770 600 nebo faxem na 474 770 602 nebo emailem na podpora@ibg-net.cz. Poskytovatel nemůže garantovat dodržení parametrů SLA v případech, kdy porucha není Uživatelem nahlášena na uvedené kontakty. Účastník je před nahlášením poruchy na Zákaznické centrum Poskytovatele povinen zkontrolovat stav zařízení Uživatele, stav napájení, které není zajišťováno Poskytovatelem, a jiných podobných zařízení, která jsou zajišťována Uživatelem, v případě, že Uživatel tuto povinnost opakovaně nesplní, není Poskytovatel povinen nahlášení poruchy přijmout. Nahlášení poruchy se řídí (následující procedurou) následujícím postupem: Účastník: Nahlásí své jméno (název firmy), číslo Smlouvy, Uvede telefonní číslo svého technického kontaktu (osoba, která bude k dispozici po celou dobu řešení poruchy), Uvede údaje o poruše, odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem Poskytovatele. Operátor zákaznického centra Poskytovatele: Potvrdí převzetí poruchy od Uživatele, Odsouhlasí čas začátku poruchy s Uživatelem.

9.9 Uzavření poruchy: Porucha je uzavřena okamžikem zprovoznění služby, na které byla nahlášena porucha. To znamená okamžikem uvedení do takového technického stavu, který odpovídá Technické specifikaci služby a oznámením Uživateli dohodnutým způsobem (elektronická pošta, telefonický hovor, fax). Pro určení doby trvání poruchy na službě se za okamžik uzavření poruchy považuje čas jejího oznámení Poskytovatelem Uživateli, jestliže tento čas Uživatel jako ukončení poruchy odsouhlasil. Čas, plynoucí v případě nedosažitelnosti technického kontaktu na straně Uživatele se do doby poruchy nezapočítává. V takovém případě se za čas uzavření poruchy považuje okamžik, kdy Poskytovatel odstraní nahlášenou poruchu a je zahájen proces kontaktování Uživatele a za účelem uzavření poruchy. Nereaguje-li Uživatel na výzvu Poskytovatele k vyjádření k uzavření poruchy, která je provedena dohodnutým způsobem (elektronická pošta, telefonický hovor, fax) do 3 kalendářních dnů, je porucha považována za definitivně uzavřenou.

9.10 Běh času: Okamžikem rádného nahlášení poruchy (dle článku 9.8.) se začíná načítat čas poruchy, okamžikem uzavření poruchy (dle článku 9.9.) se přestává načítat čas poruchy.

9.11 Smluvní pokuta za nedodržení měsíční dostupnosti: V případě nedosažení garantované standardní úrovně měsíční dostupnosti služby Poskytovatelem náleží Uživateli smluvní pokuta ve výši procentního podílu měsíčního paušálu služby. Jednotlivé sazby smluvní pokuty při dosažení konkrétních úrovní měsíční dostupnosti jsou zveřejněny na webu poskytovatele [www.ibg-net.cz](http://www.ibg-net.cz).

## 10 INFORMACE, EVIDENCE ÚDAJŮ, DŮVĚRNOST INFORMACÍ

10.1 Uživatel dává Poskytovateli souhlas s uchováváním všech jím poskytnutých osobních údajů Poskytovatelem popřípadě jeho oprávněnými zástupci za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, a to za účelem zajištění poskytování služeb. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu tří let po jejím ukončení. Osobní údaje Uživatele jsou uchovávány a je s nimi nakládáno v souladu se všemi zákonnými ustanoveními vztahujícími se na správu a nakládání s osobními údaji dle zák. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Uživatel potvrzuje, že veškeré jím poskytnuté údaje jsou pravdivé a přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. Uživatel je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu Poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).

10.2 Uživatel dává Poskytovateli souhlas s využíváním podrobnosti jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se Smlouvy a jejich příloh. Uživatel má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zaslání obchodních sdělení odmítnout.

10.3 Uživatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele.

## 11 CENÍK

11.1 Aktuální ceník je zveřejněn na Webu Poskytovatele, v odkazu Tarify.

11.2 Ceny uvedené v ceníku jsou bez DPH (včetně DPH).

## 12 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1 Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, formou elektronické pošty nebo faxem, pokud není sjednáno jinak. Za prokázání doručení se považuje písemné potvrzení adresáta nebo pracovníka, o kterém mohl odesílatel důvodně předpokládat, že je oprávněn potvrzovat za adresáta přijetí písemností, potvrzená doručenkou, potvrzení faxu s uvedením faxového čísla strany adresáta po odeslání písemnosti faxem nebo potvrzení poštovního serveru adresáta s odkazem na zprávu, kterou odesílatel poslal adresátovi elektronicky.

12.2 Písemnost zasláná poštou se považuje za doručenu datem uvedeným na doručence, pokud nelze toto datum určit, považuje se za doručenu uplynutím třetího dne od dne, kdy byla podána k poštovní přepravě na adresu druhé Smluvní strany. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla příjemcem vyzvednuta ve lhůtě sedmi kalendářních dnů ode dne jejího uložení. V případě zaslání faxem nebo elektronickou poštou se považuje den prokazatelného odeslání za den doručení.

12.3 Uživatel dává Poskytovateli výslovný souhlas s převodem jeho práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu – nového poskytovatele Služeb.

12.4 Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, konkrétně ustanovením § 262 odst. 1 a zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. O sporech mezi Poskytovatelem a Uživatelem rozhoduje Český telekomunikační úřad. Ve věcech, v nichž je příslušný rozhodovat soud, si Poskytovatel a Uživatel dohodli místní příslušnost soudu dle sídla Poskytovatele.

12.5 Tyto Podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějších Všeobecných obchodních podmínek. Platné a účinné Podmínky jsou dostupné v sídle Poskytovatele, jeho prodejních místech a na Webu Poskytovatele.

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

12.7 Bude-li některé ustanovení Smlouvy shledáno neplatným nebo nevymahatelným, taková neplatnost nebo nevymahatelnost nezpůsobí neplatnost či nevymahatelnost celé Smlouvy s tím, že v takovém případě bude celá Smlouva vykládána tak, jako by neobsahovala jednotlivá neplatná nebo nevymahatelná ustanovení, a v tomto smyslu budou vykládána a vymáhána i práva a povinnosti příslušných Smluvních stran vyplývající ze Smlouvy. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu) v souladu s právními předpisy, jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.

12.8 Akceptací Smlouvy (podpisem) Uživatel potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě Smluvní strany závazné.

12.9 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.5.2018.

**IBG-NET s.r.o. , Cyrila a Metoděje 66, 441 01 Podbořany, IČO: 28728548, DIČ: CZ28728548**