

# Všeobecné podmínky poskytování hlasových služeb společností Web4Soft Internet s.r.o. platné od 1. února 2018

## 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Tyto všeobecné podmínky upravují provozní a organizační podmínky při poskytování hlasových služeb (dále jen „služba“) společností Web4Soft Internet s.r.o. se sídlem Masarykovo nám. 60/5, 790 01 Jeseník, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem Ostrava, kn. vl. č. 44172, IČ: 28595734, (dále jen poskytovatel) podle zákona č. 127/2005 Sb., zákona o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 - § 1753 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování hlasových služeb (dále jen „smlouva“). Součástí smlouvy je rovněž technická a cenová specifikace služeb (dále jen „specifikace služeb“). Služba je poskytována na území České republiky.

1.2 VOP, ceníky služeb, specifikace služeb, nabízená a zaručená kvalita služeb, servisní služby případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se seznámil se smlouvou, objednávkou a se všemi dalšími součástmi smlouvy včetně VOP.

1.3 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy, objednávky, těchto VOP a případných dalších ujednání, poskytovat účastníkovi sjednané služby, po sjednanou dobu a účastník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za služby.

## 2. Definice pojmů

2.1 „smlouva“ je příslušná smlouva o poskytování hlasových služeb, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem.

2.2 „objednávka“ je specifikace konkrétní služby nebo služeb, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané služby/služeb. Součástí objednávky je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud je ke zřízení služby nutný.

2.3 „účastník“ (nebo „zákazník“ nebo „uživatel“) je uživatel příslušné služby.

2.4 „den zřízení služby“ je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby uživatelem.

2.5 „telekomunikační síť“ je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.

2.6 „přípojný bod“ (nebo též „koncový bod“) telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou účastníkovi předávány služby.

2.7 „koncové zařízení uživatele“ jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.

2.8 „závada“ je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za přípojným bodem (na straně účastníka).

2.9 „porucha“ je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před přípojným bodem (na straně poskytovatele).

2.10 „dohled“ je aktivně vyvíjená činnost poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy smlouvou a objednávkou garantované parametry služby. Kontakt na dohled je uveden na [www.websoft.cz](http://www.websoft.cz). Dohled přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednávkou servisní služby.

2.11 Zákaznický portál je chráněná část www stránek provozovaná poskytovatelem, do které má účastník přístup pomocí přihlašovacích údajů (login a heslo) uvedených ve smlouvě.

2.12 „omezení poskytování služby“ je zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem. Obnovení služby je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení poplatku za znovuzprovoznění dle ceníku.

2.13 „odpojení služby“ je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.

2.14 „zrušení poskytování služby – zrušení přípojného bodu“ (např. při ukončení smluvního vztahu).

2.15 „minimální měsíční plnění“ je finanční částka uvedená ve smlouvě, objednávkě nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah užívaných služeb za jedno zúčtovací období. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.

2.16 „aktivační/deaktivační poplatek“ je cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem dle ceníku a splatná při zřízení/zrušení služby.

2.17 „jistina“ je finanční částka sloužící k zajištění úhrady splatných závazků, bude z ní čerpáno pouze, pokud závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po ukončení služby, ke které se vztahuje, bude jistina vrácena neprodleně účastníkovi (případně ponížena o dlužné částky).

2.18 „předplatné/kredit“ je částka uhrazená před čerpáním služby na účet poskytovatele, cena za služby bude čerpána ze složené částky, po vyčerpání složené částky bude služba pozastavena až do složení dalšího předplatného/kreditu.

2.19 „minimálně zajištěná kvalita služby“ (nebo též „SLA“) je garantované dodržení technických parametrů služby v takové výši, aby uživatel mohl službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané službě.

## 3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy

3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

3.2 Zřídí službu je poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě jistiny, případně aktivačního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány.

3.3 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany poskytovatele. Ve smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. Dnem zřízení služby je potom první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn.

3.4 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nebo určitou. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, prodlouží se smlouva na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy, tj. poskytovatel informoval účastníka předem o prodloužení smlouvy a o možnosti smlouvu ukončit. V případě smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve smlouvě, porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.

3.5 Není-li ve smlouvě nebo objednávkě dohodnuto jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 30 dnů.

3.6 Ve smlouvě nebo objednávkě může být sjednan závazek účastníka o využívání služby/služeb po stanovenou dobu s minimálním měsíčním plněním.

3.7 V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po stanovenou dobu ze strany účastníka, je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi sjednanou smluvní pokutu (zejména v případech, kdy smlouva skončila z důvodu na straně účastníka, a to třeba i výpovědí dříve, než by uplynula doba určitá, na kterou byla smlouva uzavřena nebo neodržení výpovědní lhůty, v případě odstoupení ze strany poskytovatele z důvodů, že uživatel neplní své povinnosti). Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.

3.8 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem nové objednávky, podpisem dodatku smlouvy, nabytím účinnosti nových VOP a ceníku.

## 4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen:

4.1.1 Zřídí a nepřetržitě poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou, objednávkou, ceníkem a těmito VOP.

4.1.2 Informovat účastníka o změnách ceníku, VOP a dalších smluvních ujednání, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat.

4.1.3 Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení účastníkovi, a to zejména v nočních hodinách.

4.1.4 Odstraňovat závady tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné s výjimkou závad z titulu vyšší síly moci.

4.1.5 Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, ale pouze vypořádat reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VOP.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.

4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry služby dle objednávky.

4.2.3 Měnit ceník, VOP a další podmínky. Měnit identifikační čísla objednávek, smlouvy, login a přístupové heslo účastníka.

4.2.4 Nezřídí službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva a objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

4.2.5 Omezit poskytování služby, pokud účastník poruší smluvní povinnosti a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednání nápravy nesjedná nápravu či službu nezaplatí, zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou čísel tísňového volání.

4.2.6 Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo poskytování služby ukončit a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši dle platného ceníku. Účastník uděluje souhlas se zasíláním upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na číslo účastníka uvedené ve smlouvě. Omezením užívání služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z těchto služeb.

4.2.7 Při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností účastníkem, má poskytovatel nárok na poplatek dle ceníku.

4.2.8 Neuzavřít smlouvy či změnit službu s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

4.2.9 Poskytovatel je oprávněn bez předchozí výzvy od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení.

4.2.10 Poskytovatel je oprávněn uvést obchodní firmu a sídlo účastníka, se kterým má uzavřenou smlouvu nebo jeho jméno na svém referenčním listu.

4.2.11 Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu služby a tím i změnu objednávky, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a nedojde ke zvýšení ceny.

## 5. Práva a povinnosti účastníka

5.1 Účastník je povinen:

5.1.1 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle objednávky či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele.

5.1.3 Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, objednávkou, VOP a dalšími předpisy poskytovatele, zejména je povinen:

a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací,

b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva,

c) nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,

d) nevyužívat neoprávněné data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí,

e) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,

f) nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížít systém a jinými zásahy),

# Všeobecné podmínky poskytování hlasových služeb společností Web4Soft Internet s.r.o. platné od 1. února 2018

g) nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepříspěvat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.

5.1.4 Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odzítit.

5.1.5 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.

5.1.6 Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.

5.1.7 Dnem ukončení a následujících 30 dní po ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

5.2 Účastník je dále povinen:

5.2.1 Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy v poskytování služby.

5.2.2 Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na zákaznickém portálu, či oznamovat poskytovateli.

5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého či neúplného zjištění účastníka poskytovateli vznikly.

5.2.4 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby.

5.2.5 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.

5.2.6 Zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka zařazených do dohledu.

5.2.7 Služba je předána v den zřízení služby, účastník má právo, na své náklady, si k převzetí služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezjištění takovéto osoby nemá vliv na řádné předání služby.

5.2.8 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou účastníka.

5.2.9 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.

5.2.10 Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento email se považuje bez dalšího za doručenou. Účastník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.

5.2.11 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny, za škody v této souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

5.2.12 Účastník je povinen využívat služby po sjednanou dobu, a pokud je sjednána minimální výše, tak v této výši, v případě porušení této povinnosti ze strany účastníka je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako součet jedné pětiny součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy) a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

5.2.13 Účastník bere na vědomí, že pokud má v nájmu, ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen toto zařízení vrátit po ukončení smlouvy na své náklady. V případě nevrácení mu bude účtována cena tohoto zařízení dle ceníku poskytovatele a případně vzniklé náklady. Účastník zároveň odpovídá za škodu a zcizení zařízení poskytovatele, pokud je toto zařízení poskytovatele umístěno v prostorách účastníka.

## 6. Rozsah a vymezení poskytované Služby

6.1 Rozsah poskytované služby je uveden v objednávce či v ceníku uvedeném na [www.websoft.cz](http://www.websoft.cz), či na zákaznickém portálu.

6.2 Jednotlivé objednávky nejsou na sobě závislé a lze je samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné objednávky nezaniká platnost ostatních objednávek.

6.3 Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníku považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

## 7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

7.1 Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (korunách českých) bez DPH.

7.2 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve smlouvě.

7.3 Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

7.4 DUZP je stanoveno dle zákona 235/2004 Sb. ustanovení §21 odst. 5 písmena b dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání telekomunikační služby (tj. odečtením objemu provolaných minut, odečtením splnění podmínek SLA pro uplatnění slev, atd.).

7.5 Daňový doklad je pro účastníka poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je přístupný na zákaznickém portálu a zaslán e-mailem účastníkovi, není-li v objednávce stanoveno jinak.

7.6 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatek účastníka evidovaných poskytovatelem.

7.7 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž účastník souhlasí.

7.8 Není-li ve smlouvě nebo objednávce uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 10 dnů, fakturačním obdobím je kalendářní měsíc a daňový doklad je vystaven po skončení fakturačního období.

7.9 V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za využívané služby/služeb je poskytovatel oprávněn jednostranně převést způsob platby účastníka na předplatné.

7.10 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.

## 8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad

8.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit emailem nebo telefonicky dohledovému středisku poskytovatele, na kontakt uvedený na www stránkách poskytovatele.

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení účastníkem.

8.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závadu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.4 Účastník a poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento dohled řídí podmínkami pro dohled telekomunikační sítě. Zařazení do dohledu musí být sjednáno v objednávce, vyřazení musí být provedeno jako změna objednávky provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.

8.5 Cílem dohledu telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědnosti za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu:

8.5.1 Účastník se zavazuje ohlásit i závadu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled služby, a to minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.

8.5.2 Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.

8.5.3 Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, kde uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

## 9. Reklamacce

9.1 Pokud dostupnost služby, vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu účastník uplatní formou reklamace.

9.2 Pokud není ve smlouvě, nebo objednávce stanoveno jinak, poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 95%. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném zúčtovacím období je poskytnuta formou slevy, jejíž výše je stanovena, v případě úhrnné doby poruch větší než 36 hodin, vzorcem:  $Náhrada = celková\ periodická\ platba [Kč] \cdot (\text{úhrnná\_doba\_poruch [hod]} - 36) / 720$ .

9.3 Reklamacce vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamacce poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamacce se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo způsobem, jakým je doručováno vyúčtování služeb, jinak právo zanikne.

9.4 Reklamacce musí být označena jako "Reklamacce" a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamace a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamace a jméno kontaktní osoby.

9.5 Poskytovatel je povinen vyřadit reklamacce na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřazení reklamace projednání se zahraničním poskytovatelem, je povinen reklamacce vyřadit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

9.6 Za oprávněnou reklamacce bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služby dle příslušné objednávky v dohodnutém rozsahu, či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 95% ceny příslušné služby. V případě ukončení smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.

9.7 Pokud účastník nebude s vyřazením reklamace souhlasit, může do jednoho roku od vyřazení reklamace uplatnit námitky proti vyřazení reklamace u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, dle ustanovení § 20d, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

9.8 Subjektem mimosoudního řešení sporu je dle ustanovení § 20e odst. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) a v ostatních sporech mimo zákon o elektronických komunikacích je subjektem Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

9.9 Účastník může podat návrh mimosoudního řešení sporu u Českého telekomunikačního úřadu a České obchodní inspekci nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatní své právo, které je předmětem sporu, u poskytovatele poprvé.

## 10. Parametry poskytované služby

10.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu s níže uvedenými parametry:

	Parametry služby	Dostupnost SLA
Hlasové služby	Minimální	80% z inzerované
	Běžně dostupná	95% z inzerované
	Maximální	100% z inzerované
	Inzerovaná	100%

10.2 Odchyłka od inzerované dostupnosti SLA nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele 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 zařízení uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby elektronických komunikací – hlasových služeb. Reálný dopad je takový, že využívaná služba (dostupnost SLA) může být ve větším či menším rozsahu.

10.3 Pokud účastník využívá od poskytovatele i jiné služby, 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 minimálními parametry – důsledky snížení dostupnosti SLA jsou popsány v odst. 2, článku 11. Všeobecných podmínek. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.



10.4 V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu či rozsahu hlasových služeb, zejména pokud jde o stanovené parametry, je účastník oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

#### **11. Opatření řízení provozu**

11.1 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 zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníků nejsou v tomto směru nijak dotčena.

11.2 Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrávat vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebudou možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

#### **12. Smlouvy na dobu určitou**

12.1 Poskytovatel může uzavřít s účastníkem smlouvu na dobu určitou, s tím, že po uplynutí doby sjednané přechází smlouva na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 30 dnů.

12.2 Poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť je povinen informovat účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu.

#### **13. Odstoupení od smlouvy, výpověď smlouvy**

13.1 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 30 dnů a začíná běžet od prvního dne po doručení výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů.

13.2 Účastník může ukončit smlouvu bez sankce na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejích součástí, VOP nebo ujednání, která vedou ke zhoršení postavení účastníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat. Možnost ukončení smlouvy se nevztahuje na případy, kdy ke změně všeobecných podmínek došlo na základě změny právních předpisů, či orgánu veřejné moci.

13.3 Pokud je službou poskytování telefonních služeb, může smlouva končit také přenesením čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení zákona o elektronických komunikacích a dále podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněných na [www.websoft.cz](http://www.websoft.cz)

13.4 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:

- (i) v případě prodlení účastníka s platbou za služby,
- (ii) poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb,
- (iii) dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby,
- (iv) účastník uvedl nesprávný údaj, zamířel důležitě okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě, neposkytuje součinnost při poskytování služby.

13.5 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit:

- (i) pokud služba byla nedostupná více než 430 hodin v kalendářním roce nebo,
- (ii) porucha nebyla odstraněna do 3 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky nebo se jedná o vinu účastníka smlouvy.

13.6 Veškerá odstoupení od smlouvy či objednávky a výpovědi smlouvy a objednávky musí být provedeny písemně.

13.7 V případě odstoupení od smlouvy ve smyslu ustanovení článku 13. odst. 13.4, písm. (i) a (iv), všeobecných podmínek se tímto účastník zavazuje uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 násobku ceny za služby dle článku 7. odst. 7.2 všeobecných podmínek. Poskytovatel je oprávněn vystavit účastníkovi účetní doklad na vyúčtování smluvní pokuty se splatností do 10 dnů po vystavení, přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

#### **14. Právní režim smlouvy**

14.1 Pokud právní vztahy nejsou výslovně řešeny, platí, že podkladem pro uzavření smlouvy je ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a stejně tak i ostatní právní vztahy budou podle tohoto občanského zákoníku případně i posuzovány.

#### **15. Právní vztahy při ukončení smlouvy**

15.1 Smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Pokud není ve smlouvě stanovena doba trvání smlouvy, má se za to, že je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

15.2 V případě oboustranné vzájemné dohody smlouva zaniká dohodou a pro tento případ platí, že zanikají veškerá práva a povinnosti, která na základě smlouvy získal účastník i poskytovatel, a poskytovatel je oprávněn ukončit ke sjednanému dni poskytování služeb a odstranit z prostor budovy svá technologická zařízení, která má ve svém vlastnictví.

15.3 Smlouva dále zaniká odstoupením dle článku 13. všeobecných podmínek, a to uplynutím sjednané lhůty.

15.4 V případě ukončení smlouvy se účastník zavazuje umožnit poskytovateli demontovat do 30 dnů od ukončení smlouvy pronajaté technologické zařízení dle článku 5. odst. 5.1.7 všeobecných podmínek, a to bez zbytečného odkladu. Pokud účastník neumožní demontáž zařízení, je poskytovatel oprávněn účastníkovi vyúčtovat cenu tohoto zařízení ve výši uvedené ve smlouvě a účastník se zavazuje jej uhradit poskytovateli do 10 dnů od vystavení účetního dokladu poskytovatelem.

#### **16. Ostatní ujednání**

16.1. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, uděluje účastník po dobu trvání smlouvy poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účetních systémů poskytovatele a pro komunikaci s účastníkem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy.

16.2 Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy je poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu a uzavřením smlouvy uživatel vyjadřuje svůj souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají účinnosti vůči účastníkovi doručením oznámení.

16.3 Účastník je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu po předchozím písemném souhlasu poskytovatele.

16.4 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje účastníka, případně uživatelů, jakož i provozní a lokalizační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se je chránit v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.

16.5 Osobními údaji účastníka se pro potřeby Smlouvy rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo, kopie OP či jiného dokladu prokazující nezaměnitelnou totožnost účastníka, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, email, telefonní čísla apod., dále informace o platební morálce, bankovním spojení atd.

16.6 Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování.

16.7 Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení účastníka.

#### **17. Účinnost všeobecných podmínek**

Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1. února 2018.