

## 1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

1.1. Tento dokument (dále jen "Všeobecné podmínky") je nedílnou součástí "Smlouvy o poskytování služeb el. komunikací", případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací podle Zákona o elektronických komunikacích č.127/2005 Sb.(dále jen "Smlouva"), a obsahuje obecná smluvní ujednání ve smyslu § 273, odst.1 Obchodního zákoníku. Součástí Smlouvy se stávají i další případné přílohy, písemné dodatky a technické specifikace k této Smlouvě uzavřené v období od podpisu Smlouvy za účelem doplnění nebo změny smluvních podmínek a technických parametrů, pokud budou řádně označeny jako součást Smlouvy.

1.2. Smlouva je účinná dnem podpisu oběma stranami. Pokud došlo k podpisu Smlouvy jejími účastníky v nestejný den, je Smlouva účinná tím dnem podpisu, který nastal později.

1.3. Pokud není ve Smlouvě uvedena doba trvání smlouvy, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Není-li uvedeno jinak, mohou obě smluvní strany ukončit platnost Smlouvy výpovědí s měsíční výpovědní lhůtou. Výpověď musí být písemná, jinak je neplatná. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

1.4. Je-li ve Smlouvě uvedena doba trvání Smlouvy, je Smlouva uzavřena na dobu určitou. Pokud kterákoli ze stran neoznámí písemně druhé straně ukončení Smlouvy nejpozději 14dní před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, je Smlouva nadále uzavřena na dobu neurčitou.

1.5. Smlouva může být měněna nebo doplněna dodatkem, novou či další technickou specifikací a uzavřením smlouvy nové. Poskytovatel je oprávněn změnit předmět smlouvy jednostranným aktem, pokud touto změnou dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů dohodnutého předmětu smlouvy a nedojde ke zvýšení cen a poplatků.

1.6. Smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Všechna vyhotovení mají platnost originálu.

1.7. Poskytovatel je oprávněn změnit (vydat nové) Všeobecné podmínky. Tuto změnu je povinen oznámit zákazníkovi na svých webových stránkách nebo odesláním e-mailu zákazníkovi. V případě, že zákazník nesouhlasí s novým zněním Všeobecných podmínek, je oprávněn výpověď Smlouvy s jednoměsíční výpovědní lhůtou. Tuto skutečnost je povinen oznámit poskytovateli písemně do 14dní od data vydání nových Všeobecných podmínek. Smluvní vztah se během výpovědní lhůty řídí Všeobecnými podmínkami v původním znění.

1.8. Aktuální i starší znění Všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách poskytovatele.

## 2. DEFINICE POJMŮ

2.1. Komunikační síť je síť používaná poskytovatelem pro poskytování komunikačních služeb provozovaná poskytovatelem či vybraným provozovatelem, který poskytuje služby až k propojovacím uzlům na jiné operátory.

2.2. Přístupová síť je síť provozovaná poskytovatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem a s jinými uzly sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6.

2.3. Zařízení zákazníka zahrnuje jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví zákazníka umístěný v prostorách zákazníka (např. switch, router, PC, pobočková ústředna, telefonní přístroj).

2.4. Den zahájení služby znamená první provozní den, kdy zákazník začne využívat službu nebo její část a zákazník potvrdí převzetí podpisem Předávacího protokolu.

2.5. Internetová služba je pro účely Smlouvy definována jako zprostředkování přístupu do sítě Internet prostřednictvím Přístupové sítě poskytovatele.

2.6. Osoba předem vyloučená je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb podle Smlouvy. Osoby předem vyloučené z odebrání hlasové služby jsou všichni zájemci, kteří nejsou připojeni k přístupové síti poskytovatele. Osoby předem vyloučené z odebrání internetové služby jsou všichni zájemci, kteří nemohou být připojeni k přístupové síti poskytovatele z libovolného důvodu. Osoby předem vyloučené nemají na uzavření Smlouvy právní nárok.

2.7. Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.

2.8. Servisní rozhraní je bod, kde dochází k předání služby zákazníkovi. V případě internetových služeb se jedná o síťový konektor typu Ethernet RJ-45 v zařízení, ke kterému je připojeno PC či lokální počítačová síť zákazníka.

2.9. Pracovní dobou poskytovatele se rozumí doba mezi 8:00 – 18:00 hod. v pracovní dny.

## 3. SERVIS

3.1. Testem na funkčnost služeb je u internetových služeb ověření spojení přes protokol IP(doručením zprávy ICMP) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem na dodržení rychlosti je přenos dat ze serveru poskytovatele. U hlasových služeb je testem na funkčnost služby uskutečnění hovoru ze zařízení zákazníka na jiné telefonní číslo mimo síť poskytovatele a totéž opačným směrem.

3.2. Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za odstranění poruch ve lhůtách daných Smlouvou. Pokud Smlouva tyto lhůty neobsahuje, je poskytovatel povinen zahájit práce na odstranění závady do 2 pracovních dnů od nahlášení závady zákazníkem.

Nahlášení závady lze provést formou SMS zprávy na servisní mobilní číslo nebo zasláním emailu na servisní adresu. Oba kontaktní údaje jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele.

3.3. Jestliže pracovníci poskytovatele zjistí, že porucha vznikla mimo přístupovou síť poskytovatele, poskytovatel informuje o této skutečnosti zákazníka a osobu odpovědnou za provozování věci, na které vznikla porucha. Poskytovatel bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě. Čas závady na technologiích(sítích) třetích osob se nezapočítává do lhůty na odstraňování závad.

3.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každou neděli v rozmezí od 0:00 do 4:00 CET. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín než je uvedeno, je povinen to zákazníkovi oznámit nejméně 2 dny předem na svých webových stránkách.

## 4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ VYUŽITÍ

4.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou technickou a organizační součinnost nezbytnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži poskytovaných služeb. Pokud zákazník uvedenou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta.

4.2. Z provozních důvodů poskytovatel může změnit technické řešení služeb realizovaných nebo zprostředkovávaných poskytovatelem. Tyto změny nesmí snížit kvalitu poskytovaných služeb zákazníkovi.

4.3. Zákazník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu zařízení zákazníka případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Všechno zařízení zákazníka musí splňovat obvyklé normy a standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.

4.4. Zákazník bude informovat poskytovatele o všech důležitých změnách v konfiguraci svého zařízení souvisejících s charakterem služby. Pokud to poskytovatel považuje za potřebné v zájmu provozu služby, musí s ním zákazník spolupracovat při uvádění výše uvedených změn do provozu.

4.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud jednání či nedbalost zákazníka ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod komunikační či přístupové sítě a nenese v takovém případě odpovědnost za jakékoliv škody takto vzniklé zákazníkovi.

4.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám poskytovatele.

4.7. Zákazník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele žádné třetí straně používání služeb mimo místo, kde byla služba nainstalována. Takové jednání je považováno za jednostranné porušení Smlouvy. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb poskytovatele.

4.8. Zákazník využívá poskytované služby v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí použít ani nesmí umožnit třetí

osobě, a to ani z nedbalosti, použití služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem.

4.9. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na serveru, který zákazník případně umístí do uzlu poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.

4.10. Poskytování hlasových služeb a jejich využívání upravují „Všeobecné obchodní podmínky pro hlasové služby firmy RORÝS-NET.CZ s.r.o.“

## 5. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

5.1. Zákazník dává souhlas poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb daných Smlouvou. Není-li zákazník oprávněn takovýto souhlas poskytnout sám, zajistí souhlas oprávněné osoby majitele či správce nemovitosti.

5.2. Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi zařízení v souvislosti s bodem 5.1., celé zařízení, pokud není uvedeno jinak, zůstává ve vlastnictví poskytovatele.

5.3. Zákazník dává souhlas poskytovateli a jeho subdodavatelům umožňující přístup do svých objektů za účelem plnění závazků dle Smlouvy, na základě výzvy poskytovatele a v nezbytně nutných případech.

## 6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1. Poplatky za každou službu jsou stanoveny Smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny Smlouvou, se řídí aktuálním ceníkem.

6.2. Poskytovatel je oprávněn změnit výše poplatků změnou ceníku. Tuto změnu je povinen oznámit zákazníkovi minimálně 30dní před nabytím platnosti nového ceníku, a to oznámením na svých webových stránkách. V případě, že zákazník nesouhlasí se změnou ceníku, je oprávněn vypovědět Smlouvu, výpovědní lhůta v tomto případě činí jeden měsíc.

6.3. Pravidelné měsíční poplatky (paušály) jsou splatné vždy k 15.dni běžného měsíce a to na bankovní účet poskytovatele. Platby lze provést i na období 6 či 12 měsíců. V takovém případě má zákazník nárok na slevu ve výši 50% či 100% měsíčního paušálu. Podmínkou pro uplatnění slevy je platba v termínu – zákazník nesmí být ve zpoždění s platbami. Firemní zákazníci s platbou na základě faktury nemají na slevu nárok.

Jednorázové poplatky jsou zákazníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby.

6.4. Zákazník souhlasí se zaplacením instalačních, akivačních a provozních poplatků se všemi daněmi po obdržení vyúčtování či daňového dokladu – faktury. Vyúčtování (faktura) je předáváno elektronickou cestou či v papírové podobě. Splatnost faktur je minimálně 10dní od data vystavení.

6.5. V případě prodlžení zákazníka s úhradou platby je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý i započatý den prodlžení. Smluvní pokuta je splatná 10 dní od data vyúčtování této pokuty.

6.6. Je-li zákazník v prodlžení s úhradou účtované částky po období delší než 30dní, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování služeb a prací až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení služeb a prací budou zákazníkovi účtovány všechny pravidelné poplatky podle Smlouvy a zákazník se zavazuje je uhradit. Zprovoznění pozastavené služby je zpoplatněno dle ceníku.

6.7. Nemůže-li zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady, za které sám neodpovídá, má právo na vrácení části pravidelných měsíčních poplatků.

Pokud je služba nedostupná souvisle více než 48 hodin od nahlášení závady zákazníkem dle bodu 3.2., má zákazník právo na vrácení poměrné částky z pravidelných plateb. O vrácení částky musí zákazník poskytovatele požádat písemně nebo e-mailem s uvedením doby, po kterou byla služba nedostupná. Právo na vrácení zaplacené ceny zákazník ztrácí v případě, že k závadě došlo být i částečně z viny zákazníka.

6.8. Má-li zákazník právo na vrácení části poplatků v souladu s bodem 6.7., učiní tak poskytovatel přednostně formou slevy v následujících pravidelných vyúčtováních.

7.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozměnit své služby, bude-li tak povinen učinit na výzvu regulátora – Českého telekomunikačního úřadu. Takové pozměnění, navazující zpoždění nebo nesplnění závazků ze Smlouvy není porušením Smlouvy.

7.2. Zákazník má právo v případě reklamace výše cen za poskytnuté služby požádat o bezplatný detailní výpis z provozu služby nebo jiné dokumenty, dokládající průběh provozu služby a účtovanou cenu za reklamované období.

7.3. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu služby rozhoduje výpis z provozu zařízení poskytovatele.

7.4. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu a poskytovatel tak učiní přednostně formou slevy v následujících pravidelných vyúčtováních.

## 8. BEZPEČNOST, OCHRANA SOUKROMÍ A DAT ZÁKAZNÍKA, AUTORSKÁ PRÁVA

8.1. Poskytovatel je povinen vyvinout efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně dat, která zákazník umístil na jeho techniku.

8.2. Pokud je k tomu poskytovatel vázán smlouvou, vyvine efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně lokální počítačové sítě zákazníka před neoprávněnými zásahy ze systémů v síti Internet (firewall).

8.3. Poskytovatel je povinen chránit před prozračením dokumenty a data v elektronické i písemné podobě, které mu zákazník postoupí v souvislosti se službou a výslovně označí jako důvěrné.

8.4. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi a zástupcích zákazníka, která jsou nutná pro evidenci, vedení účtů, správu služeb, ochranu před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce se zákazníkem. Tyto údaje je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem České republiky.

8.5. Zákazník je odpovědný za postupy k ochraně svých zařízení, programů a dat.

8.6. Zákazník se zavazuje poučit všechny, jimž umožní přístup k Internetu, o nepřipustnosti šíření počítačových virů, červů, trojských koňů a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v síti Internet a nepřipustnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům. V případě, že z LAN zákazníka budou provozovány výše uvedené aktivity, je poskytovatel oprávněn použít postup definovaný v bodě 4.6.

## 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Jsou-li některá ustanovení Smlouvy považována za neplatná, nelegální nebo neproveditelná, nebude to mít vliv na platnost, legálnost a proveditelnost ostatních ustanovení.

9.2. Zákazník prohlašuje, že se s těmito Všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí. Přístupem ke kterékoli ze služeb zákazníkem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje zákazník příslušné lhůty a Všeobecné podmínky poskytování služby. Dále zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.

9.3. Pokud některá strana poruší podmínky této Smlouvy, druhá strana jí písemně požádá o nápravu. Tato náprava musí být provedena v rozumné a určené době, pokud není ve Smlouvě nebo Všeobecných podmínkách specifikováno blíže. Pokud není takovéto porušení takto napraveno, má druhá strana právo ukončit platnost Smlouvy písemným odstoupením od Smlouvy. Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy bylo odstoupení doručeno druhé smluvní straně.

9.4. Smluvní strany vyslovují souhlas s převodem smluvních vztahů plynoucích z této Smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převzme všechna ustanovení této Smlouvy beze změny.

9.5. Zákazník určí svou kontaktní e-mailovou adresu a telefonní kontakt. Oba údaje nahlásí poskytovateli.

9.6. Zákazník se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně názvu, jména, sídla, bydliště či korespondenčních údajů, a to nejpozději do 14dní ode dne změny.

9.7. Tato Smlouva se řídí zákony ČR a veškeré spory mezi smluvními stranami náleží do výhradní pravomoci soudů a orgánů v ČR.

## 7. ŠKODY, RUČENÍ A REKLAMACE