

Všeobecné podmínky společnosti Komunikační síť s.r.o.

vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Všeobecné podmínky“).

1 Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Tyto Všeobecné podmínky stanovují podrobně další ujednání mezi smluvními stranami Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), tj. mezi společností Komunikační síť s.r.o. Kolbenova 26, 190 00 Praha 9 IČ: 29137888 DIČ: CZ29137888 zapsáno v obchodním rejstříku pod spis.zn. C 202630 vedenou u Městského soudu v Praze, (dále jen „Poskytovatel“) a zákazníkem. Tyto Všeobecné podmínky jsou součástí smluvního ujednání mezi Poskytovatelem a zákazníkem.

1.2 Poskytovatel poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací a veřejnou telefonní službu (dále jen „Služba“) na území České republiky na základě všeobecného oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle ust. § 9 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“) a na základě dalších relevantních právních předpisů a příslušných osvědčení vydaných Radou pro rozhlasové a televizní vysílání prostřednictvím veřejné komunikační sítě (dále jen Síť) dle aktuální nabídky v koncovém bodě Sítě v souladu s aktuálním Ceníkem Služeb a Provozními řády jednotlivých Služeb. Aktuální nabídka, tj. rozsah poskytovaných Služeb včetně nezbytných specifikací a aktuální Ceník Služeb jsou veřejně přístupné na webových stránkách Poskytovatele, tj. na www.komunikacnisite.cz. Ucelené smluvní ujednání mezi Poskytovatelem a zákazníkem tvoří Smlouva, tyto Všeobecné podmínky, aktuální Ceník Služeb, Reklamační řád a Předávací protokol.

1.3 Připojením zákazníka na Síť se pro účely Smlouvy rozumí přivedení účastnického rozvodu Sítě a jeho ukončení ve formě koncového bodu Sítě, jak je definován v článku 4.2 Všeobecných podmínek.

1.4. Hlavním komunikačním kanálem mezi Poskytovatelem a zákazníkem je zákaznická zóna (www.komunikacnisite.cz/zakaznik), v rámci které jsou autorizovaným dálkovým přístupem zákazníkovi zpřístupněny předpisy plateb, či vyúčtování využívaných služeb, jakož i veškeré informace a důležitá sdělení Poskytovatelem, určená konkrétnímu zákazníkovi. Zákazník je povinen a zavazuje se tuto zákaznickou zónu využívat ke sjednanému účelu a pro aktualizaci veškerých kontaktních údajů, především korespondenční e-mailové adresy, prostřednictvím které je zákazník informován o umístění nových oznámení Poskytovatelem do jeho zákaznické zóny apod. Pokud ze strany zákazníka nedojde k aktualizaci kontaktních údajů, nebo výběru doručených zpráv, jsou tyto považovány za řádně doručené okamžikem jejich zveřejnění v zákaznické zóně

2 Práva a povinnosti poskytovatele

2.1 Poskytovatel se zavazuje:

- provazovat a udržovat Síť v řádném technickém stavu tak, aby byly Služby poskytovány podle odpovídajících platných technických předpisů a příslušných právních předpisů platných na území České republiky
- provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby byly závady Sítě odstraněny v nejkratším možném termínu
- řádně, včas a v souladu s platným právním předpisem informovat zákazníka o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a cenách Služeb
- informovat zákazníka o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změnách obchodní firmy, sídla, DIČ), a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny o této skutečnosti uveřejněním na pobočkových pracovištích Kontaktního Centra a zároveň na stránkách www.komunikacnisite.cz
- Poskytovatel je oprávněn:
 - na dobu nezbytně nutnou omezit nebo pozastavit poskytování Služeb v souladu s rozhodnutími příslušných správních orgánů České republiky v důležitém veřejném zájmu a provádět uložená regulační opatření
 - Dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity Sítě elektronických komunikací sloužící k poskytování Služeb poskytovatele, bezpečnosti Služeb nebo ke zjištění jejich ohrožení či zranitelnosti je Poskytovatel povinen a oprávněn přijmout opatření, v rámci kterého přistoupí k přerušení poskytování Služby po dobu nezbytně nutnou do odstranění narušení bezpečnosti a integrity Sítě, či bezpečnosti Služeb. Zároveň o tomto narušení bezpečnosti

- Síť či poskytování Služby bude informovat zákazníka včetně sdělení předpokládané doby přerušeni.
- na dobu nezbytně nutnou omezit poskytování Služeb z důvodu provázení technické údržby nebo opravy Sítě
- účtovat a inkasovat od zákazníka splatnou cenu za poskytnuté Služby a další poplatky podle platného Ceníku Služeb
- podklady, popř. doklady dodané na základě článku 3.2 písm. f) Všeobecných podmínek a ostatní identifikační údaje a doklady zákazníka zákonnými způsoby ověřit, pořádit kopii, archivovat a zpracovávat pro provozní účely
- nikoli na újmu ustanovení čl. 12 těchto Všeobecných podmínek, které se týká ukončení Smlouvy platí, že v případě, že zákazník poruší ustanovení Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Provozních řádů jednotlivých Služeb nebo nedodrží podmínky aktuální nabídky nebo neprovede úhradu Služeb po dobu delší než 30 dnů po splatnosti příslušné ceny za poskytnuté Služby, může takovému zákazníkovi Poskytovatel zastavit, poskytování Služeb. 2.3 Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá Poskytovatel postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované Sítě, a to především systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navyšování jejich kapacity včetně kapacity propojení nejen s tuzemskými operátory. Tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných Služeb.
- Garance deklarované přenosové kapacity v Síti Poskytovatele u Služeb, kde není minimální přenosová kapacita garantována, je dána údajem stupně agregace uvedená v ceníku.

3 Práva a povinnosti zákazníka

3.1 Zákazník je oprávněn:

- užívat Služby ve sjednaném rozsahu
 - požádat o změnu rozsahu poskytovaných Služeb podle aktuální nabídky
 - obracet se svými požadavky, připomínkami a hlášenými poruch na Helpdesk Poskytovatele
 - podávat reklamace v souladu s Reklamačním řádem Poskytovatele.
- 3.2 Zákazník se zavazuje:
- užívat sjednané Služby v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, zejména v souladu se ZEK, Všeobecnými podmínkami, Provozními řády jednotlivých Služeb, aktuální nabídkou Služeb a písemnými návody a pokyny Poskytovatele, a to pouze takovým způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakýkoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným zákazníkům Poskytovatele, a dále poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy
 - užívat sjednané Služby pouze prostřednictvím zařízení schválených k užívání v České republice
 - ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze koncová zařízení, která jsou určena k připojení na Síť a pro přístup ke Službám, nezasaňovat do koncového bodu sítě ani do sítě a nepoškozovat je. Zákazník je oprávněn připojovat koncová zařízení pouze ke koncovému bodu Sítě. Technická specifikace jednotlivých typů koncových bodů Sítě je zveřejněna na webových stránkách Poskytovatele www.komunikacnisite.cz
 - řádně a včas platit Poskytovateli cenu za poskytnuté Služby a případně další poplatky dle aktuálního Ceníku Služeb za servisní úkony, které byly vyžádány zákazníkem a nesouvisejí s odstraněním provozních závad či poruch na zařízení Poskytovatele, vyjma provozních závad prokazatelně způsobených zákazníkem
 - neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změně příjmení, obchodní firmy, bydliště, sídla, DIČ), a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala
 - poskytnout Poskytovateli na jeho žádost podklady, popř. doklady k potvrzení identifikačních údajů, důvěryhodnosti zákazníka a schopnosti plnit své závazky
 - na výzvu Poskytovatele umožnit jeho pracovníkům přístup k elektronickým komunikačním zařízením Poskytovatele včetně koncového bodu Sítě v místě instalace (zejména tehdy, jsou-li tato zařízení a koncový bod Sítě instalovány v soukromých prostorách zákazníka) a výkon nezbytných prací souvisejících jak s jejich instalací při zahájení poskytování Služeb podle Smlouvy, tak kdykoliv později, a to i po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem dle Smlouvy, za účelem jejich oprav či nezbytných rekonstrukcí dle článku 4.1 Všeobecných podmínek
 - užívat sjednané Služby výhradně pro svoji potřebu a zdržet se jakýchkoliv zásahů do Sítě, nainstalovaného Zařízení nebo

koncového bodu Sítě (jak jsou tyto termíny vymezeny v odstavci 4.1 a 4.2 těchto Všeobecných podmínek), zejména neumožnit sobě nebo třetím osobám neoprávněný příjem jiných než sjednaných Služeb anebo jakkoliv porušovat autorská práva nebo jiná práva k nehmotným statkům. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení Smlouvy. V

- i) Zákazník bere na vědomí, že neoprávněný zásah do sítě, nainstalovaného zařízení či zásah do autorských práv či jiných práv k nehmotným statkům může být sankcionován i podle platných ustanovení trestněprávních předpisů.

4 Hardware pro poskytování Služeb

4.1 Veškeré součásti či doplňková zařízení Sítě včetně koncového bodu Sítě (dále jen „Hardware“), které se nacházejí v místě instalace, jsou majetkem Poskytovatele, který je oprávněn podle svého vlastního uvážení Hardware měnit, doplňovat, upravovat nebo přemísťovat.

4.2 Koncový bod Sítě je fyzickým spojovacím bodem, ve kterém je zákaznickový poskytována sjednaná Služba. Koncovým bodem Sítě je konkrétně:

- a) optický router
- b) účastnická zásuvka s konektorem typu „F“ nebo „IEC“
- c) konektor v koncové skříní distribuční sítě
- d) port 1000baseTX síťového zařízení ukončujícího datový okruh v síti
- e) ostatní koncové body Sítě

Definice koncových bodů Sítě jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele www.komunikacnisite.cz/kontakt.

4.3. Zákazník není oprávněn v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu do Hardware jakkoliv zasahovat, z místa instalace Hardware přemísťovat či jakkoliv s ním v prostoru místa instalace manipulovat. Zákazník nese plnou zodpovědnost za poškození či ztrátu Zařízení.

4.4. Zákazník není oprávněn v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu, či po jeho ukončení se Zařízením jakkoliv disponovat, například poskytovat zapůjčené Hardware jako zástavu či je zadržovat.

4.5. Poskytovatel neodpovídá za provoz či funkčnost koncového zařízení zákazníka (televizní, rozhlasový přijímač, videopřehrávač, počítač, telefon, fax či jiný přístroj), prostřednictvím kterého je Služba přijímána.

4.6. Zákazník není oprávněn připojit více než dvě koncová zařízení stejného druhu ke koncovému bodu Sítě, pokud není mezi Poskytovatelem a zákazníkem dohodnuto jinak nebo není jinak specifikováno. Zákazník není oprávněn připojovat ke koncovému bodu Sítě žádné přístroje či zařízení, které k tomu nejsou určeny nebo které nesplňují požadavky příslušných právních předpisů (viz <http://www.komunikacnisite.cz/kontakt> dokument „Typy rozhraní sítě“).

4.7. Zákazník je povinen Hardware řádně opatřovat a neprodleně nahlásit Poskytovateli jakékoliv závady nebo poruchy na Hardware. Případné závady nebo poruchy Poskytovatel odstraní v nejkratším možném čase. Náklady spojené s odstraněním závady či poruchy Hardware hradí Poskytovatel, vyjma případů, kdy (I) zákazník závadu neoznámil Poskytovateli neprodleně po jejím vzniku, nebo (II) zákazník neumožnil Poskytovateli přístup do prostor, kde je Hardware instalováno, nebo (III) závada byla způsobena zákazníkem, a to vadným koncovým Hardwarem zákazníka připojeným na koncový bod Sítě, vadnou manipulací způsobenou zákazníkem nebo úmyslně. V případech uvedených v tomto článku pod body (I) - (III) výše je Zákazník povinen Poskytovateli uhradit veškeré náklady na odstranění závady podle aktuálního Ceníku Služeb.

4.8. Dojde-li v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu ke ztrátě, krádeži, zničení nebo poškození Hardware, Poskytovatel Hardware nahradí, vymění nebo opraví poté, co zákazník uhradí cenu takového Hardware včetně úhrady za jeho uvedení do provozu dle aktuálního Ceníku Služeb.

4.9. Zákazník je po ukončení smluvního vztahu povinen Poskytovateli vrátit Hardware, které mu bylo na základě Smlouvy, či jiného dokumentu (např. Předávací protokol) poskytnuto, a to do deseti (10) dnů ode dne ukončení Smlouvy, vše na svůj náklad a nebezpečí. Zákazník je pro naplnění tohoto ujednání Všeobecných podmínek požadovat zásah servisní organizace Poskytovatele, přičemž náklady spojené s tímto zásahem jdou plně k tíži Zákazníka, který je povinen a zavazuje se k jejich úhradě. V případě, že zákazník Hardware vrátí poškozené jinak, než běžným užíváním nebo ho nevrátí vůbec, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč za každé nevrácené Hardware. Právo na náhradu další újmy tímto není dotčeno

5 Uzavření Smlouvy

5.1 Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky účastníkovým vyplněním a potvrzením webového formuláře Poskytovatele a potvrzením takové elektronické objednávky Poskytovatelem nebo ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s Helpdeskem poskytovatele, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky Poskytovatele, s obchodním zástupcem nebo s operátorem kontaktního centra

externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) Poskytovatelem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Poskytovatel.

5.2 Záměnce je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity.

5.3 Smlouva, je-li uzavřena písemně, je uzavřena dnem podpisu návrhu Smlouvy oběma smluvními stranami.

5.4 Byla-li Smlouva uzavřena mimo provozovnu (např. kancelář, obchodní místo) Poskytovatele (zpravidla při návštěvě obchodního zástupce Poskytovatele u zákazníka) ve smyslu § 1820 a násl. zákona č. 89/2102, občanský zákoník, má zákazník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření, pokud zákazník ve smyslu § 1832 a § 1837 písm. a) občanského zákoníku výslovně nepožádá v textové podobě o zahájení poskytování Služeb dříve, popřípadě další práva popsaná v občanském zákoníku.

Písemné vyrozumění o odstoupení je zákazník povinen zaslat Poskytovateli na adresu uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Poskytovateli, zákazník je však povinen uhradit Poskytovateli Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, jakož i případné náklady spojené se zřízením Služby, pokud není stanoveno jinak. Požádá-li zákazník o zahájení poskytování Služeb v době před uplynutím lhůty pro jeho odstoupení od smlouvy, bere na vědomí, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě 14 dnů.

5.5. Nebyla-li Smlouva sjednána osobně (tj. např. v případě výměny písemností prostřednictvím pošty), je zákazník oprávněn od Smlouvy odstoupit do 14 kalendářních dnů ode dne připojení Služby či ode dne uzavření smlouvy, podle toho, co nastalo později, a písemně vyrozumění zaslat Poskytovateli na adresu uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Poskytovateli, zákazník je však povinen uhradit Poskytovateli Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy. V případě, že zákazník uhradí první platbu, má se za to, že uzavření smlouvy akceptoval a smlouva nabývá platnosti.

5.6 Byla-li Smlouva, nebo její změna uzavřena za použití prostředku komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace podle odstavce § 63 odst. 1 ZEK písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení účastníka od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

5.7 Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s Poskytovatelem kontaktního centra, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky Poskytovatele nebo s obchodním zástupcem nebo s příslušným operátorem kontaktního centra externí firmy může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytování služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele, a dále účastník/uživatel souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

5.8 Pro případy, kdy je Zákazník podnikatelem, smluvní strany výslovně ve smyslu § 1801 vylučují aplikaci ustanovení § 1798 a následující občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.

6 Změna Smlouvy

6.1 Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické poptávky zákazníka bude ze strany Poskytovatele nový rozsah Služeb zaveden do databáze zákazníka Poskytovatele a ze strany zákazníka akceptován tak, že zákazník uhradí platbu za Služby v nové výši dle platného Ceníku Služeb v nejbližším účtovacím období. Změna rozsahu Služeb má charakter dodatku ke Smlouvě.

Poskytovatel je oprávněn realizovat tuto změnu po uplynutí 30denní doby, která počíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla příslušná poptávka učiněna. Uhrazení platby za Služby zákazníkem v její nové výši je považováno za souhlasný projev zákazníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou. Toto ujednání neplatí pro poskytování veřejně dostupné telefonní služby Poskytovatelem.

7 Omezení přístupu ke službám elektronických komunikací

7.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit nebo dočasně zrušit přístup zákazníka ke Službě, a to bez nároku na jakoukoli kompenzaci za nefunkčnost po dobu do odstranění, pokud zákazník zapříčiní poruchu či omezení jakékoliv části služby. Poskytnutí služby může být přerušeno až do doby odstranění. V případě, že Zákazník poruší podmínky užívání služby zvlášť hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování služeb dle stanovených podmínek Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn zrušit přístup zákazníka ke

službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že Zákazník využívá telekomunikační síť nebo službu v rozporu se závaznými právními předpisy, v rozporu s dobrými mravy. Toto platí zejména pro následující:

- a) zákazník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli činnosti porušující závazné právní předpisy nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv
- c) zákazník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup
- d) zákazník neoprávněně využívá data, systémy a síť nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí
- e) zákazník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě
- f) zákazník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, počítačovým systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém a jiných zásahů)
- g) zákazník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu se závaznými právními předpisy a pravidly diskusní skupiny
- h) zákazník bez předchozí dohody s Poskytovatelem umožní využívání objednaných služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, je-li takové oprávnění pro takové jednání zákonem vyžadováno. Toto chování má charakter porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymahatelné soudní cestou a Zákazník na sebe bere veškerou trestněprávní odpovědnost.

7.2 Zákazník bude službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. Zákazník je odpovědný za instalaci, údržbu a užívání hostitelských systémů, pracovních stanic, komunikačních linek a veškerého vybavení požadovaného pro přístup k síti elektronických komunikací. Takové vybavení musí splňovat požadavky na použití s příslušnou službou (tj. odpovídající software zákazníka, aby požadovaná telekomunikační služba byla po realizaci přípojky plně funkční). 7.3 Zákazník je odpovědný za rozvíjející anebo udržovací postupy k ochraně svých programů a dat na podporu a rekonstrukci ztracených dat, programů a postupů.

7.3 Zákazník bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění Hardware poskytovatele mohou vést k výpadku objednaných služeb, případně ke ztrátě dat na svém koncovém Hardware. Uživatel je výlučně odpovědný za provádění zálohování dat na koncovém Hardware uživatele a provozovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.

8 Cena Služeb a platební podmínky

8.1 Služby jsou zákazníkovi poskytovány za ceny, které jsou uvedeny v aktuálním Ceníku Služeb. Aktuální Ceník Služeb je v souladu s článkem 1.2

Všeobecných podmínek veřejně přístupný na webové stránce Poskytovatele, tj. na www.komunikacnisite.cz a dále k dispozici u obchodních zástupců Poskytovatele. Úctování ceny je zahájeno dnem instalace nebo aktivace Služby u zákazníka. Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby je prováděno podle ZEK.

8.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit ceny Služeb a další poplatky spojené s instalací, opravami, poškozeními či náhradou Hardware. Změnu ceny Služeb zveřejní Poskytovatel vždy nejméně 30 dnů přede dnem účinnosti této změny.

8.3 Změna ceny sjednaných Služeb je mezi stranami Smlouvy platná a účinná, jestliže zákazník uhradí cenu Služby nebo poplatek v nové výši. Neuhradí-li zákazník cenu nebo poplatek v její nové výši nebo uhradí-li zákazník cenu nebo poplatek pouze ve výši dosavadní, je Poskytovatel oprávněn považovat takovéto jednání zákazníka za odstoupení od Smlouvy, a to ke dni splatnosti této nové ceny nebo poplatku (viz ujednání odst. 13.2 těchto Všeobecných podmínek).

8.4 Při uzavírání Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zákazníku zálohu, instalační, připojovací nebo manipulační poplatky jako podmínku nutnou pro uzavření Smlouvy uvedené v ceníku na www.strankach. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn použít zálohu na Hardware, případně jiné dlužné poplatky, k započtení svých pohledávek vůči zákazníkovi (tj. splatné ceny Služeb, poplatků nebo smluvních pokut), přičemž se přednostně započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné poplatky za Služby, popř. náhrada újm způsobených Poskytovateli.

8.5 Způsob platby za Služby je dohodnut při sjednávání Smlouvy. Pro změnu způsobu platby platí článek 6.1 Všeobecných podmínek obdobně.

8.6 Poskytovatel poskytuje zákazníkovi Služby v dílčích obdobích. Poskytnutí Služby Poskytovatelem zákazníkovi v dílčím období je

považováno za dílčí plnění podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „Zákon o dani z přidané hodnoty“).

8.7 Dílčím obdobím u poskytovaných Služeb se rozumí období jednoho kalendářního měsíce s výjimkou prvního a posledního dílčího období, pokud není stanoveno jinak.

8.8 Prvním dílčím obdobím se rozumí období ode dne, kdy Poskytovatel započal poskytování Služeb, do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém poskytování Služeb započal, pokud není stanoveno jinak.

8.9 Posledním dílčím obdobím se rozumí období od 1. dne kalendářního měsíce, ve kterém Poskytovatel ukončil poskytování Služeb, do dne ukončení poskytování Služeb, pokud není stanoveno jinak.

8.10 Dnem uskutečnění zdanitelného plnění u poskytování Služeb je poslední den příslušného dílčího období.

8.11 Cena za sjednané Služby poskytované Poskytovatelem zákazníkovi v příslušném kalendářním měsíci je splatná měsíčně do 15. dne tohoto kalendářního měsíce. Poplatky a smluvní pokuty jsou splatné způsobem a v čase, jak je uvedeno v jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na příslušný bankovní účet uvedený Poskytovatelem.

8.12 Poskytovatel je povinen vystavit daňový doklad v případě poskytnutí Služby osobě povinné k dani nebo právnické osobě nepovinné k dani plně v souladu s ust. § 28 odst. 1 a) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Veškeré daňové doklady jsou dostupné v elektronické podobě, pokud není stranami výslovně sjednáno jinak.

8.13 Případné zákaznickovy přeplatky nebo zálohy je Poskytovatel oprávněn započítat nebo použít k úhradě nejbližší splatné ceny za Služby nebo jiné platby zákazníka. Pokud nebude přeplatek započten, bude zákazníkovi vrácen dohodnutým způsobem.

8.14 Nezaplátí-li zákazník včas cenu za Služby nebo bude v prodlení s jinými splatnými úhradami, je Poskytovatel oprávněn účtovat zákazníkovi úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů, a to buď:

- a) samostatně
- b) o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování Služeb zákazníkovi. Na prodlení s úhradou ceny Služby a případných dalších poplatků bude zákazník upozorněn písemnou upomínkou s poskytnutím náhradní lhůty k plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Nesjedná-li zákazník nápravu ve lhůtě stanovené v upomínce, je Poskytovatel oprávněn okamžitě ukončit poskytování Služeb tomuto zákazníkovi.

8.15 Poskytovatel je oprávněn postoupit třetí straně splatné pohledávky vůči zákazníkovi, který je v prodlení s úhradou ceny za Služby nebo jiných poplatků, s jejichž platbou je zákazník v prodlení, a to za účelem jejich vymáhání.

8.16 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování, na účet určený Poskytovatelem.

9 Údaje o zákaznících

9.1 Poskytovatel vede evidenci zákazníků obsahující osobní údaje, které zákazníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytli souhlas s jejich zpracováním v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění uděluje zákazník Poskytovateli po dobu trvání Smlouvy oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci se zákazníkem o všech službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem (zejména informování o nových službách Poskytovatele, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné Poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s Poskytovatelem, popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných Služeb a prováděné Poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů zákazníka uvedených ve Smlouvě je podle zákona č. 101/2000 Sb..

9.2 Zákazník je oprávněn svůj souhlas se zpracováním osobních údajů tak, jak jsou definovány v ustanovení tohoto článku Všeobecných podmínek, kdykoli písemně odvolat, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle. Zpracování na základě zákona zákazník nemůže odmítnout. Udělí-li zákazník opětovný souhlas se zpracováním údajů, pak tento platí i pro údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

9.3 Poskytovatel jako provozovatel Sítě je oprávněn předávat data související s poskytováním Služeb, zejména údaje o zákaznících, jiným provozovatelům a poskytovatelům služeb el.komunikací nebo veřejných telefonních služeb, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k Síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Sítě a Služeb, nebo partnerům Poskytovatele, kteří na základě samostatného smluvního vztahu umožňují poskytování vlastních vybraných služeb určených výlučně pro zákazníky Poskytovatele.

9.3 Poskytovatel vede aktuální **datábázi zákazníků**, jejich oprávněných zástupců (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb. **Osobními a identifikačními údaji** (dále jen „Údaje“) Subjektů údajů v databázi zákazníků se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo / identifikátor, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje získané od zákazníka marketingovými průzkumy, dále informace o platební morálce a bankovním spojení. **Provozními údaji** se rozumí jakékoli údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování a dalších Službách poskytnutých ze strany Poskytovatele, zejména volající číslo, volané číslo, adresa datového spojení (např. URL adresa), datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby, údaje o využívání Služeb a chování zákazníka. **Lokalizačními údaji** se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového Hardware zákazníka, zejména číslo, název a umístění koncového bodu Sítě apod. Poskytovatel chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků.

10 Odpovědnost za vady a povinnost k náhradě újmy

10.1 Poskytovatel zodpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch sjednaných Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel.

10.2 Není-li možné Službu zákazníkovi poskytnout z důvodu závady, je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v nejkratším možném čase.

10.3 Poskytovatel neodpovídá za přenášené informace a obsah zpráv, druh a obsah vysílaných programů, jejich změny a dostupnost.

10.4 Poskytovatel není povinen nahradit zákazníkovi újmy, které mu vzniknou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

10.5 Poskytovatel není povinen nahradit újmu a neodpovídá za vady způsobené výpadky nebo poruchami sítě nebo zařízeními jiných provozovatelů v souladu s příslušnými ustanoveními ZEK.

10.6 Zákazník nahradí újmu, která vznikne Poskytovateli, pokud zákazník používá koncové zařízení připojené ke koncovému bodu Sítě, jež k tomu není určeno nebo které nesplňuje požadavky příslušných právních předpisů, v důsledku neoprávněného zásahu do Sítě nebo Zařízení či porušení ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.

10.7 Zákazník odpovídá za provoz koncového zařízení, které má připojené ke koncovému bodu Sítě, nese náklady spojené s provozem tohoto koncového zařízení a je povinen nahradit Poskytovateli případnou újmu vzniklou použitím tohoto koncového zařízení.

11 Reklamacce, stížnosti a připomínky zákazníků

11.1 Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou listinné zásilky doručené na adresu sídla Poskytovatele nebo adresu Kontaktního Centra, nebo formou elektronické komunikace na kontaktní e-mail podpora@komunikacnisite.cz v souladu s Reklamačním řádem, který je součástí smluvního ujednání mezi Poskytovatelem a zákazníkem.

11.2 Reklamacce je zákazník povinen podat neprodleně po zjištění závady, v důsledku které bylo možno Službu využít jen částečně nebo nebylo možno využít vůbec. Reklamacce proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamacce zanikne. Reklamacce proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

11.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacce rozsahu, kvality poskytované Služby, či vyúčtování ceny za Službu uplatněnou dle odst.

11.2 Všeobecných podmínek bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení písemné reklamacce. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamacce podané proti vyúčtované ceně, je zákazník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

11.4 V případě oprávněné reklamacce vyúčtování ceny Služby, nebo vadného poskytnutí Služby z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel zákazníkovi kompenzaci v rozsahu uznaném reklamacce. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Poskytovatelem vystaven opravný daňový doklad (dobropis) a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamacce způsobem, dohodnutým se zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamacce buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování Služby následujícího období.

12 Trvání a ukončení Smlouvy

12.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami v souladu s článkem 5 Všeobecných podmínek a účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb.

12.2 V případě, že se Zákazník ve smluvním dokumentu („Specifikace služeb“) zavázal k využívání některé Služby na dobu určitou, příp. na dobu neurčitou, nejméně však na jednoznačně definovaný časový úsek, je povinen a zavazuje se při nedodržení tohoto závazku sjednané doby využívání konkrétní Služby uhradit Poskytovateli smluvní pokutu, rovnající se 20 % vyčísleného rozdílu mezi souhrnem částek plnění za dobu sjednané doby trvání tohoto závazku a částkami zákazníkem na tento konkrétní závazek již zaplacenými, pokud není ve Smlouvě, nebo v Ceníku u příslušné Služby stranami sjednáno jinak. Vyúčtování smluvní pokuty bude provedeno samostatným daňovým dokladem. Tímto ujednáním není dotčen nárok na ostatní finanční a jiná vypořádání, sjednaná mezi stranami smluvními dokumenty.

12.3 Zákazník je povinen na základě upozornění Poskytovatele, které bude umístěno na samoobslužném portálu www.komunikacnisite.cz Zákazníka nejméně 1 měsíc před uplynutím platnosti smlouvy, nebo konkrétní Služby sjednané na dobu určitou neprodleně, nejpozději však ve lhůtě sedmi (7) dnů ode dne přijetí oznámení Poskytovatele písemně potvrdit svůj zájem o ukončení Smlouvy, nebo využívání Služby dnem naplnění sjednaných podmínek. V opačném případě výslovně souhlasí, že poskytování Služby v rozsahu této konkrétní Specifikace služeb přechází do režimu smluvního vztahu na dobu neurčitou.

12.4 Smlouvu je Zákazník oprávněn vypovědět písemně následujícím způsobem:

- bez udání důvodu s jedno (1) měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď. Ustanovení článku 12.2 Všeobecných podmínek tímto není dotčeno;
- nebo do 15 kalendářních dnů následujících po oznámení změny Všeobecných podmínek nebo Ceníku Služeb vydávaných Poskytovatelem s tím, že výpověď je účinná a Smlouva zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.

12.5 Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně následujícím způsobem:

- s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo ekonomických důvodů poskytovat Služby podle této

Smlouvy nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a Všeobecných podmínek

- s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo legislativních důvodů poskytovat Služby podle Smlouvy o poskytování jakékoliv Služby na dobu určitou.

12.6 Zákazník je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy (I) v případě, že Poskytovatel přestane poskytovat sjednané Služby po dobu delší než 30 dnů, nebo (II) v souvislosti s článkem 8.3 Všeobecných podmínek. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení zákazníka od Smlouvy Poskytovateli podle bodu (I) tohoto článku Všeobecných podmínek a ke dni splatnosti nové ceny nebo poplatku podle bodu (II) tohoto článku Všeobecných podmínek.

12.7 Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy (I) v případě prodloužení zákaznicka s platbou ceny za Služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů; nebo (II) v případě, že zákazník používá koncové zařízení, které není úředně schváleno pro použití v České republice; nebo (III) v případě podstatného porušení povinností zákazníka vyplývajících ze Smlouvy, Všeobecných podmínek a Provozního řádu; nebo (IV) jestliže zákazník poruší článek 3.2 písm. g) Všeobecných podmínek; nebo (V) jestliže zákazník poruší článek 3.2 písm. h) Všeobecných podmínek; nebo (VI) jestliže Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služeb; nebo (VII) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti; nebo (VIII) nastanou-li při instalaci koncového bodu Sítě nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní dodávku sjednaných Služeb do 30 dnů od podpisu Smlouvy; nebo (IX) z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů; nebo (X) pokud zákazník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení Poskytovatele od Smlouvy na adresu uvedenou ve Smlouvě, popřípadě na poslední adresu zákazníka oznámenou Poskytovateli.

12.8 v případě pochybností se má za to, že písemná výpověď dle článků 12.4a 12.5 a písemné odstoupení dle článků 12.6 a 12.7 Všeobecných podmínek byly doručeny druhé smluvní straně desátý (10.) den po odeslání.

12.9 Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy zákazníkovi přeplatek na cenách za Služby nebo jiných poplatcích, je Poskytovatel povinen tento přeplatek na základě písemné žádosti zákazníkovi vrátit do 30 dnů ode dne doručení písemné žádosti Poskytovateli. Vrácení přeplatku je podmíněno vrácením úplného a

nepoškozeného Hardware zákazníkem Poskytovateli dle článku 4.9 Všeobecných podmínek.

13 Změna a platnost Všeobecných podmínek

13.1 Poskyvatel je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení Všeobecných podmínek měnit, či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně na stránkách www.komunikacnisite.cz. Zároveň je povinen informovat o této změně zákazníka.

13.2 Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smluvních ujednání ve smyslu ust. § 63 odst. 1 písm. c) až q) ZEK, nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení zákazníka, je Poskyvatel povinen prokazatelně informovat zákazníka o jeho právu ukončit smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že zákazník nebude nové podmínky akceptovat. Informaci je Poskyvatel povinen poskytnout Zákazníkovi způsobem, který si Zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování. Povinnost Poskytovatele v rozsahu ujednání tohoto odstavce vylučují změny, ke kterým Poskyvatel přistoupil v souvislosti se změnou právní úpravy.

13.3 Ujednáním Všeobecných podmínek v platném znění se řídí smluvní vztah po celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

14 Rozhodné právo

14.1 Smlouva mezi Poskyvatелеm a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

14.2 Vztahy vzniklé na základě Všeobecných podmínek se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění.

14.3 Zákazník podpisem Smlouvy uděluje souhlas s postoupením práv a povinností Poskytovatele plynoucích ze Smlouvy na jinou společnost podrobenou jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb. o obchodních korporacích, v platném znění; pohledávky vzniklé ze Smlouvy může Poskyvatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy.

15 Společná a závěrečná ustanovení

15.1 Platné Všeobecné podmínky jsou k dispozici u obchodních zástupců a na webové stránce Poskytovatele www.komunikacnisite.cz. Podpisem Smlouvy zákazník potvrzuje, že byl se Všeobecnými podmínkami seznámen.

15.2 Je-li některé ustanovení Všeobecných podmínek neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy nebo obsahu anebo z okolností, pro něž bylo takovéto ustanovení vytvořeno, nevyplývá, že tuto část nelze od ostatního obsahu Smlouvy či Všeobecných podmínek oddělit. Strany pro tento případ souhlasí s tím, že chybné ustanovení nahradí ustanovením bezchybným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení chybného.

15.3 Tyto Všeobecné podmínky obsahují ustanovení Provozního řádu analogové televize poskytované Poskyvatелеm.

15.4 V případě, že by se Smlouva, Všeobecné podmínky, Reklamační řád a Provozní řády jednotlivých Služeb dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: (I) Smlouva, (II) Všeobecné podmínky, (III) Reklamační řád.

15.5 Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinností pozdějších Všeobecných podmínek.

15.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 30. 1. 2014.

V Praze dne 10.1.2014.

Komunikační síť s.r.o.
Kolbenova 26, 190 00 Praha 9
DIČ: 29137888 DIČ: CZ29137888
Zapsána v obch. rejstříku pod spis.zn. C 202630 vedenou u Měst.soudu v Praze

Kontakt:
Telefon 277 278 500
mail: info@komunikacnisite.cz
web: www.komunikacnisite.cz