

# Všeobecné obchodní podmínky

**Všeobecné obchodní podmínky poskytování telekomunikačních služeb datové sítě JaryNet a JaryNet VoIP.**  
(dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“)

## 1. Úvodní ustanovení

### 1.1

Tyto Všeobecné obchodní podmínky stanovují podmínky, za nichž poskytovatel LWT JaryNet s.r.o. poskytuje služby elektronických komunikací a související služby Účastníkům (Zákazníkům).

### 1.2

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

## 2. Definice pojmů

Níže uvedené pojmy se vztahují na Smlouvu a všechny ostatní smluvní dokumenty a mají následující význam:

### 2.1 Kontaktní osoba

Kontaktní osoba je osoba určená smluvní stranou, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkající se plnění Smlouvy, a je oprávněna jednat ve věcech poskytování Služby podle této Smlouvy, zejména podepsat předávací protokol Služby a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu Služby.

### 2.2 Oprávněný zástupce

Oprávněný zástupce je osoba oprávněná činit právní úkony za Smluvní stranu ve věci uzavření a změn Smlouvy. Oprávněný zástupce Účastníka je uveden na Smlouvě a pokud není určeno jinak, pokládá se za pověřenou osobu dle ustanovení občanského zákoníku.

### 2.3 Popis Služby

Popis Služby je dokument obsahující definici Služby a specifické podmínky jejího poskytování. Popis Služby je přikládán jako samostatná příloha u Smluv, pro jejichž Služby byl vydán. Tak, jak Poskytovatel průběžně inovuje Službu, může Popis Služby měnit. Nový Popis Služby nahrazuje odpovídající starý Popis Služby, pokud není v novém Popisu služby uvedeno jinak.

### 2.4 Poskytovatel, Přijímající poskytovatel

Poskytovatelem je LWT JaryNet s.r.o. zastoupena Ing. Janem Čornejem a Ing. Liborem Dočkálkem, sídlo společnosti: Jihlavská 1558/21, Michle, 140 00 Praha 4, Provozovna : Bohumín, Šunychelská 1159, PSČ: 73581. IČ: 28607571, DIČ: CZ28607571

### 2.5 Poskytovatel přístupu

Poskytovatel přístupu je telekomunikační společnost, která poskytuje přímé připojení do sítě elektronických komunikací.

### 2.6 Reklamace

Reklamací se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.

### 2.7 Reklamační řád

Reklamační řád je dokument, který upravuje podávání reklamací, způsob jejich vyřizování a další související informace.

### 2.8 Služba

Službou se rozumí služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a/nebo Technické specifikace.

### 2.9 Smlouva

Smlouva je Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejímž předmětem je poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi.

### 2.10 Technická specifikace

Technická specifikace je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby a další stanovené údaje.

### 2.11 Telekomunikační síť

Telekomunikační síť znamená veřejnou síť elektronických komunikací ve smyslu §2 písm. e) Zákona, jejichž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.

### 2.12 Účastník

Účastník je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba.

### 2.13 Zákaznické centrum

Zákaznické centrum - je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.

### 2.14 Zákon

Zákon je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.

### 2.15 Zařízení Poskytovatele

Zařízení Poskytovatele nebo Technické zařízení je elektronické komunikační zařízení sloužící k poskytování Služby, které Poskytovatel u Účastníka instaloval, předal nebo zapůjčil.

## 3. Služba a její rozsah

### 3.1

Služba je příslušná veřejně dostupná Služba elektronických komunikací, a Služby s ní spojené, dodávané Poskytovatelem

Účastníkovi na základě Smlouvy. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, v Popisu Služby nebo v Technické specifikaci. Součástí Služby může být též poskytnutí Technického zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě a/nebo příslušné Technické specifikaci.

### 3.2

Poskytovatel nabízí poskytování Služby v rozsahu:

- hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací;
- služba zprostředkování přístupu Účastníků ke službám sítě Internet;
- služba přenosu dat;
- doplňkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno Zákonem nebo dohodnuto mezi smluvními stranami.

### 3.3

Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své telekomunikační sítě, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

## 4. Vznik, změna trvání a ukončení Smlouvy

### 4.1

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu Oprávněnými zástupci Smluvních stran, pokud nebylo dohodnuto jinak.

### 4.2

Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou mezi Účastníkem a Poskytovatelem ve Smlouvě. Není-li tato doba výslovně sjednána ve Smlouvě, pak platí, že Smlouva byla uzavřena na dobu neurčitou.

### 4.3

Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

### 4.4

Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí doručenou do sídla Poskytovatele s výpovědní dobou stanovenou ve Smlouvě (není-li ve Smlouvě stanovena, činí výpovědní doba 30 dnů). V případě, že byl u Účastníka na základě jeho souhlasu a za účelem poskytování Služby ze strany Poskytovatele umístěn tzv. Bezdrátový telekomunikační uzel (vysílač), činí výpovědní lhůta minimálně 6 měsíců (s ohledem na nutnost a složitost přenesení a zřízení Bezdrátového telekomunikačního uzlu Poskytovatelem na jiném místě). Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky za poskytnutá plnění až do doby vypršení výpovědní doby, ani odpovědnost za případnou škodu.

### 4.5

Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli v případě, že:

- 4.5.1 při zřizování Služby se zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit;
- 4.5.2 opakovaného a vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Poskytovatele, na které byl Účastníkem upozorněn;
- 4.5.3 poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku Účastníka;
- 4.5.4 poskytovatel jednostranně změnil Všeobecné obchodní podmínky nebo Ceník v neprospěch účastníka

### 4.6

Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníkovi:

- 4.6.1 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka; zejména když Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny;
- 4.6.2 v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá telekomunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo uživatelům, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům;
- 4.6.3 v případě, že Účastník nezačne užívat jednotlivou službu do 1 měsíce ode dne zřízení takové Služby Poskytovatelem;
- 4.6.4 při zřizování Služby se zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit nebo při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo při odstraňování poruch Účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou.

### 4.7

Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní dobou v délce 30 dnů, která začíná běžet dnem, který následuje po doručení výpovědi Účastníkovi.

### 4.8

Pokud je Účastník fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a je-li Smlouva nebo jednotlivá Služba uzavírána Poskytovatelem nebo jeho partnerem mimo prostory obvyklé k jejich

podnikání, je Účastník oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby bez udání důvodů v zákonem (občanském zákoníku) stanovené lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy bez ohledu na skutečnost, zdali byla Služba zřízena nebo nikoliv. Odstoupení se děje písemným oznámením doručeným v uvedené lhůtě na sídlo či provozovnu Poskytovatele. V případě, že služba byla Poskytovatelem již zřízena, resp. poskytnuta, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli náklady vynaložené na spuštění Služby.

#### 4.9

Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, na její majetek byl podán návrh na prohlášení konkurzu nebo návrh na prohlášení konkurzu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku nebo bude zahájeno vyrovnávací řízení nebo vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na Účastníka uvalena nucená správa.

#### 4.10

V případě, že dojde k ukončení Smlouvy, která byla sjednána na dobu určitou, před uplynutím jejího trvání sjednaného ve Smlouvě, nejpozději však do tří měsíců od uzavření Smlouvy, ať ze strany Účastníka, který je spotřebitel nebo fyzickou podnikající osobou, nebo ze strany Poskytovatel, bylo-li důvodem ukončení porušení povinností ze strany Účastníka (dle bodů 4.6.1 a 4.6.2), bude Poskytovatel požadovat po Účastníkovi finanční náhradu ve výši uvedené v Ceníku, pokud nebude výše uvedena, bude úhrada ve výši jedné dvacetiny měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jednu dvacetinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady ceníkové ceny.

V případě ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou ze strany Účastníka, který není spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou, nebo ze strany Poskytovatele, bylo-li důvodem porušení povinností Účastník, před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, činí výše úhrady za předčasné ukončení Smlouvy součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, spolu s rozdílem mezi standardní a zvýhodněnou cenou instalace/aktivace nebo zařízení, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

#### 4.11

Při ukončení Smlouvy před zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny je Účastník povinen Poskytovateli nahradit náklady na Poskytovatelem již vynaložené práce a úkony související se zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny včetně všech nákladů souvisejících s poskytováním Služby dle původní Smlouvy a náklady spojené s případným odinstalováním Technického zařízení.

#### 4.12

Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného odkladu (do 7 dnů) po ukončení Smlouvy či služby nebo po doručení písemné žádosti Poskytovatele vrátit v neporušeném stavu Poskytovateli Technické zařízení a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele. Na základě výzvy Poskytovatele je Účastník povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno Technické zařízení a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Účastník Technické zařízení nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí ve stanovené lhůtě od ukončení nebo jej vrátí poškozený, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč.

#### 4.13

Odstoupením od Smlouvy či jakýmkoli jiným ukončením platnosti Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, nároky smluvních stran na náhradu škody, uhrazení jakýchkoli poplatků vyplývajících ze Smlouvy včetně úhrady dosud nezaplacených stanovených plateb za Poskytovatelem fakticky poskytnuté služby, uhrazení jakýchkoli poplatků vyplývajících z Všeobecných obchodních podmínek nebo dalších listin vztahujících se k danému smluvnímu vztahu mezi Poskytovatelem a Účastníkem a rovněž ustanovení týkající se povinnosti Účastníka vrátit Poskytovateli jím poskytnutá zařízení.

### 5. Práva a závazky Poskytovatele

#### 5.1 Poskytovatel je oprávněn:

- 5.1.1 omezit či zastavit poskytování Služby ze závažného technického, provozního nebo zákonného důvodu, který znemožňuje plnění, nebo proto, že Účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytnuté Služby, soustavně platí poskytnuté Služby opožděně či soustavně neplatí poskytnuté Služby ve smyslu ust. bodu 4.6.1. a 7.8. těchto Všeobecných obchodních podmínek, případně pro nedodržení povinností Účastníka vyplývajících ze Smlouvy;
- 5.1.2 požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;
- 5.1.3 v případě nutnosti (např. při změně zákona) změnit tyto Všeobecné obchodní podmínky; Technickou specifikaci, Popis Služby a Ceník, o takové změně budou Účastníci, jichž se tato změna týká, informováni elektronickou poštou.
- 5.1.4 omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů; změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž o této změně bude Účastník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se Zákonem nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu;
- 5.1.5 přeložit, přemístit, popřípadě přeměnit účastnické stanice v souladu se Smlouvou a všemi jejími součástmi každému, kdo o to požádá a souhlasí se Všeobecnými obchodními podmínkami, pokud to nebude v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele a na novém místě bude moci být poskytována Služba; Poskytovatel je oprávněn účtovat si náklady na toto přeložení, přemístění či přeměnění účastnické stanice, pokud není dohodnuto jinak.

#### 5.2 Poskytovatel se zavazuje:

- 5.2.1 za sjednanou cenu zřídit a poskytovat Účastníkovi službu za podmínek a v rozsahu sjednaném Smlouvou;
- 5.2.2 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, s Reklamačním řádem, Popisem Služby a Ceníkem služeb;
- 5.2.3 informovat Účastníka o změně Všeobecných podmínek nejméně jeden měsíc před účinností této změny;

- 5.2.4 realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou Účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo na Technické specifikaci ve sjednané lhůtě
- 5.2.5 bezodkladně odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele. Poskytovatel může na žádost Účastníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Účastníkem zvláště pro každý jednotlivý případ; Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační síť;
- 5.2.6 udržovat své telekomunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla Služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě a v příslušných právních předpisech;
- 5.2.7 informovat Účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

## **6. Práva a závazky Účastníka**

### **6.1 Účastník je oprávněn:**

- 6.1.1 užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy;
- 6.1.2 požádat o změnu Smlouvy;
- 6.1.3 obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele.

### **6.2 Účastník se zavazuje:**

- 6.2.1 řádně a včas platit cenu za poskytovanou službu dle Smlouvy a v případě, že tato není ve Smlouvě výslovně dohodnuta, dle Ceníku;
- 6.2.2 že telekomunikační zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele nebo Poskytovatele přístupu, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat službu. Účastník odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele nebo Poskytovatele přístupu, včetně nastavení parametrů. V případě, že Poskytovateli bude způsobena škoda porušením této povinnosti Účastníka, odpovídá Účastník Poskytovateli za takto vzniklou škodu v plném rozsahu;
- 6.2.3 neužívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem v rozporu s dobrými mravy;
- 6.2.4 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu telekomunikační sítě;
- 6.2.5 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;
- 6.2.6 oznamovat písemně nebo elektronickou poštou změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny;
- 6.2.7 nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele;
- 6.2.8 umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k účastnickým linkám a technickým zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny telekomunikačního zařízení, nutné údržby, aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je poskytována Služba, z důvodu zřízení, změny nebo zrušení Služby;
- 6.2.9 starat se o Technické zařízení, které má v užívání, s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení policii a Poskytovateli a poskytovat dále veškerou součinnost, v případě poškození technického zařízení tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli;
- 6.2.10 zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Technického zařízení, i při dalších činnostech souvisejících s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;
- 6.2.11 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejichž zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele;
- 6.2.12 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Zařízení Poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování Služby Poskytovatelem;
- 6.2.13 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Technického zařízení v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení Služby. Účastník je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se Zařízením Poskytovatele v lokalitě Účastníka;
- 6.2.14 neposkytovat službu třetím osobám, jestliže k tomu není Účastník oprávněn příslušným správním orgánem, bez vědomí poskytovatele, nebo nemá oprávnění požadované Zákonem;
- 6.2.15 vrátit veškerá Technická zařízení poskytnutá Účastníkově Poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé Služby, nebo na písemnou žádost Poskytovatele, a to nejpozději do 7 dnů od takového ukončení či doručení písemné žádosti, pokud není dohodnuto jinak;
- 6.2.16 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost nebo z důvodů na straně Účastníka nebo při ukončení Smlouvy před zřízením Služby,
- 6.2.17 zajistit a předložit Poskytovateli písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb Poskytovatele;

- 6.2.18 předložit Poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost
- 6.2.19 V případě, že byl u Účastníka na základě jeho souhlasu a za účelem poskytování Služby ze strany Poskytovatele umístěn tzv. Bezdrátový telekomunikační uzel (vysílač), nesmí Účastník odpojit toto zařízení Poskytovatele od dodávky el. proudu či jinak zapříčinit jeho odpojení. Účastník rovněž nesmí zapříčinit odpojení dodávky el. proudu přímo jeho dodavatelem (např. pro neuhrazení poplatků za dodávku el. proudu). V případě přerušení dodávky el. proudu je Účastník povinen neprodleně tuto skutečnost oznámit Poskytovateli. Současně nese Účastník odpovědnost za poškození tohoto zařízení Poskytovatele, a to i osobami, kterým k zařízení umožnil přístup (mimo pracovníků Poskytovatele). Účastník je povinen umožnit Poskytovateli na jeho žádost nejpozději do 24 hodin od této žádosti vstup k jeho u Účastníka umístěnému zařízení v běžné pracovní době Poskytovatele (tj. pondělí a středa od 8:00 do 17:00; úterý, čtvrtek a pátek od 8:00 do 15:00) za účelem revize, opravy, výměny zařízení či z jakýchkoli jiných oprávněných důvodů. V případě, že dojde k poruše na umístěném zařízení, je Účastník povinen Poskytovateli umožnit přístup k zařízení za účelem odstranění poruchy neprodleně.

## **7. Cena a platební podmínky**

### **7.1**

Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě a v případě, že tyto nejsou ve Smlouvě výslovně uvedeny, tak v Ceníku. Ceník je k dispozici u Poskytovatele, na jeho prodejních místech a webových stránkách. Jeden výtisk Ceníku Účastník od Poskytovatele obdržel v den podpisu Smlouvy, což výslovně potvrzuje svým níže uvedeným podpisem na těchto Všeobecných smluvních podmínkách nebo podpisem na Smlouvě. V případě, že je u Účastníka na základě jeho souhlasu a za účelem poskytování Služby ze strany Poskytovatele umístěn tzv. Bezdrátový telekomunikační uzel (vysílač), má Účastník právo na poskytnutí slevy z ceny za poskytované Služby určené Poskytovatelem či jiného benefitu stanoveného na základě rozhodnutí Poskytovatele.

### **7.2**

Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání jeho osobě poskytnuté Služby jinými uživateli než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.

### **7.3**

Dojde-li ke změně Služby, budou ceny za změněnou službu Účastníkovi účtovány ode dne skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

### **7.4**

Poskytovatel je oprávněn změnit strukturu a výši cen za službu, zejména při zvýšení nákladů spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny služeb), v souvislosti s rozhodnutími státních orgánů (ČTU), změnou rozsahu Služby poskytované na základě Smlouvy, nebo s nárůstem cen vstupů. Změnu výše cen je Poskytovatel povinen předem sdělit Účastníkovi a tento je oprávněn v případě nesouhlasu s tímto zvýšením odstoupit od smlouvy ve smyslu ustanovení čl. 4 bodu 4.5 odst. 4.5.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo vypovědět Smlouvu s účinností ke konci daného kalendářního měsíce, ve kterém se o zvýšení ceny za poskytované Služby od Poskytovatele dozvěděl.

### **7.5**

Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, je zúčtovacím obdobím za poskytování Služeb jeden kalendářní měsíc. V případě, že se na tom Poskytovatel výslovně dohodne s Účastníkem, může být zúčtovacím obdobím 3, 6, nebo 12 měsíců.

### **7.6**

Jednotlivá zúčtovací období za poskytování Služeb jsou splatná vždy v aktuálním kalendářním měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta a pokud činí zúčtovací období minimálně 3 měsíce, pak vždy v 1. kalendářním měsíci tohoto období. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování telekomunikačních služeb (faktury) 14 kalendářních dní od data jejího vystavení. Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený na faktuře nejpozději v den splatnosti, to je 15. den v měsíci (vzhledem k pravidelnému vystavování faktur Poskytovatelem 1. den v daném kalendářním měsíci), jinak je Účastník v prodlení.

### **7.7**

Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěné. Tištěná forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu s Ceníkem. Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

### **7.8**

Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke službě, pokud Účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo neplní další smluvní podmínky. Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná.

### **7.9**

V případě odstoupení Poskytovatele od Smlouvy dle článku 4 bodu 4.6 odst. 4.6.1 a 4.6.2 je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu, která se vypočítá tak, že pravidelný měsíční poplatek za službu se vynásobí počtem kalendářních měsíců zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání.

### **7.10**

Poskytovatel je oprávněn požadovat na Účastníkovi zálohu na úhradu poskytnutých služeb před jejich poskytnutím, pokud se sídlo nebo bydliště Účastníka nachází mimo území České republiky; Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na

třetí osobu, Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky; na majetek Účastníka byl prohlášen konkurz nebo při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka; Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost. Výše takového úhrady se zpravidla stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem pokryla vždy tři následující měsíční platby za poskytnuté služby. V případě předčasného ukončení poskytování Služeb zaviněním Účastníka bude tato úhrada Poskytovatelem započtena proti jeho pohledávkám vůči účastníkovi, zejména k úhradě ceny poskytnutých Služeb, dalších poplatků a nezaplacených Smluvních pokut. Účastník s takovýmto započtením částek souhlasí. V případě, že Účastník nebude mít vůči Poskytovateli při ukončení poskytování Služeb jeho osobě žádné dosud neuhrazené závazky, je Poskytovatel povinen Účastníkovi vrátit jím uhrazenou zálohu na úhradu poskytnutých služeb nejpozději ve lhůtě 15 dnů od ukončení poskytování těchto Služeb.

#### **7.11**

Účastník souhlasí se započtením vzájemných závazků v průběhu smluvního vztahu, tak i po jeho skončení.

#### **7.12**

V případě prodlení Účastníka s hrazením ceny za službu je tento povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z jakéhokoli jiného důvodu není zaplacením smluvní pokuty dotčeno. Účastník je dále povinen uhradit Poskytovateli za každou zaslanou písemnou upomínku o zaplacení dlužné částky cenu dle Ceníku; pokud není v Ceníku stanovena, pak 100,- Kč za každou upomínku.

#### **7.13**

Veškeré smluvní pokuty jakož i případné nároky na náhradu škody jsou splatné ve lhůtě do 10 dnů od doručení jejich písemného vyúčtování povinné smluvní straně.

### **8. Reklamac**

#### **8.1**

Účastník je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny. Reklamac musí být podána neodkladně, nejpozději však do 7 pracovních dnů od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Reklamac se uplatňuje písemnou formou v Zákaznickém centru Poskytovatele.

#### **8.2**

Podání reklamac na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

#### **8.3**

Reklamac týkající se výše vyúčtované ceny Poskytovatel vyřídí, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamac, resp. do 2 měsíců v případě, kdy vyřízení reklamac vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem. S takovýmto postupem a délkou lhůt pro vyřízení uplatněné reklamac Účastník výslovně souhlasí, což stvrzuje svým podpisem na těchto Všeobecných obchodních podmínkách nebo na Smlouvě.

#### **8.4**

V případě kladného vyřízení reklamac má Účastník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Účastníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamac. Reklamac jiných závad Poskytovatel vyřídí v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamac, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení, kdy Účastník s touto délkou doby pro vyřízení uplatněné reklamac rovněž výslovně souhlasí, což stvrzuje svým podpisem na těchto Všeobecných obchodních podmínkách nebo na Smlouvě.

#### **8.5**

Detailní informace o postupu podávání reklamací, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v Reklamačním řádu, který je k dispozici u Poskytovatele, na jeho prodejních místech a webových stránkách. Účastník výslovně prohlašuje, že byl v den podpisu Smlouvy podrobně seznámen s tímto Reklamačním řádem a bylo mu umožněno si tento po neomezeně dlouhou dobu a nerušeně přečíst. V případě žádosti účastníka byl tento Reklamační řád Účastníkovi předán i v listinné podobě. Účastník shora uvedené stvrzuje svým níže uvedeným podpisem na těchto Všeobecných obchodních podmínkách nebo na Smlouvě.

### **9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

#### **9.1**

Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Účastníka, vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek) v případě, že s takovýmto postupem bude Účastník výslovně souhlasit. V případě, že Účastník s takovýmto postupem souhlasit nebude nebo bude náhrada škody poskytnuta Poskytovatelem až po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích či bude věc uvedena v předešlý stav.

#### **9.2**

V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady a přiměřeně snížit cenu za tyto Služby. Nárok na přiměřeně snížení ceny za Službu vzniká Účastníkovi pouze v tom případě, že omezení nebo neposkytnutí Služby je delší, než je uvedeno ve SLA řádu, příp. je delší než 48 hodin. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

#### **9.3**

Účastník nese odpovědnost za poškození veškerých zařízení Poskytovatele, která byla umístěna na místě poskytnutí Služby určeném Účastníkem, jestliže došlo k poškození zařízení zaviněním Účastníka či osoby, které Účastník k zařízení Poskytovatele umožnil přístup (odpovědnost Účastníka je dána u škody způsobené úmyslně i z nedbalosti). V pochybnostech se má zato, že veškerá zařízení

sloužící k zajištění poskytnutí Služby Poskytovatelem Účastníkovi, která se nachází v místě poskytované Služby, jsou ve vlastnictví Poskytovatele. V případě, že se na místě poskytované Služby budou nacházet jakákoli zařízení sloužící k zajištění poskytnutí Služby Poskytovatelem Účastníkovi ve vlastnictví Účastníka, bude tato skutečnost uvedena přímo ve Smlouvě, v Předávacím protokolu či v jiné příloze Smlouvy.

#### **9.4**

Uhrazením jakékoli smluvní pokuty dle ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek není dotčeno právo smluvních stran na jakákoli jiná plnění vyplývající ze Smlouvy či těchto Všeobecných obchodních podmínek. Je-li ujednána smluvní pokuta, nemá oprávněná smluvní strana právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.

### **10. Informace, evidence údajů, důvěrnost informací**

#### **10.1**

Účastník dává Poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů Poskytovatelem popřípadě jeho obchodním zástupcem za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, zejména za účelem zajištění poskytování telekomunikační Služby a pro obchodní účely Poskytovatele. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu tří let po jejím ukončení. Účastník potvrzuje, že všechny údaje jsou pravdivé a přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. Účastník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu Poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).

#### **10.2**

Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem Zákaznického centra Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele.

#### **10.3**

Účastník dává Poskytovateli souhlas s využíváním podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

#### **10.4**

Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

### **11. Ostatní ujednání, přenesení telefonního čísla**

#### **11.1**

Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně, formou elektronické pošty nebo faxem. Za prokázání doručení se považuje písemné potvrzení adresáta nebo pracovníka, o kterém mohl odesílatel důvodně předpokládat, že je oprávněn potvrzovat za adresáta přijetí písemností, potvrzená doručenkou, potvrzení faxu s uvedením faxového čísla strany adresáta po odeslání písemnosti faxem nebo potvrzení poštovního serveru adresáta s odkazem na zprávu, kterou odesílatel poslal adresátovi elektronicky.

#### **11.2**

Písemnost zasláná poštou se považuje za doručenu datem uvedeným na doručence, pokud nelze toto datum určit považuje se za doručenu uplynutím třetího dne od dne, kdy byla podána k poštovní přepravě na adresu druhé smluvní strany, a to i v případě, že se o její odeslání adresát nedozvěděl. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla příjemcem vyzvednuta ve lhůtě sedmi kalendářních dnů ode dne jejího uložení. V případě zaslání faxem nebo elektronickou poštou se považuje den prokazatelného odeslání za den doručení.

#### **11.3**

Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby však musí být učiněna výlučně písemnou formou prostřednictvím doporučené poštovní zásilky nebo osobním předáním na adresy uvedené v záhlaví Smlouvy, musí být podepsána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), IČ, rodné číslo nebo datum narození Účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé Služby), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby. Výpověď či odstoupení od Smlouvy se považuje za řádně doručené i v případě, že byla zaslána na adresu adresáta uvedenou v záhlaví Smlouvy, pokud adresát písemně nesdělil odesílateli před doručováním písemnosti adresu jinou a adresát se o doručení písemnosti nedozvěděl – v takovémto případě se písemnost považuje za doručenu 3 kalendářní den ode dne jejího odeslání, resp. předání poštovnímu doručovateli.

#### **11.4**

Poskytovatel je v souladu s ustanovením § 34 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, si mohl ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla, z rozsahu číslovacího plánu, nezávisle na podnikateli, který službu poskytuje, v případě

- a) geografických telefonních čísel na určeném území,
- b) negeografických telefonních čísel kdekoli na území státu.

Tato povinnost se nevztahuje na přenositelnost telefonních čísel mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí.

## **11.5**

Veškeré podmínky pro přenesení telefonního čísla jsou zakotveny v Obchodních podmínkách přenesení čísla, které jsou uveřejněny na našich webových stránkách.

## **12. Závěrečná**

### **ustanovení**

#### **12.1**

Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

#### **12.2**

V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:

- 12.5.1 Číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
- 12.5.2 Smlouva o poskytování veřejných telekomunikačních služeb nebo telekomunikační služby JaryNet VoIP
- 12.5.3 Technická specifikace poskytovaných služeb (pokud je součástí Smlouvy);
- 12.5.4 Všeobecné obchodní podmínky
- 12.5.5 Ceník služeb;
- 12.5.6 Reklamační řád veřejných telekomunikačních služeb;
- 12.5.7 Popis služby (je-li k dispozici pro danou službu).

#### **12.3**

Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jejích příloh, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

#### **12.4**

V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

#### **12.5**

Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami včetně SLA řádu, jakož i se Všeobecnými obchodními podmínkami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

#### **12.6**

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2020