

Všeobecné obchodní podmínky společnosti ISP Alliance a.s.

I. Úvodní ustanovení

1. Společnost ISP Alliance a.s., se sídlem Karlovo náměstí 559/28, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B vložka 12098, IČ 28205812, DIČ CZ28205812, bankovní spojení č. účtu 2800387935/2010, vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“).
2. Tyto VOP stanovují podmínky poskytování veřejně dostupných služeb společnosti ISP Alliance a.s. (Poskytovatel), stanovují podmínky a pravidla uzavření, trvání a výpovědi či zrušení Smlouvy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, jsou nedílnou součástí smluvní dokumentace ve vztahu mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a v neposlední řadě stanovují a definují práva a povinnosti na straně Zákazníka a Poskytovatele.

II. Smluvní strany a vznik smluvního vztahu

1. Poskytovatelem služeb je společnost ISP Alliance a.s., se sídlem Karlovo náměstí 559/28, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B vložka 12098, IČ 28205812, DIČ CZ28205812, bankovní spojení č. účtu 2800387935/2010.
2. Zákazníkem, v případě Rámcové smlouvy, či Zákazníkem, v případě Smlouvy o poskytování služeb, je fyzická osoba podnikající podle živnostenského nebo jiného zákona nebo právnická osoba, které společnost ISP Alliance a.s. poskytuje služby na základě uzavřené Rámcové smlouvy nebo Smlouvy o poskytování služeb podle těchto VOP.
3. Součástí smluvní dokumentace Poskytovatele jsou kromě Smlouvy tyto VOP, Ceník služeb (dále jen „Ceník“) a Specifikace a provozní podmínky služeb (dále jen „Specifikace“), a Zásady ochrany a zpracování osobních údajů.
4. K uzavření Smlouvy dojde podpisem Rámcové smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem nebo podpisem Smlouvy o poskytování služeb mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
5. Platnost Smlouvy nastává dnem jejího podpisu zástupci obou smluvních stran.
6. Účinnost Rámcové smlouvy nastává dnem jejího podpisu zástupci obou smluvních stran a účinnost Smlouvy o poskytování služeb nastává dnem potvrzení zástupce Zákazníka, že převzal zprovozněné služby.

III. Objednávání služeb

1. Zákazník, který má s Poskytovatelem uzavřenou Rámcovou smlouvu, objednává u Poskytovatele konkrétní služby, písemnou nebo elektronickou formou. Objednávka musí obsahovat prokazatelnou identifikaci Zákazníka a srozumitelný požadavek na objednanou službu.
2. Poskytovatel nabídne Zákazníkovi službu odpovídající platné Specifikaci, poskytované Poskytovatelem, za cenu dle platného Ceníku nebo za cenu či se zvýhodněním pro Zákazníka.
3. Poskytovatel a Zákazník si po uzavření dohody o ceně a podmínkách objednávku služeb potvrdí písemně nebo elektronicky. K této objednávce mohou, ale nemusí uzavřít samostatnou smlouvu o poskytování služeb.
4. V případě, že Poskytovatel a Zákazník uzavřou samostatnou smlouvu o poskytování služeb, která bude obsahovat ustanovení lišící se v konkrétních podmínkách spolupráce od Rámcové smlouvy nebo VOP, bude mít přednost ustanovení dohodnutá v konkrétní Smlouvě o poskytování služeb.
5. Změny ve specifikacích a rozsahu objednaných služeb je možné sjednat dohodou obou smluvních stran a to následujícím postupem a podle následujících podmínek:
 - a. Odpovědný zástupce Zákazníka či Zákazníka kontaktuje písemnou nebo elektronickou formou odpovědného zástupce Poskytovatele s žádostí o změnu v rozsahu či specifikaci služby. Po dosažení vzájemné dohody obou smluvních stran odpovědný zástupce Poskytovatele změnu písemnou nebo elektronickou formou potvrdí.
 - b. V případě, že má Zákazník s Poskytovatelem uzavřenou písemnou Smlouvu o poskytování služeb, aktualizují vždy na konci kalendářního roku ty Přílohy této Smlouvy, kterých se změna týká, tak, aby odpovídaly skutečným specifikacím či rozsahu služeb poskytovaných Poskytovatelem Zákazníkovi.
 - c. V případě, že má Zákazník uzavřenou s Poskytovatelem Rámcovou smlouvu, ale už ne konkrétní Smlouvu o poskytování služeb a čerpá služby na základě potvrzené objednávky, v okamžiku, kdy je Zákazníkovi prokazatelně doručeno potvrzení Poskytovatele o změně rozsahu či specifikace Služby, není již třeba uzavírat další písemné smluvní dokumenty.

6. Ukončení poskytování služeb na základě objednávky se řídí stejnými pravidly pro poskytování služeb na základě Smlouvy o poskytování služeb, tedy zejména platí stejné výpovědní lhůty a pravidla a ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek pro ukončení Smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

IV. Zprovoznění služeb

1. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit všechny služby specifikované ve Smlouvě nebo v potvrzené objednávce ke dni uvedenému na Smlouvě v potvrzené objednávce, a to podle dohodnutých specifikací.
2. Zákazník má povinnost při zprovoznění služeb poskytovat nezbytnou součinnost nutnou pro zprovoznění služeb dle dohodnutých specifikací.
3. Poskytovatel v okamžiku zprovoznění všech služeb podle smlouvy pošle emailem na uvedený kontakt odpovědného zástupce a technického zástupce Zákazníka informaci, že služby jsou zprovozněny. Jeden z uvedených zástupců Zákazníka tuto informaci potvrdí emailem.
4. V případě, že Zákazník nevznese výhrady podle bodu 5 této části, považuje se okamžik odeslání emailu Zákazníkovi za den zprovoznění dohodnutých služeb. V případě, že Zákazník vznese výhrady, považuje se za den zprovoznění služeb den, kdy Poskytovatel výhrady zákazníka vypořádá a informuje ho to o tom.
5. Zákazník má právo před potvrzením zprovoznění služeb zkontrolovat plnění dohodnutých podmínek služeb a v případě, že vznese výhrady k plnění dohodnutých podmínek služeb, je Poskytovatel povinen neprodleně provést nápravná opatření, aby byly služby zprovozněny dle dohodnutých podmínek. Zákazník je poté, co jsou jeho výhrady vypořádány a služby jsou zprovozněny dle dohodnutých podmínek, povinen neprodleně potvrdit zprovoznění a převzetí služeb.

V. Poskytování součinnosti

1. Obě smluvní strany se zavazují se poskytovat si vzájemnou součinnost nutnou pro plnění Smlouvy nebo poskytování služeb na základě objednávky.
2. Smluvní strany určují své zástupce, oprávněné komunikovat, sdělovat a vyměňovat si informace v souvislosti se Smlouvou nebo poskytování služeb na základě objednávky. Odpovědný zástupce je oprávněn jednat ve věcech Smlouvy nebo poskytování služeb na základě objednávky. Technický zástupce je pověřen komunikací a sdělováním a výměnou informací týkajících se poskytování dohodnutých služeb a provozních informací. U všech zástupců si obě smluvní strany uvedou jména a příjmení zástupců, jejich telefonní čísla, emailovou a korespondenční adresu a u odpovědných zástupců také ID datové schránky v případě, že chtějí využívat jinou datovou schránku než tu přidělenou konkrétní smluvní straně.
3. Komunikace mezi smluvními stranami probíhá v českém jazyce.
4. Oznámení a sdělení informace bude považováno za řádně a prokazatelně doručené a předané, pokud bude v souladu s ustanoveními v odstavci 2. tohoto oddílu doručeno správnému adresátu a to:
 - a. Zasláno doporučeně poštou na korespondenční adresu Odpovědného zástupce, nebo do datové schránky příjemce, ve lhůtách pro doručení stanovených zvláštními předpisy nebo do 10 pracovních dnů od odeslání; přičemž se použije delší lhůta.
 - b. Zasláno emailem na emailovou adresu zástupce a potvrzeno příjemcem.
5. Obě smluvní strany mohou kdykoliv po dobu trvání této smlouvy jednostranně měnit kontaktní osoby a jejich kontaktní údaje. Změna je účinná, je-li doručena podle odstavce 4 této části a ke dni uplynutí lhůty stanovené předchozím odstavcem nebo okamžikem potvrzení přijetí této informace příjemcem.
6. Obě smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o všech skutečnostech, které by mohly mít jakýkoliv vliv na platnost jednotlivých ustanovení smlouvy nebo na smlouvu a na schopnost plnit řádně a včas povinnosti a závazky vyplývající ze smlouvy či potvrzené objednávky.

VI. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen zajistit zprovoznění a provozování služeb, které jsou předmětem Smlouvy, dle specifikací v Přílohách Smlouvy/Specifikacích a provozních podmínkách služeb, v odpovídající kvalitě a rozsahu.
2. Poskytovatel je povinen oznámit bez zbytečného odkladu na uvedený kontakt technického zástupce Zákazníka informace o případných omezeních, přerušení, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služeb, ihned, jak mu budou známy.
3. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat na uvedený kontakt technického zástupce Zákazníka o všech změnách ve své síti nebo jiných zařízeních, které by mohly vliv na poskytování a provoz služby.
4. Poskytovatel je povinen v případě, že se od Zákazníka dozví informace o změnách v síti Zákazníka nebo dalších zařízeních, které mohou ovlivnit poskytování služby, dohodnout na takových opatřeních nebo změnách, které umožní poskytování služeb v dohodnuté kvalitě a rozsahu a které neohrožují a neovlivňují infrastrukturu Poskytovatele a které síť a infrastruktura Poskytovatele umožňují, při dodržení specifikací služby a jejího provozu v dohodnuté kvalitě a rozsahu.
5. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu odstranit na vlastní náklady závady služby, které Zákazník nezpůsobil ani nezavinil.
6. Poskytovatel neodpovídá za výpadky sítí třetích stran.

7. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu a spolehlivost služby, pokud Zákazník připojí zařízení nebo používá software, nedoporučené, neschválené nebo zakázané Poskytovatelem.
8. Poskytovatel je oprávněn ze závažných technických či provozních důvodů omezit či zastavit poskytování služby.
9. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování služby v případě, že Zákazník je v prodlení s platbou, na toto prodlení byl prokazatelně upozorněn a do deseti pracovních dnů od prokazatelného upozornění nedošlo k připsání dlužné částky na bankovní účet Poskytovatele.
10. Poskytovatel omezí nebo zastaví poskytování služby v případě, kdy mu to ukládá zákonná povinnost nebo mu to uloží rozhodnutí orgánů veřejné a státní moci, pro Poskytovatele závazné.

VII.

Práva a povinnosti Zákazníka či Zákazníka

1. Zákazník je povinen řádně a včas hradit Poskytovateli veškeré částky vyúčtované Poskytovatelem za plnění dle Smlouvy nebo na základě potvrzené objednávky.
2. Zákazník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby za podmínek a ve výši stanovených Smlouvou nebo v Ceníku.
3. Zákazník je povinen udržovat stav a nastavení parametrů své sítě a dalších zařízení, které připojuje do sítě Poskytovatele, tak aby odpovídaly technickým a bezpečnostním požadavkům na provoz těchto zařízení pro provoz v České republice a aby odpovídaly dohodnutým parametrům a požadavkům pro konkrétní službu, specifikovanou ve smlouvě a jejich přílohách nebo ve Specifikacích.
4. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu upravit stav a nastavení své sítě a dalších zařízení podle informací a požadavků, které mu sdělí Poskytovatel na uvedený kontakt technického zástupce Zákazníka. V případě porušení této povinnosti nenese Poskytovatel odpovědnost za kvalitu a rozsah služby.
5. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu informovat na uvedený kontakt technického zástupce Poskytovatele o všech změnách ve své síti nebo jiných zařízeních, které by mohly vliv na poskytování služby. V případě zanedbání této povinnosti nenese Poskytovatel odpovědnost za kvalitu a rozsah služby.
6. Zákazník je povinen je současně povinen, v případě sdělení informace dle předchozího odstavce, dohodnout se s Poskytovatelem na takových opatřeních nebo změnách, které umožní poskytování služeb v dohodnuté kvalitě a rozsahu a které neohrožují a neovlivňují infrastrukturu Poskytovatele a které síť a infrastruktura Poskytovatele umožňují, při dodržení specifikací služby a jejího provozu v dohodnuté kvalitě a rozsahu.
7. Zákazník je povinen zajistit na vyžádání potřebnou součinnost Poskytovateli při instalaci, údržbě a dalších činnostech souvisejících s poskytovanou službou a jejím technickým zajištěním.
8. Zákazník je povinen používat poskytovanou Službu v souladu platnými s právními předpisy a pouze k činnostem, ke kterým je oprávněn.
9. Zákazník je povinen zdržet se využívání své sítě a dalších zařízení připojených k síti Poskytovatele k rozesílání nevyžádané hromadných sdělení a k participaci na činnostech, které mohou být v rozporu s požadavky na kybernetickou bezpečnost dle platných právních předpisů v České republice a v rozporu s dobrou praxí prostřednictvím sítě a dalších zařízení Poskytovatele.
10. Zákazník je povinen se zdržet jakýchkoliv zásahů do nastavení, zapojení a umístění zařízení Poskytovatele v místě instalace a oproti stavu při zřízení služby nebo změnám provedeným Poskytovatelem v součinnosti s Zákazníkem.
11. Zákazník je povinen přijmout, dodržet a učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízeními Poskytovatele v místě instalace.

VIII.

Cena a platební podmínky

1. Cena za služby, které jsou předmětem Smlouvy nebo potvrzené objednávky, jsou specifikovány v Ceníku Poskytovatele, nebo ve Smlouvě a jejích přílohách, nebo v potvrzené objednávce. V případě, že se ceny liší, platí ceny stanovené Smlouvou a jejími přílohami, nebo potvrzenou objednávkou.
2. V případě, že je Zákazníkovi poskytována služba třetí strany závislá na konkrétní spotřebě, např. odběr elektrické energie, je cena Zákazníkovi vyúčtována na základě vyúčtování poskytnutého třetí stranou v plné výši, která se v závislosti na ceníku třetí strany může měnit.
3. Poskytovatel vystaví Zákazníkovi či Zákazníkovi daňový doklad za zúčtovací období, se splatností 14 dnů od data vystavení, který bude obsahovat souhrnnou částku za všechny čerpané služby, vypočtenou podle předchozího odstavce a která bude obsahovat rozpis plateb za každou službu zvlášť.
4. Zúčtovací období za poskytnuté služby je jeden kalendářní měsíc. První platba za služby bude spočítána jako poměr skutečného čerpání služeb ode dne potvrzení převzetí provozních služeb do posledního dne daného kalendářního měsíce k celkové měsíční platbě.
5. Cena za služby bude uhrazena bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele, uvedený na daňovém dokladu, ke dni splatnosti, přičemž platba se považuje za uhrazenou dne připsání na účet Poskytovatele, případně bude platba provedena prostřednictvím platební brány na stránkách portal.ispa.cz, kdy se platba považuje za uhrazenou okamžikem potvrzení platby ze strany platebního zprostředkovatele, kterým je ComGate Payments, a.s.
6. Poskytovatel je povinen upozornit Zákazníka na prodlení s platbou.

7. V případě prodlení s platbou je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi či Zákazníkovi částku určenou procentem ve výši stanovené Smlouvou z dlužné částky za každý den prodlení.
8. V případě, že dojde k poruše služby zaviněné Poskytovatelem nebo která jde k tíži Poskytovatele, má Zákazník nárok na poměrnou slevu z ceny služby ve výši odpovídající počtu minut poruchy služby na celkovém počtu minut, kdy měla být služba v daném měsíci dostupná dle specifikace dostupnosti služby uvedené v přílohách smlouvy či Specifikacích.
9. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby. Poskytovatel není povinen hradit Zákazníkovi nebo třetím osobám jakýkoliv ušlý zisk, příjem, obchodní příležitost nebo jakoukoliv nepřímou, náhodnou nebo následnou náhradu škody, ani jakoukoliv osobní újmu vyplývající nebo utrpěnou následkem neplnění služeb nebo vad zařízení, které byly nebo měly být poskytovány na základě této Smlouvy.

IX.

Závady a nedostatky služeb, servisní zásahy a údržba služeb

1. Zákazník je povinen bezprostředně informovat Poskytovatele o všech skutečnostech, které mohou ovlivňovat poskytování či dostupnost nebo kvalitu Služeb, zejména o závadách a poruchách. V případě, že Zákazník oznámí Poskytovateli informace, které mohou ovlivňovat poskytování či dostupnost nebo kvalitu Služeb, je považováno poskytování Služeb a Služba za bezvadné a Poskytovatel nemůže být činěn odpovědným za případnou sníženou kvalitu poskytované Služby.
2. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost při řešení jím oznámených skutečností.
3. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli součinnosti při servisních zásazích a při řešení opravy, údržby či modernizace sítě elektronických komunikací Poskytovatele, zejména přístup do prostor nezbytných pro opravu, údržbu nebo modernizaci sítě elektronických komunikací, a poskytnout na vyžádání ve stanovené lhůtě informace, které Poskytovatel v souvislosti s poskytováním Služby vyžádá.
4. V případě, že si Zákazník vyžádá servisní zásah kvůli poruše či závadě služby, zapříčiněné na straně Zákazníka, je povinen uhradit servisní poplatek dle platného Ceníku, nebo dle smlouvy či podmínek potvrzené objednávky, pokud byla tato cena dohodnuta.
5. Poskytovatel poskytuje Služby nepřetržitě, nicméně je oprávněn poskytování Služeb omezit či přerušit na nezbytně nutnou dobu, zejména z důvodu údržby či modernizace sítě elektronických komunikací či souvisejících informačních systémů, z bezpečnostních či technických důvodů, za mimořádností, případně z legislativních důvodů či bude-li o to požádán v souladu s platnou legislativou odpovědným orgánem či institucí.
6. Pokud je omezení či přerušení poskytovaných Služeb plánované a bude-li to možné, oznámí to Poskytovatel Zákazníkovi.
7. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací a ze závažných technických a bezpečnostních důvodů může Poskytovatel přistoupit k omezení využívání Služeb nebo omezení jejich kvality. Tato opatření nejsou v takovém případě závadou či poruchou na straně Poskytovatele a jsou uplatňována transparentně a rovnoměrně na provoz v síti elektronických komunikací nebo v její části. Tato opatření nemají dopad na ochranu osobních údajů Zákazníků.
8. Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s interními pravidly pro ochranu osobních údajů a v souladu s Zásadami ochrany a zpracování osobních údajů, obsahující mimo jiné přehled práv subjektů osobních údajů (Zákazníka), které je součástí smluvní dokumentace mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a které je na www.ispalliance.cz.
9. Poskytovatel jmenoval Pověřence pro ochranu osobních údajů. Kontakty pro záležitosti ochrany osobních údajů je zveřejněny na www.ispalliance.cz.

X.

Parametry poskytované služby a opatření řízení provozu

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby s parametry uvedenými v dokumentu Definice a parametry služeb zveřejněném na webových stránkách poskytovatele.
2. Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Účastníka na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového Účastníka nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.
3. Pokud Účastník využívá od poskytovatele paralelně se službou přístupu k internetu i jiné služby (např. IPTV, VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu, protože výše popsané služby běží ve sdílené kapacitě internetové přípojky Účastníka a samotná kapacita internetové přípojky není těmito službami nijak omezena.
4. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky, jejichž definice jsou v dokumentu Parametry služby internet, u skutečného výkonu služby přístupu k internetu, stejně jako u datových služeb a služeb digitální televize (IPTV) zejména pokud jde o rychlost a programovou nabídku, od stanovených parametrů, je Účastník oprávněn reklamovat poskytovanou službu.
5. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně 1 ISP Alliance, a.s., www.ispalliance.cz, info@ispalliance.cz, 776 611 932 dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které

dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

6. Snížení rychlosti stahování, resp. vkládání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) se mohou zobrazovat a fungovat pomaleji nebo nemusí zobrazovat a fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění a nahrávání videí nebo stahování a vkládání velkých souborů. Může tedy dojít k tomu, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.
7. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí Účastníka a jeho osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Účastníka nejsou v tomto směru nijak dotčena.

XI.

Reklamační řád

1. Zákazník má právo reklamovat poskytnutou Službu a daňový doklad za poskytnuté Služby.
2. Reklamací je možné uplatnit písemně na adrese Poskytovatele, nebo elektronicky na kontaktech stanovených ve Smlouvě nebo na základě těchto VOP u odpovědného zástupce Poskytovatele.
3. Reklamací je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců od vyúčtování poskytnuté Služby. Po uplynutí této lhůty oprávnění podat reklamací zaniká.
4. Na vyřízení reklamace má Poskytovatel lhůtu 30 dnů.
5. V případě, že Zákazník nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace týkající se služby elektronických komunikací, může se obrátit s námitkou vůči vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu.
6. Podání reklamace ani podání námítky vůči vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu nemá odkladný účinek na datum splatnosti daňového dokladu. Odkladný účinek může být přiznán rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu, pokud se na něj s žádostí o řešení reklamace a touto žádostí Zákazník obrátí.
7. V případě kladného vyřízení reklamace může být Zákazníkovi či Zákazníkovi ponižena o úspěšně reklamovanou částku příští platba.
8. V případě reklamace platby za služby prostřednictvím platební brány nebo dotazu týkajícího se platby prostřednictvím platební brány jsou kontaktní údaje poskytovatele platební brány ComGate Payments, a.s., Gočárova třída 1754/48b, Hradec Králové, e-mail: platby-podpora@comgate.cz, tel: +420 228 224 267.

XII.

Důvěrnost informací

1. Smluvní strany považují veškeré informace, které se dozví a které vyplývají z této smlouvy a které získají během spolupráce při plnění této smlouvy, za důvěrné.
2. Smluvní strany důvěrné informace a zejména informace o cenách služeb Poskytovatele získané během spolupráce při plnění této smlouvy nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu dotčené smluvní strany. Toto ustanovení – závazek mlčenlivosti – platí i po zániku této smlouvy.
3. Zákazník souhlasí, že Poskytovatel může uvádět obchodní jméno Zákazníka, jeho logo a odkaz na webové stránky ve svých marketingových a obchodních aktivitách jako svého zákazníka.
4. Při porušení povinnosti mlčenlivosti dle této Smlouvy se zavazují smluvní strany uhradit smluvní pokutu stanovenou smlouvou nebo dohodnutou v objednávce. Pokud není ve smlouvě či potvrzené objednávce smluvní pokuta stanovena, pak je určena těmito VOP ve výši 250 000, - Kč za každý jeden případ porušení smluvní mlčenlivosti.
5. Oprávněná strana smlouvy musí smluvní pokutu u povinné strany uplatnit a je splatná do 30 dnů od jejího uplatnění. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost nahradit škodu, která vznikla oprávněné smluvní straně v důsledku porušení smluvní povinnosti, kvůli které byla smluvní pokuta uplatněna.

XIII.

Platnost, účinnost a ukončení Smlouvy

1. Platnost a účinnost smlouvy nastává dnem jejího podpisu zástupci obou smluvních stran.
2. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá do zániku Smlouvy.
3. Smlouvu je možné jednostranně vypovědět s výpovědní lhůtou jednoho měsíce, není-li v případě, že zákazník není spotřebitel sjednáno jinak, která běží prvního kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé straně, nevyplyvá-li z výpovědi delší výpovědní lhůta. Výpověď musí mít vždy písemnou formu (včetně datové zprávy doručené prostřednictvím systém datových schránek) a musí být prokazatelně doručena odpovědnému zástupci nebo do datové schránky druhé smluvní strany.
4. Poskytovatel může od Smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že je Zákazník v prodlení s platbou za poskytnuté služby podle této služby delším než 40 dnů.

5. Poskytovatel může od Smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že Zákazník i přes písemné upozornění využívá služby Poskytovatele v rozporu se Smlouvou o poskytování služeb, Specifikacemi a podmínkami využívání služeb, Všeobecnými obchodními podmínkami nebo právními předpisy.
6. Zákazník je oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb sjednaných touto Smlouvou.
7. Jednostranného odstoupení od Smlouvy musí mít vždy písemnou formu (včetně datové zprávy doručené prostřednictvím systém datových schránek) a musí být prokazatelně doručeno odpovědnému zástupci druhé smluvní strany. Odstoupením Smlouva zaniká v den prokazatelného doručení druhé smluvní straně, není-li dohodnuto jinak.
8. Poskytování služeb na základně potvrzené objednávky končí ke dni ukončení Rámcové smlouvy nebo Smlouvy o poskytování služeb.
9. V případě, že účastník požádá o přenesení čísla do sítě jiného poskytovatele, končí smlouva k tomuto telefonnímu číslu dnem jeho přenesení, nestanoví-li zákon jinak.
10. V případě, že účastník požádá o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění, končí smlouva k této službě dnem, kdy byla dokončena změna poskytovatele služby přístupu k internetu, nestanoví-li zákon jinak.

XIV. Závěrečná ustanovení

1. Ustanovení neupravená Smlouvou ani těmito VOP se řídí obecně platnými právními předpisy.
2. V případě, že se některé ustanovení Smlouvy nebo VOP stanou neplatným či neúčinným, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy a VOP platná a účinná. Obě smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu v takovém případě nahradit neplatná či neúčinná ustanovení Smlouvy jinými, platnými a účinnými, které odpovídají platným právním předpisům a odpovídají nejlépe obsahu a smyslu původních ustanovení Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu v takovém případě nahradit neplatná či neúčinná ustanovení VOP jinými, platnými a účinnými, které odpovídají platným právním předpisům.
3. Změny a doplnění Smlouvy jsou možné pouze v písemné podobě, číslovanými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami.
4. Poskytovatel informuje Účastníka, který je spotřebitelem, že spory na základě návrhu kterékoli ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích lze řešit rovněž mimosoudní cestou před Českým telekomunikačním úřadem, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, el. adresa pro podání spotřebitelů: spotrebitelskespory@ctu.cz, v případě ostatních sporů prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz).
5. Smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno.
6. Poskytovatel je oprávněn převést Smlouvu na třetí osobu bez souhlasu Zákazníka.
7. Zákazník je oprávněn převést Smlouvu na třetí osobu pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.
8. VOP a Zásady ochrany a zpracování osobních údajů jsou k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách Poskytovatele a Zákazník je obdrží v tištěné podobě v případě, že si je vyžádá.
9. Ceník a Specifikace a podmínky využívání služeb jsou k dispozici Zákazníkovi či Zákazníkovi na vyžádání u Poskytovatele.
10. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2023.