

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“)

Poskytovatel: PRO-ZETA a.s.
se sídlem Tiskařská 257/10, 108 00 Praha, Česká republika
IČO: 15891585
DIČ: CZ15891585
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 17917
(dále jen „Poskytovatel“)

1. Charakteristika poskytovaných služeb

- 1.1 Všeobecné obchodní podmínky upravují poskytování neveřejných telekomunikačních služeb Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn poskytovat na území České republiky tyto neveřejné telekomunikační služby:
- telekomunikační služba zprostředkování přístupu ke službám sítě Internet;
 - telekomunikační služba přenosu dat;
 - pronájem neveřejných datových okruhů,
 - doplňkové služby (služby cloud, www hosting, server housing, tvorba www stránek, prodej internetové konektivity);
 - ostatní služby, přípustné platným generálním povolením pro poskytování telekomunikačních služeb, vydaným Českým telekomunikačním úřadem.

Poskytování výše uvedených telekomunikačních služeb mimo území ČR je poskytováno dle regulace platné v jednotlivých zemích a Podmínky pro tyto oblasti platí přiměřeně, pokud nejsou v rozporu s daným právním řádem.

2. Vznik a platnost smlouvy

- 2.1 Služby v souladu s těmito Podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Postup při uzavírání smlouvy (dále jen „Smlouva“) a smluvní vztahy mezi Odběratelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.
- 2.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a oprávněného zástupce Odběratele, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

3. Změna Smlouvy

Smlouvu lze měnit pouze číslovanými písemnými dodatky, podepsanými Poskytovatelem a Odběratelem.

4. Trvání Smlouvy

- 4.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 4.2 Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od Smlouvy, smrtí fyzické osoby a/nebo zánikem právnické osoby.
- 4.3 Každá ze smluvních stran je oprávněna i bez udání důvodů Smlouvu vypovědět. Výpovědní doba v délce 2 měsíce počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 4.4 Odběratel má právo okamžitě odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel přestane službu uvedenou ve Smlouvě nabízet a provozovat.
- 4.5 Každá ze smluvních stran může odstoupit od Smlouvy s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy v případě, kdy druhá smluvní strana porušila své smluvní povinnosti a ani přes písemné upozornění neprovedla nápravu ve stanovené lhůtě, a to přestože byla na možnost odstoupení od smlouvy druhou smluvní stranou upozorněna.
- 4.6 Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 4.7 Ukončením smluvního vztahu není Odběratel zbaven povinnosti zaplatit Poskytovateli veškeré ceny, poplatky a jiné odměny za poskytování služeb, a to až do řádného ukončení smluvního vztahu. Ukončením smluvního vztahu nejsou Smluvní strany zbaveny odpovědnosti za případné škody způsobené druhé Smluvní straně.
- 4.8 Smluvním stranám zůstává i po ukončení smluvního vztahu zachován nárok na zaplacení svých neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu vůči druhé smluvní straně. Finanční vypořádání vzájemných práv a povinností smluvních stran bude provedeno do 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy.

5. Rozsah poskytovaných služeb

- 5.1 Poskytovatel umožní připojení prostředků výpočetní techniky nebo lokální počítačové sítě Odběratele k datové telekomunikační síti prostřednictvím mikrovlnného spoje, metalického pronajatého okruhu, případně prostřednictvím sítě s přepínáním okruhů (JTS, ISDN). Za tím účelem je zřízena „přípojka“, která je ukončená vhodným zařízením ukončujícím datový okruh (modem, TA, mikrovlnné pojítko). Zřízení této „přípojky“ může být zajištěno Poskytovatelem na základě zvlášť sjednané Smlouvy. Prostřednictvím datové telekomunikační sítě jsou data dále obousměrně přenášena do sítě Internet k jiné „přípojce“ datové telekomunikační sítě nebo na hlasovou bránu.
- 5.2 Hardwarové i softwarové vybavení na straně Odběratele, které je nutné k využívání služby, si obstará Odběratel na své náklady nebo je takovéto vybavení na základě dohody smluvních stran poskytnuto Poskytovatelem jako součást příslušné služby.
- 5.3 Služba je k dispozici v kteroukoli denní i noční dobu pokud Smlouva nestanoví jinak. Rozsah služby je předmětem sjednané Smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušování poskytování služby na nezbytně nutnou dobu za účelem oprav technického vybavení nebo potřebné výpočetní techniky. V případě, že je to možné, ohlásí tuto skutečnost Odběrateli

s předstihem. Případné poruchy bránící v poskytování služby odstraní Poskytovatel dle svých technických a provozních možností bez zbytečného odkladu.

- 5.4 Pro ohlášení závad ve funkčnosti poskytované služby provozuje Poskytovatel telefonickou a e-mailovou hot-line dosažitelnou 24 hodin / 7 dní v týdnu.
- 5.5 Poskytovatel neručí za zdržení způsobené třetí osobou, zejména spojovými linkami a přenosovými trasami sítě Internet.
- 5.6 Služba, vzhledem ke svému charakteru a povaze, je poskytována jako neveřejná a pouze osobám starším 18-ti let.

6. Ochrana důvěrných informací a dat

- 6.1 Poskytovatel i Odběratel poskytovaných služeb jsou zavázáni považovat veškeré údaje, které se dozvěděli v souvislosti s poskytováním služby, za důvěrné. Údaje nesmějí být zpřístupněny třetí osobě.
- 6.2 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Odběrateli, které jsou nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, a to zejména v souladu se zákonem č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a ust. § 84 zákona 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.3 Poskytovatel je oprávněn předávat jiným poskytovatelům telekomunikačních sítí a poskytovatelům telekomunikačních služeb takové údaje o Odběratelích, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním telekomunikačních služeb, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti a k vzájemnému vyúčtování služeb.
- 6.4 Poskytovatel může předávat jiným poskytovatelům telekomunikačních sítí a poskytovatelům telekomunikačních služeb data o Odběratelích dle bodu 6.1. těchto Všeobecných podmínek, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb.
- 6.5 Poskytovatel smí zpracovávat údaje o Odběrateli pro obchodní účely pouze s písemným souhlasem uvedeným ve smlouvě s Odběratelem.

7. Povinnosti Odběratele

Odběratel je povinen:

- užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a písemnými návody a pokyny Poskytovatele;
- nezneužívat připojení k telekomunikační síti, a to zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům, a neprovádět bez osobní účasti nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele zapojení, nastavení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi koncovými body služby proti stavu při zřízení;
- neumožnit využívání poskytnutých služeb třetími osobami, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. V případě, že je služba prokazatelně zneužívána třetími osobami prostřednictvím prostředků Odběratele, vyhrazuje si Poskytovatel právo na dočasné přerušení poskytování služby do doby odstranění tohoto zneužívání. O dočasném přerušení poskytování služby bude Odběratel Poskytovatelem informován. V takovém případě nemá Odběratel právo na poskytnutí slevy za výpadek v poskytování služby;
- zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje Odběratel do telekomunikační sítě Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Odběratel odpovídá za stav svých telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak;
- neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, a to zejména poruchy telekomunikační sítě a závady v poskytování služby;
- vrátit veškerá telekomunikační zařízení Poskytovatele poskytnutá Odběrateli Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele.

8. Povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je povinen:

- zřídit a poskytovat požadovanou službu v souladu se smluvními dokumenty každému, kdo o tuto službu požádá a souhlasí se všemi příslušnými podmínkami v těchto dokumentech
- umožnit Odběrateli seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek a Ceníkem služeb. Odběratel obdrží jeho paré Podmínek při podpisu smlouvy a druhé paré svým podpisem potvrdí ;
- ve sjednané lhůtě realizovat přijatou změnu Smlouvy požadovanou Odběratelem, která bude potvrzena oběma smluvními stranami na příslušném dodatku Smlouvy;
- odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém telekomunikačním zařízení. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení.

9. Cena služeb a platební podmínky

- 9.1 Ceny za poskytované služby a podrobnosti týkající se jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné Smlouvě nebo Ceníku služeb platnému ke dni podpisu Smlouvy (dále jen „**Ceník služeb**“). Je-li cena uvedena ve Smlouvě, jedná se o cenu pevnou a smluvní, která se nemění se změnou Ceníku služeb.
- 9.2 V případě, že jsou ceny služeb uvedeny v Ceníku služeb, je příslušný Ceník služeb Odběrateli předán při uzavření Smlouvy, popřípadě je Odběratel s jeho obsahem seznámen jiným způsobem, a to např. zveřejněním aktuálního ceníku na webových stránkách Poskytovatele. Podpisem Smlouvy s určením ceny služeb podle Ceníku služeb Odběratel výslovně potvrzuje, že se seznámil s Ceníkem služeb a že s ním souhlasí.
- 9.3 Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytovanou službu.
- 9.4 V případě změny Ceníku služeb je Poskytovatel povinen tuto změnu Odběrateli oznámit. Pokud odběratel nebude se změnou Ceníku služeb souhlasit, je Odběratel oprávněn Smlouvou písemně vypovědět s uvedením důvodu její výpovědi. V případě výpovědi Smlouvy z důvodu nesouhlasu Odběratele se změnou Ceníku služeb zaniká závazek ze Smlouvy v okamžiku doručení písemné výpovědi Smlouvy Poskytovateli.
- 9.5 Ceny za poskytované služby jsou fakturovány měsíčně podle sjednané smluvní ceny nebo Ceníku služeb. Splatnost faktury je čtrnáctidenní. V případě nezaplacení faktury v termínu splatnosti si Poskytovatel vyhrazuje právo přerušit poskytování služby, a to až do jejího úplného zaplacení.
- 9.6 V případě prodloužení Odběratele s úhradou faktury si Poskytovatel a Odběratel sjednávají, že Odběratel bude povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodloužení. Toto ujednání o smluvní pokutě ani její zaplacení nevyklučuje nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.
- 9.7 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Odběrateli náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Odběratel povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.

10. Reklamacce a kompenzace

- 10.1 Odběratel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu služby a výši účtované ceny. Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 týdnů od zjištění vady týkající se jejího rozsahu a/nebo kvality poskytované služby. Nesprávně vyúčtovaná cena musí být reklamována písemně nejpozději do 1 měsíce od doručení vadného vyúčtování, jinak právo na reklamaci zanikne. Reklamaci lze podat i elektronickou poštou.
- 10.2 Podání reklamacce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Odběratel je povinen uhradit cenu za poskytovanou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 10.3 Pokud je závadou na systému či technických prostředcích Poskytovatele znemožněno Odběrateli užívání poskytovaných služeb v jednom dni po dobu delší než 6 hodin, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu třetinu za každý takový den. Pokud by poskytovaná služba byla závadou na systému či technických prostředcích Poskytovatele nedostupná uživateli více než deset dní v jednom měsíci, vrací se Odběrateli měsíční poplatek v plné výši.

11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 11.1 Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a/nebo důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém, technické vybavení a/nebo výpočetní systém. Neručí rovněž za případné škody vzniklé Odběrateli omezením nebo znemožněním přístupu, pokud k němu dojde poruchou mimo jeho systém, technické vybavení a/nebo výpočetní systém.
- 11.2 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku Odběratele způsobenou v důsledku porušení právních povinností neuvedených ve Všeobecných podmínkách pouze tehdy, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.
- 11.3 Poskytovatel neodpovídá za:
 - škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy a/nebo údržby telekomunikační sítě či její části;
 - škodu, která vznikne zaviněním Odběratele;
 - škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle právních předpisů;
 - ušlý zisk.
- 11.4 V případě neposkytnutí služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Odběrateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby a/nebo vadného poskytnutí služby.
- 11.5 Odběratel odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem Odběratel pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.
- 11.6 Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím služeb.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1 Definice používané v těchto Podmínkách mají stejný význam i ve Smlouvě uzavřené mezi Poskytovatelem a Odběratelem, nejsou-li v příslušné Smlouvě tyto termíny definovány jinak.
- 12.2 Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Odběratelem se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.3 Smluvní strany jsou povinny řešit veškeré spory týkající se Smlouvy nejprve smírnou cestou.
- 12.4 Případné odchylky od těchto Podmínek, pokud budou mezi Poskytovatelem a Odběratelem sjednány, musí být provedeny písemnou formou ve Smlouvě.