

- www.callpro.cz. V případě že na telefonním čísle Uživatele bude záporný kredit déle než 60 dní, vyhrajuje si Poskytovatel právo na zablokování SIM karty a to do doby než dojde k navýšení kreditu do kladných hodnot.
- 3.3.9 VÝPISY – Vypisť hovorů ve všem zákaznickém k dispozici on-line v portálu pro zákazníky na webu www.callpro.cz
- 3.4.1 JISTINY – Poskytovateli si vyhrajuje právo požadovat u post-paid tarifů vratnou jistinu ve výši minimálně 500 Kč. Vrácení jistiny je podmíněno uplynutím doby 6 měsíců od data aktivace služby CALLPRO GSM a zaplacením všech měsíčních vyúčtování v termínu splatnosti.
- 3.4.2 REKLAMACE – Reklamacje je nutné podat bez zbytečného odkladu nejpozději do dvou měsíců vždy písemnou formou poštou, faxem, nebo na e-mail info@callpro.cz. Reklamacje nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných 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.
- 3.4.4 VYÚČTOVÁNÍ - v případě nehrazení vystavených faktur budou zákaznickovi omezeny odchozí služby (v případě dvou a více neuhrazených faktur dojde k celkovému zablokování SIM karty) a zároveň bude po zákazníkovi vymáhána dlužná částka prostřednictvím některé z inkasních společností.

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 kterákoliv Smluvní strana nejpozději 30(třicet) dnů před uplynutím doby určité písemně vypoví.
- 4.3 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.
- 4.4 Uživateli může vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou z jakéhokoliv důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce 30(třicet) dnů, která začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď doručena Poskytovateli. Výpověď musí mít písemnou formu.
- 4.5 Uživateli 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(třicet) 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 Uživateli vypovědět před uplynutím doby určité výhradně v případech uvedených v článku 4.5 tohoto odstavce. Pokud uživateli vypoví smlouvu na dobu určitou během trvání doby určité mimo článku 4.5 tohoto odstavce, vzniká poskytovateli právo účtovat smluvní pokutu ve výši 20% celkové sumy, která by byla účtována do konce doby určité.
- 4.7 Poskytovateli může vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i na dobu neurčitou z jakéhokoliv důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce 30(třicet) dnů, která začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď doručena Uživateli.
- 4.8 Nezaplátl-li Uživateli je lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovateli 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 Poskytovateli oprávněn omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Poskytovateli je oprávněn obnovit poskytování Služby do 30 dnů od okamžiku, kdy Uživateli splní všechny své platební povinnosti vůči Poskytovateli.
- 4.9 Poskytovateli je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případech:
- 4.9.1 kdy uživateli úmyslně uvedl nesprávně osobní nebo identifikační údaje,
- 4.9.2 kdy uživateli 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 nejmeně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným nezaplacením se pro účely odstavce IV rozumí existence nejmeně 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 Uživateli 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 Uživateli nebo uživateli, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Uživateli;
- 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 právním 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. Poskytovateli je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na Uživatele uvalena nucená správa.
- 4.11 Při ukončení Smlouvy, zejména před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, nebo v případě její změny, je Uživateli povinen Poskytovateli nahradit náklady na Poskytovatelem již vynaložené práce a úkony související se zřízením, 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 uživateli Soustavně neplatil cenu za Služby, je poskytovateli oprávněn ukončit poskytování služby.
- 4.13 Pokud uživateli Soustavně neplatil cenu za Služby a poskytovateli ukončil poskytování služby dle článku 4.12., je poskytovateli 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 Uživateli 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 Reklamacje.
- 5.2 Uživateli 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. Uživateli 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 Poskytovateli. Při porušení této povinnosti Poskytovateli 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 Uživateli 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 řízení, 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 touto skutečností 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 poskytovanou 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 poskytovanou 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. Uživateli 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 Uživateli se zavazuje seznámit se zásadami obsluhy síťových služeb a informačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání Služeb.
- 5.4 Uživateli bere na vědomí, že Poskytovateli 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. Uživateli dále bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě INTERNET není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, nebo ztraceny. Uživateli bere na vědomí, že při užívání Služby mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení Uživatele. Poskytovateli nenese žádnou odpovědnost 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 Uživateli souhlasí s tím, že Poskytovateli povede elektronickou databázi Uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni. Uživateli tímto uděluje souhlas Poskytovateli s měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými způsoby.
- 5.6 Uživateli 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 jejich 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 nesířít jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování, zdržet se jakýchkoli jednání porušujícího etická pravidla chování na síti INTERNET, zejména nezasiilat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy a nepřipojovat ke koncovému místu více než jedno koncové zařízení Uživatele.
- 5.7 Uživateli se plnou zodpovědnost za škody způsobené neodborným zásahem do zařízení Poskytovatele a k výzvě Poskytovatele je povinen touto škodu uhradit.
- 5.8 Uživateli prohlašuje, že hromosvodná instalace v místě poskytování služby má platnou revizi a odpovídá platným normám. Ukáže-li se být toto prohlášení nepravdivým, veškeré důsledky z tím spojené nese Uživateli.
- 5.9 Uživateli se zavazuje nesdělovat dalším osobám jakékoliv informace obsažené v této smlouvě a zaručuje mlčenlivost ve všech záležitostech týkajících se zařízení Poskytovatele - jejich umístění, kapacit apod.
- 5.10 Má-li uživateli rádiové zařízení využívávané k poskytování služby, bere na vědomí, že toto rádiové zařízení musí za bouřky odpojit. Nespíná-li Uživateli tuto povinnost a dojde-li v důsledku toho k poškození, či poruše na zařízení, má Poskytovateli právo na náhradu nákladů vynaložených na opravu tohoto zařízení.
- 5.11 Uživateli se zavazuje, že nebude provádět změnu konfigurace zařízení nainstalovaného Poskytovatelem. Veškeré důsledky za porušení této povinnosti nese Uživateli.
- 5.12 Uživateli 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 Uživateli 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 Uživateli povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno technické zařízení a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Uživateli technické zařízení nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí nebo jej 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 zájmovci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;
- 5.14.2 nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Uživatelem;
- 5.14.3 nezřídít Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Uživatelem v případech, kdy Uživateli uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí vyúčtovanou cenu za Službu nebo opakovaně poruší smluvní podmínky;
- 5.14.4 před uzavřením Smlouvy s Uživatelem a kdykoli poté dle vlastního uvážení požadovat, aby Uživateli 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. Uživateli 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 (jez však nenastane před uplynutím v tomto odstavci shora uvedené lhůty jednoho měsíce a nahrazují v rozsahu provedených změn původní znění Podmínek. Vyjádří-li Uživateli 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 poskytované 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 Uživateli 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 nalezte Uživateli na Webu Poskytovatele.
- 6.3 Dojde-li ke změně Služby, začnou se ceny za zmíněnou 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 Uživateli 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. Uživateli je povinen provádět veškeré úhrady v 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 Uživateli 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 poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci. Písemně vyúčtování je zpoplatněno dle Ceníku.
- 6.7 Uživateli souhlasí, že Poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Poskytovatel Uživateli dluží, na částky, které dluží Uživateli Poskytovateli.
- 6.8 Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli úhradu nákladů spojených s rozesláním písemných upomínek o zaplacení dlužné částky ve výši uvedené v Ceníku.
- 6.9 Jestliže Uživateli neuhradí Poskytovateli jakoukoli finanční částku řádně a včas, je Uživateli 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. Uživateli je navíc povinen zajistit, aby Poskytovatel obdržel, ve vztahu k jakékoli částce náležející Poskytovateli dle Smlouvy, po provedení jakéhokoliv odpočtu či srážky daně nebo jiné platby v souladu s příslušnými právními předpisy čistou částkou rovnou částce, kterou by býval Poskytovatel 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 poskytované služby.

7 REKLAMACE A ODPOVĚDNOST

- 7.1 Uživateli má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.
- 7.2 Reklamaci na vyúčtování ceny je Uživateli 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 poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby .
- 7.3 Reklamaci na poskytovanou Službu je Uživateli oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Uživateli může reklamaci uplatnit písemnou formou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla Poskytovatele (Cyrila a Metoděje 66, 441 01 Podbořany), nebo elektronicky v případě mobilních služeb na e-mailové adrese podpora@callpro.cz, v případě internetového připojení na e-mailové adrese servis@ibg-net.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 poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace 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 reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Uživatele není Poskytovatel Služby povinen uhrazovat Uživateli Služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby.
- 7.6 Pokud Služba vykazuje Poruchu, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Uživatelem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen uhrazovat jejím Uživateli náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo Poruchy.
- 7.7 Spočívá-li reklamace ve výpadku v poskytované Službě nebo v Poruše, je povinen Uživateli na tento výpadek, či poruchu, neprodleně upozornit Poskytovatele způsobem uvedeným výše. Poskytovatel je povinen na toto oznámení o výpadku nebo přerušení Služby neprodleně, nejpozději do 48 hod., reagovat a zahájit opatření k obnově 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 Uživateli 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 Uživateli. Tato skutečnost nemá žádný vliv na povinnost Uživatele platit Poskytovateli cenu. Uživateli je oprávněn si objednat u Poskytovatele servis jeho zařízení za podmínek stanovených Poskytovatelem. V případě, že nemá Uživateli 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 Uživateli předplacený servis, jsou všechny servisní zásahy související s radiovým zařízením a spojením tohoto zařízení s počítačovou sítí uživatele 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 Poskytovateli do Účastnické stanice, nebo z jakéhokoliv jiného důvodu vis maior.

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 Uživateli 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 přiměřené 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 kterékoli její části na dobu, která je přiměřeně nutná k údržbě, podpoře, provedení změn, aktualizací 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 pomínu důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provede Službu 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 kvality a dostupnosti sjednané služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u sjednané služby poskytované na základě Smlouvy a tomu odpovídající povinnost Uživatele za toto zaplatit cenu stanovenou ve Smlouvě
- Inzerovaná rychlost je rychlost, jakou poskytovatel internetových služeb uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu.
- 9.2.1 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je za rychlost maximální považována rychlost inzerovaná.
- 9.2.2 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, odpovídá rychlosti běžně dostupné 61% rychlosti inzerované. Tato hodnota musí být dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.
- 9.2.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, odpovídá rychlosti minimální 31% rychlosti inzerované. Pokud klesne rychlost pod tuto hodnotu, může to být považováno za Poruchu.
- 9.3 Pokud nastane situace velké trvání nebo velké opakující se odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, je tento stav považován za Poruchu a uživatel má právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP Poskytovatele. Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 31% hodnoty rychlosti uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu se považuje takovou odchylku, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delší než 3,5 minuty v časovém úseku 90 minut.
- 9.4 Za objektivní měření rychlosti lze považovat pouze měření rychlosti ihned za hraničním routerem mezi poskytovatelem a zákazníkem. Při měření nesmí být zároveň připojena další zařízení využívající internet. Na měřícím počítači se nesmí provádět další činnosti (např. stahování, aktualizace) a počítač nesmí být připojen k VPN nebo proxy. Měření je třeba provádět proti serverům s dostatečnou rezervou rychlosti.

9.5 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.

9.5 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).

9.6 Přerušení 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 uvede 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 zprovozněním služby, na které byla nahlášena porucha.

9.7 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:

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

9.7.2 porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje Poskytovatel, případně poruchy způsobené Uživatelem nebo činnosti vykonávané osobou Uživatelem pověřenou;

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

9.7.4 doba přerušení služby z důvodu plánovaných prací nebo údržby

9.8 Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno Uživateli nejméně 5 dní předem. Veškerá údržba a práce jsou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Uživatele a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Přerušení 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.

9.9 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.

9.10 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 Uživatele 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.

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

9.12 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.

10 INFORMACE, EVIDENCE ÚDAJŮ, DŮVĚRNOST INFORMACÍ

10.1 Uživatel dává Poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a 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 jejích 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 zveřejněných na Webu Poskytovatele, v odkazu Tarifů.

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 písemnosti, potvrzená doručena, 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 1.1.2021.

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