

Všeobecné podmínky smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (Všeobecné podmínky/VP) platné od 1.4.2021

1. Výklad pojmů použitých v těchto Všeobecných podmínkách

- 1.1. **Poskytovatel** je společnost LAN servis s.r.o., se sídlem Interbrigadistů 2, 750 02 Přerov, IČ: 47153130, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 3955. Poskytovatel je na základě osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací a k zajišťování veřejných komunikačních sítí.
- 1.2. **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronické komunikace, a to podle druhu poskytované služby Smlouva a poskytování služeb elektronických komunikací připojení k síti Internet
- 1.3. **Uchazeč** je jakákoli fyzická či právnická osoba, která projeví zájem s Poskytovatelem uzavřít Smlouvu a o uzavření Smlouvy s Poskytovatelem jedná,
- 1.4. **Účastník** je jakákoli fyzická či právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu,
- 1.5. **Internet** je paketová celosvětová síť určená pro přenos informací,
- 1.6. **Služba** je služba elektronických komunikací spočívající v:
 - 1.6.1. poskytování připojení k síti Internet,poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi; charakter a parametry poskytované Služby jsou specifikovány v **Technické specifikaci**, která je **Přílohou č. 1 Smlouvy**
- 1.7. **Koncový bod** je rozhraní veřejné pevné komunikační sítě (sítě Internet), kde Poskytovatel poskytuje Službu Účastníkovi,
- 1.8. **Koncové zařízení** je zařízení umístěné na koncovém bodě, pomocí kterého Účastník užívá Službu a které vyhovuje příslušným požadavkům a normám stanoveným pro předmětnou Službu,
- 1.9. **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby. Aktuální platné Ceny za poskytované Služby zpřístupňuje Poskytovatel vždy na svých internetových stránkách a ve svých provozovnách. Cena platná v době uzavření Smlouvy je uvedena v **Příloze Smlouvy – Ceníku poskytovaných služeb**, není-li stranami dohodnuto jinak,
- 1.10. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, který slouží k vyúčtování Ceny za Službu či jiné služby poskytnuté Účastníkovi Poskytovatelem,
- 1.11. **Velkou trvajícím odchylkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. **Velkou opakující se odchylkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 1.12. **Reklama** je právní úkon směřující k uplatnění práva Účastníka založeného na Vadě Služby, případně vadně vystaveným Vyúčtováním.

2. Obecná ustanovení

- 2.1. Tyto Všeobecné podmínky upravují především vzájemná práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou založené a ve Smlouvě neupravené, jakož i pravidla a postup při uzavírání a ukončování Smlouvy.
- 2.2. Smluvní strany prohlašují, že závazkový právní vztah Smlouvou založený se řídí především Všeobecnými podmínkami, dále právním řádem České republiky a zákonem č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů a dále zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 2.3. Proces jednání o uzavření Smlouvy je zahájen podáním návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem nebo Uchazečem.
- 2.4. Uchazeč podává návrh na uzavření Smlouvy prostřednictvím vyplněné závazné objednávky. Formulář závazné objednávky je dostupný v každé provozovně Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele.
- 2.5. Po obdržení závazné objednávky je Poskytovatel povinen zjistit možnost zřízení Služby v požadovaném místě připojení a takto Službu zřídit, je-li to možné. Do 30 dnů ode dne zřízení Služby obdrží Uchazeč písemnou Smlouvu, kterou je povinen podepsat a odeslat na adresu Poskytovatele. Smlouva je řádně uzavřena okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.
- 2.6. Poskytovatel je oprávněn uzavření Smlouvy odmítnout v případě, že:
 - 2.6.1. není v požadovaném místě připojení možné Službu zpřístupnit z technických nebo jiných provozních důvodů,
 - 2.6.2. má pohledávku za Uchazečem,
 - 2.6.3. zjistí, že Uchazeč je v konkurzu či likvidaci, popřípadě, že byl na Uchazeče podán návrh na prohlášení konkurzu,
 - 2.6.4. zjistí, že Uchazeč při jednání o uzavření Smlouvy Poskytovateli předal zavádějící či nepřesné informace.
- 2.7. V případě potřeby Poskytovatel může Účastníkovi vypůjčit či prodat technické zařízení sloužící jako Koncové zařízení pro poskytování Služby u Účastníka. V případě vypůjčení takového zařízení se použijí ustanovení občanského zákoníku o smlouvě o vypůjčce. Účastník není oprávněn s vypůjčeným technickým zařízením bez pověření Poskytovatele jakkoli manipulovat.

3. Práva a povinnosti Účastníka

- 3.1. Účastník je oprávněn:
 - 3.1.1. užívat Službu poskytovanou mu na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek; Účastník není oprávněn bez pověření Poskytovatele nijak zasahovat do nastavení Služby.
 - 3.1.2. navrhnout Poskytovateli změny Smlouvy či těchto Všeobecných podmínek, zejména změnu Smlouvy v části týkající se technických parametrů poskytované Služby; náklady na případné provedení takové změny hradí v plné výši Účastník,
- 3.2. Účastník je povinen:
 - 3.2.1. užívat poskytovanou Službu řádně, zodpovědně, v souladu s dobrými mravy a panujícími zvyklostmi, platným právním řádem České republiky, případně instrukcemi Poskytovatele,
 - 3.2.2. užívat Službu přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet pouze v místě poskytování Služby podle Smlouvy,
 - 3.2.3. užívat výhradně Koncové zařízení schváleného typu pro danou Službu a pouze schválené Poskytovatelem,
 - 3.2.4. hradit vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu řádně a včas,
 - 3.2.5. hlásit Poskytovateli výskyt Vady Služby, a to bez zbytečného odkladu emailem na info@lanservis.cz případně telefonicky na 581736438,
 - 3.2.6. uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníkem založené Smlouvou,
 - 3.2.7. uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, např. servisní práce spočívající v odstraňování Poruchy Služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele,
 - 3.2.8. poskytnout Poskytovateli veškerou faktickou součinnost potřebnou pro zprovoznění Služby či zajištění dalšího poskytování Služby Poskytovatelem (zejména umožnit Poskytovateli vstup do nemovitosti, je-li toho zapotřebí, zajistit souhlas majitele nemovitosti s instalací koncového bodu, je-li zapotřebí). Pokud Účastník Poskytovateli potřebnou součinnost ani na základě písemné výzvy neposkytne, považuje se toto jednání za závazně porušení smluvních povinností Účastníka a Poskytovatel není povinen Účastníkovi Službu zprovoznit či v jejím dalším poskytování pokračovat. Takové prodlení se zprovozněním Služby či s jejím dalším poskytováním není považováno za porušení Smlouvy Poskytovatelem a za prodlení na straně Poskytovatele,

3.2.9. uhradit veškerou škodu vzniklou na majetku Poskytovatele, pokud byl Poskytovatelem takový majetek Účastníkovi za účelem poskytování Služby poskytnut,

3.2.10. vyznat Poskytovatele o veškerých změnách svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, zejména o změně svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ atp. Tyto změny je Účastník povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného prodlení po jejich provedení, nejpozději do 15 kalendářních dnů.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel je povinen:

4.1.1. poskytovat Účastníkovi Službu na základě Smlouvy nepřetržitě s výjimkami stanovenými dále v těchto Všeobecných podmínkách,

4.1.2. na své náklady v nejkratším možném termínu odstranit zjištěnou či nahlášenou Poruchu Služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poruchu služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím nahlášení/zjištění,

4.1.3. poskytnout Účastníkovi na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši Cen za poskytované Služby, a to buď písemně nebo v elektronické podobě, případně, souhlasí-li s tím Účastník, telefonicky,

4.1.4.

4.2. Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1. změnit platné Ceny za poskytované Služby. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny Cen, která pro Účastníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat Účastníkovi oznámení o zamýšlené změně s informací, že je Účastník oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou Cen nesouhlasí, a to s účinností ke dni účinnosti zamýšlené změny Cen. V případě, že Účastník takto Smlouvu nevyhoví, platí bez dalšího nevyvratitelná právní domněnka, že se změnou bezvýhradně souhlasí.

4.2.2. změnit Všeobecné podmínky. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny Všeobecných podmínek, která pro Účastníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat Účastníkovi oznámení o zamýšlené změně s informací, že je Účastník oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou Všeobecných podmínek nesouhlasí, a to s účinností ke dni účinnosti zamýšlené změny Všeobecných podmínek. V případě, že Účastník takto Smlouvu nevyhoví, platí bez dalšího nevyvratitelná právní domněnka, že se změnou bezvýhradně souhlasí.

4.2.3. změnit jednostranně funkce či vlastnosti poskytované Služby za předpokladu, že se jedná výlučně o změnu ve prospěch Účastníka,

4.2.4. postoupit svá práva a povinnosti Smlouvou založené na třetí osobu podnikající v elektronických komunikacích; má se za to, že Účastník se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí. Sjednaná kvalita poskytovaných Služeb, jakožto i smluvní podmínky musejí zůstat zachovány.

5. Přerušení poskytování Služby

5.1. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě s okamžitou platností:

5.1.1. v případě, že by dalším poskytováním Služby mohlo dojít či docházelo ke škodě na majetku Poskytovatele, Účastníka či třetí osoby, případně ke škodám na zdraví,

5.1.2. v případě, že by Účastník používal Koncové zařízení jiného než schváleného typu pro danou Službu,

5.1.3. v případě, že Účastník poruší svou povinnost dle ustanovení čl. 3 odst. 3.2. bod 3.2.10. těchto VP.

5.2. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě též v případě, že se Účastník ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnuté Služby.

5.3. Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování Služby na nezbytně nutnou dobu za účelem správy a nutné údržby technologického zařízení Poskytovatele potřebného pro poskytování Služby, ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení.

5.4. Omezení poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě dle ustanovení čl. 5 není považováno za vadu Služby či za porušení Smlouvy Poskytovatelem a za prodlení na straně Poskytovatele.

5.5. Za obnovení poskytování Služby v plném rozsahu po přerušení jejího poskytování dle ustanovení čl. 5 odst. 5.1. – 5.3. těchto Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi manipulační poplatky ve výši platné v době obnovení Služby; na uveřejňování a sdělování výše předmětného poplatku se přiměřeně vztahují příslušná ustanovení těchto Všeobecných podmínek o Cenách za poskytnuté Služby.

6. Platební podmínky

6.1. Cena za poskytnutou Službu začíná být Poskytovatelem účtována ode dne převzetí funkční Služby Účastníkem. Dnem převzetí funkční Služby Účastníkem je den, který Účastník potvrdí v Protokolu o předání Služby. Není-li takový protokol, považuje se za den převzetí funkční Služby den, kdy Poskytovatel zjistí, že Účastník prokazatelně Službu užívá.

6.2. Poskytovatel je oprávněn účtovat a Účastník je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu ve výši platné v době poskytnutí Služby, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

6.3. Aktuálně platné Ceny za poskytované Služby jsou vždy uveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele a vyvěšeny v jeho provozovnách.

6.4. Poskytovatel Účastníkovi vystaví na úhradu Cenu za poskytnutou Službu Vyúčtování a zašle mu ho na adresu nebo email uvedený ve Smlouvě.

Poskytovatel je povinen Účastníkovi na základě jeho výzvy zaslat kopii Vyúčtování. Poskytnutí kopie Vyúčtování nemá odkladný vliv na jeho splatnost.

6.5. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

6.6. Účastník je povinen uhradit Vyúčtování do čtrnácti kalendářních dnů ode dne jeho vystavení Poskytovatelem.

6.7. V případě, že se držitelé poštovní licence nepodaří Vyúčtování Účastníkovi doručit z důvodu toho, že se Účastník odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Účastník zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem, kdy držitel poštovní licence nedoručenou zásilku Poskytovateli doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání nové adresy, že zásilka nebyla vyzvednuta v úložní době či že adresát její převzetí odmítl.

6.8. V případě, že je Vyúčtování zasláno emailem, je termínem doručení datum a čas kdy bylo potvrzeno přijetí nebo odmítnutí SMTP serverem pro danou emailovou adresu. V případě nedostupnosti tohoto serveru se bere doporučení po uplynutí doporučených lhůt pro odesílání emailů.

6.9. Pro případ prodlení Účastníka s úhradou Vyúčtování se Poskytovatel s Účastníkem dohodl na smluvním úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky denně.

7. Platnost a účinnost Smlouvy

7.1. Smlouva je platná a účinná dnem podpisu oběma smluvními stranami.

7.2. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou písemně vypovědět s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi Účastníkovi v případě, že:

7.2.1. byl na Účastníka podán návrh na prohlášení konkurzu, či byl konkurz již prohlášen,

7.2.2. Účastník vstoupil do likvidace,

7.2.3. Poskytovateli či třetím osobám hrozí vzniknout či vzniká v důsledku jednání Účastníka škoda,

7.2.4. Účastník užívá Služby v rozporu s platnými právními předpisy,

7.2.5. Účastník se dopustil závažného porušení smluvních povinností,

7.2.6. Účastník Poskytovateli úmyslně sdělil nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil Cenu za poskytnuté Služby. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených Vyúčtování.

7.3. Vypoví-li Poskytovatel způsobem dle ustanovení odst. 7.2. bodu 7.2.5., 7.2.6. tohoto článku Všeobecných podmínek Smlouvu uzavřenou na dobu určitou před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši jedné pětiny součinu počtu zbývajících měsíců trvání Smlouvy a výše měsíčního paušálu za poskytované Služby. Na úhradu této smluvní pokuty se přiměřeně vztahují ustanovení čl. 6 těchto Všeobecných podmínek.

7.4. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě ujednáno jinak, výpovědní doba je 30. dnů ode dne doručení výpovědi a nemá vliv na výši smluvní pokuty.

8. Mlčenlivost, ochrana osobních údajů

8.1. Smluvní strany Smlouvy se zavazují zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru o druhé smluvní straně, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.

8.2. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými ustanoveními platného právního řádu České republiky.

8.3. V souvislosti s plněním Smlouvy je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní, případně identifikační údaje Účastníka, jakožto i odpovídající provozní údaje. Má se za to, že Účastník se zpracováním svých osobních údajů souhlasí a je s nimi nakládáno ve smyslu nařízení EU 2016/679, GDPR.

8.4. Účastník tímto výslovně souhlasí se zveřejněním potřebných informací o své osobě v seznamu Účastníků, který je Poskytovatel povinen zveřejňovat nebo poskytovat osobám oprávněným k tomu právními předpisy.

8.5. Ochrana osobních údajů Účastníků je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je správcem osobních údajů a osobou oprávněnou nakládat osobními údaji dle příslušných právních předpisů.

9. Technické podmínky, odpovědnost Poskytovatele

9.1. Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá Poskytovatel za její úplnou funkčnost nebo dostupnost ve smyslu vady služby.

9.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikla v důsledku neodborného nakládání s Koncovým zařízením sloužícím pro užívání Služby.

9.3. Vykazuje-li Služba Velkou trvajícím odchylku nebo Velkou opakující se odchylku považuje se za vadu Služby.

9.4. Poskytovatel není povinen nahrazovat Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení čl. 5. těchto Všeobecných podmínek.

9.5. Rozhodné měření rychlosti je prováděno mezi Koncovým bodem a bodem či body definovanými Českým telekomunikačním úřadem a to na transportní vrstvě TCP/IP. Toto měření musí být prováděno pouze dle metodiky zveřejněné Českým telekomunikačním úřadem. V bodě měření nesmí být Koncovému bodu připojené jiné zařízení, než které slouží k měření. Zařízení provádějící měření musí splňovat všechny podmínky definované Českým telekomunikačním úřadem, Českým metrologickým úřadem a odsouhlaseno Poskytovatelem. Cena za toto měření jde k tíži objednatel.

9.6. Specializovanými službami, které mohou mít vliv na poskytování služby je digitální televize RETEtv a digitální telefonování RETEcall a to v případě, že tyto služby nejsou na samostatných Koncových bodech tj. nejsou připojeny prostřednictvím Koncového zařízení. U služby RETEcall může dojít o snížení rychlosti o zhruba 100kbps pro každý souběžný hovor, v případě RETEtv o zhruba 8Mbps v případě HD a o zhruba 4Mbps v případě SD programu pro každý souběžný program.

9.7. Faktory ovlivňující rychlost připojení jsou zejména:

- zvolený tarif či služba
- Koncové zařízení, které je připojeno ke Koncovému bodu a způsob připojení
- sdílení kapacity současným připojením více Koncových zařízení
- sdílení kapacity sítě více účastníky nebo více zařízení zapojených v síti Účastníka
- souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na vedení ke Koncovému bodu, např. RETEtv, RETE call
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele
- kvalita a konfigurace účastníkovy počítače nebo jiného zobrazovacího/koncového zařízení

| Tarif | Běžně dostupná (Mbps) | | Maximální / Inzerovaná (Mbps) | | Minimální (Mbps) | |
|------------------|-----------------------|-----------|-------------------------------|-----------|------------------|-----------|
| | Stahování | Odesílání | Stahování | Odesílání | Stahování | Odesílání |
| OPTIMUM/PERFECT | 8 | 2 | 10 | 5 | 4 | 2 |
| FAVORITE/PREMIUM | 12 | 2 | 15 | 5 | 5 | 2 |
| Home | 4 | 1 | 5 | 1 | 2 | 0,5 |
| Home Maxi | 6 | 1 | 8 | 1 | 3 | 0,5 |
| Fiber 50/50 | 30 | 30 | 50 | 50 | 17 | 17 |
| Fiber 100/100 | 80 | 80 | 100 | 100 | 35 | 35 |
| Fiber 200/200 | 160 | 160 | 200 | 200 | 67 | 67 |

- dopad stanovených parametrů na Službu a možnost jejího využívání

| Rychlost [kbps] Stahování/Odesílání | Druh obvyklého využívání |
|--|---|
| Do 1000/256 | e-mail, chat, textové zprávy, zabezpečené připojení SSH, malé WWW stránky |
| 1000-4000/256-512 | WWW stránky, streamovaná hudba, VoIP, nenáročná hra |
| 4000-10000/512-1024 | Přenos videa v nízké kvalitě, VPN, přístup k vzdálené ploše |
| 10000-50000/1024-10000 | Přenos videa v SD kvalitě, video konference s nízké kvalitě, vhodné malé rodiny |
| nad 50000/nad 10000 | Větší rodina, využívání pro náročná aplikace (hra, video, televize) |

10. Reklama

10.1. Účastník je oprávněn podat u Poskytovatele Reklamací:

10.1.1. na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu

10.1.2. na poskytovanou Službu.

10.2. Reklamací na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu je Účastník oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení Vyúčtování na adresu Účastníka, jinak právo na podání Reklamací zanikne. Reklamací musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vadného Vyúčtování a vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník vadu Vyúčtování; dále musí být Reklamací podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony. Vadné Vyúčtování Ceny je takové Vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým Službám.

10.3. V případě, že Poskytovatel Reklamací na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu vyřídí kladně a zjistí, že došlo k vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu v neprospěch Účastníka, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamací na účet Účastníka, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

10.4. Reklamací na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn podat nejpozději do dvou měsíců ode dne předpokládané Poruchy Služby, jinak právo na podání Reklamací zanikne. Reklamací musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník poruchu Služby, zejména popis údajné poruchy Služby, čas a délku jejího výskytu; dále musí být Reklamací podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony.

10.5. V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamací na poskytovanou Službu zjistí, že Službu bylo možno využít jen částečně Vadou služby je povinen přiměřeně snížit Cenu za poskytnutou Službu, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany Smlouvy jinak.

10.6. Poskytovatel je povinen Reklamací na vadné Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu nebo Reklamací na poskytovanou Službu vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího podání. Vyžaduje-li vyřízení Reklamací projednání se zahraničním operátorem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídí nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího podání.

10.7. Podání Reklamací dle tohoto článku Všeobecných podmínek nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

10.8. Poskytovatel, který kladně vyřídí Reklamací na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu nebo Reklamací na poskytovanou Službu a splnil své povinnosti dle ustanovení odst. 10.3. a 10.5. tohoto článku Všeobecných podmínek, není povinen uhradovat Účastníkům náhradu škody, která jim vznikla v důsledku vadného Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu či v důsledku vadného poskytnutí Služby, případně v důsledku neposkytnutí Služby.

10.9. V případě, že Účastník nesouhlasí s výsledkem reklamčního řízení Poskytovatele, má právo obrátit se v případě reklamací ceny za poskytnutou službu ve lhůtě 30 dnů od doručení vyřízení Reklamací na Český telekomunikační úřad.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Zřízení Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet je podmíněno funkčním přístupem k síti Internet. V případě, že dojde k omezení či přerušení poskytování připojení k síti Internet, je rovněž bez dalšího fakticky omezeno či přerušeno poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet.

11.2. Veškerá ustanovení těchto VP, která se vztahují na Účastníka, se přiměřeně vztahují též na Uchazeče, kterému byla zřízena Služba dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VP.

11.3. Veškeré právní úkony činěné na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek písemně musí být odeslány na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě nebo jeho email uvedený ve Smlouvě. V případě, že se držitelé poštovní licence nepodaří zásilku doručit adresátovi z důvodu toho, že se odstěhoval bez udání nové adresy nebo si zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se zásilka za doručenou dnem, kdy držitel poštovní licence nedoručenou zásilku odeslateli doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání nové adresy, že zásilka nebyla vyzvednuta v úložné době či že adresát její převzetí odmítl.

11.4. Písemný právní úkon činěný na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek může být jednající stranou učiněn též v elektronické podobě nebo faxem. Takový právní úkon musí být do tří kalendářních dnů doplněn o písemné podání stejného obsahu, jinak je neúčinný.

11.5. Součástí Smlouvy jsou:

11.5.1. závazná objednávka, neexistuje-li, je její plnou náhradou Smlouva

11.5.2. součástí uvedené v ustanovení čl. 6 Smlouvy,

11.5.3. Protokol o předání Služby, existuje-li,

11.5.4. Protokol o výpůjčce technického zařízení, existuje-li,

11.6. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednáními Smlouvy, Všeobecných podmínek popřípadě jiných závazných smluvních dokumentů, mají přednost příslušná ustanovení Smlouvy či jejích Dodatků.

11.7. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné ode dne jejich uveřejnění na internetových stránkách Poskytovatele.

