

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb
elektronických komunikací a internetu.



Obsah

Úvodní ustanovení	3
2. Předmět plnění Smlouvy	4
3. Místo a způsob dodání.....	4
4. Vlastnictví zařízení umožňující využívání služby	4
5. Zahájení a způsob poskytování služby	4
6. Cena předmětu plnění a ceník služeb	4
7. Platební podmínky.....	4
8. Penalizační podmínky a sankce	5
9. Práva a povinnosti smluvních stran	6
10. Ochrana osobních dat o Uživatelích	9
11. Záruky a servis	10
12. Reklamace a kompenzace.....	10
13. Ostatní ujednání	11
14. Kontakt.....	12

Úvodní ustanovení

1.1 Poskytovatel je společnost Bc. Radek Vymazal, se sídlem Čs. arm. sboru 35/92, Vrahovice, 79811, IČO: 01089820,

Bankovní spojení: Fio banka 2200596848 / 2010, Telefon: 730330008 Email:

INFO@CONNECTICA.CZ.

1.2 Poskytovatel zajišťuje poskytování služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s uživatelem v rozsahu Osvědčení č. 2901 Českého telekomunikačního úřadu, uděleného Poskytovateli služeb elektronických komunikací.

1.3 Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu definovaným Smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací a jejími přílohami a těmito „Všeobecnými podmínkami služeb elektronických komunikací a doplňkových služeb“ včetně platných příloh.

1.4 Služby elektronických komunikací

Služby elektronických komunikací jsou poskytovány uživateli v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích na území České republiky.

1.5 Veřejná komunikační síť

Síť, dle definice zákona č. 127/2005 Sb., slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

1.6 Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba, z jejího využívání není nikdo předem vyloučen. 1.7 Protokol TCP/IP Protokol TCP/IP je skupina technických definic specifikujících komunikaci mezi elektronickými zařízeními.

1.8 Smlouva Příslušná „Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací“ uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jejíž nedílnou součástí jsou „VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ“ včetně dodatků a příloh (Dále jen Smlouva). Poskytovatel a Uživatel, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

1.9 Minimální délka Smlouvy je časové období, po kterou zákazník nemůže Smlouvu vypovědět, tato je uvedena ve Smlouvě a lze ji změnit pouze písemným dodatkem podepsaným oběma smluvními stranami. Po uplynutí minimální délky Smlouva pokračuje jako Smlouva uzavřená na dobu neurčitou z **3 měsíční výpovědní lhůtou**.

1.10 Faktura může být po dohodě mezi smluvními stranami za poplatek nebo bez poplatku zaslána emailem nebo poštou. Uživatel zodpovídá za správnost osobních údajů, ze kterých jsou generovány daňové doklady. Uživatel služeb se zavazuje akceptovat daňový doklad - fakturu, vystavený Poskytovatelem za poskytované služby v souladu podle platných zákonů a předpisů zejména zákona o dani z 2 přidané hodnoty č.235/2004 Sb. zákona o účetnictví č.

563/1991 Sb. v aktualizovaném znění. Dokladem účetním, pro účetnictví uživatele se daňový doklad stane podpisem uživatele (dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví ve znění zákona č. 117/1994 Sb.*).

2. Předmět plnění Smlouvy

2.1 Předmět plnění Smlouvy (dále služby) je definován ve Smlouvě. Parametry služby jsou uvedeny v Ceníku služeb Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn provádět v průběhu poskytování služeb navýšení zhodnocení užitečných vlastností objednané služby bez předchozího oznámení zákazníkovi. Touto technickou změnou kvalitativních parametrů objednané služby nedojde ke změně výše částky předplatného, ani ke změně Smlouvy. Poskytovatel může (v souvislosti s tímto krokem) změnit označení (název) konkrétních služeb (tarifu) v souladu s provedeným upgradem (navýšením) služby. Poskytovatel v případě provedení upgrade služeb garantuje tyto změny pouze pro Uživatele, kteří mají technologii a další technické podmínky splňující parametry pro realizaci příslušného upgrade.

3. Místo a způsob dodání

3.1 Místo dodání služby je definováno ve Smlouvě. Způsob dodání je předání a demonstrace funkční služby Uživateli nebo osobě pověřené Uživatelem. Předání služby připojení k Internetu probíhá na rozhraní Ethernet RJ45, pokud to není ve Smlouvě nebo jejím dodatku definováno jinak.

4. Vlastnictví zařízení umožňující využívání služby

4.1 Veškerá technická zařízení a infrastruktura vybudovaná Poskytovatelem umožňující používání služby Uživateli jsou výhradně ve vlastnictví Poskytovatele, který je oprávněn tato dle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. Aktivační poplatek nezahrnuje náklady na pořízení koncového bodu a vybudování infrastruktury, ale pouze práce spojené s instalací. Výjimku z výhradního vlastnictví tvoří infrastruktura a koncová mikrovlnná zařízení vybudovaná a pořízená na náklady Uživatele.

5. Zahájení a způsob poskytování služby

5.1 Rozhodné datum pro zahájení poskytování služeb nastává předáním a demonstrací funkční služby Uživateli.

6. Cena předmětu plnění a ceník služeb

6.1 Cena služby je vždy uvedena na smlouvě Smlouvy a skládá se z fixního aktivačního poplatku, paušálního (měsíčního) poplatku a dalších definovaných plateb dle ceníku.

7. Platební podmínky

7.1 Uživatel je povinen zaplatit Aktivační poplatek do 10 dnů od podpisu smlouvy. Paušální měsíční poplatek je Uživatel povinen platit dle splatnosti uvedené na faktuře.

Uživatel služeb souhlasí, že bude akceptovat elektronický daňový doklad - fakturu, vystavenou Poskytovatelem.

7.2 Platbu Uživatel může provést následujícími způsoby: Osobně Na pokladně firmy Bc. Radek Vymazal, Čs. arm. sboru 35/92, Vrahovice 79811 Po-Pá: 8:30 – 16:30 poštou Uživatel na poště vypíše složenku dle částky uvedené na faktuře a zaplatí službu. Vždy je nutné uvést variabilní symbol uvedený na faktuře bankovním převodem Při veškerých platbách, jeť jsou prováděny bezhotovostní platbou ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele, vedeného u Fio banky , je Uživatel povinen uvádět vždy příslušný variabilní symbol uvedený na faktuře. V opačném případě nelze platbu řádně identifikovat.

8. Penalizační podmínky a sankce

8.1 PREPAID PANELÁK: Faktury jsou generovány k 15. dni předchozího měsíce a jejich platbou je předplacena služba na následující měsíc, dva měsíce, šest měsíců nebo rok. Splatnost zálohové faktury je 14 dnů. Není-li zapláceno ke konci měsíce, tak prvního dne následujícího měsíce je vypnuta služba přístupu k síti internet a v případě opětovné aktivace je aktivace zpoplatněna **částkou 500 korun.**

8.2 PREPAID: Faktury jsou generovány k 15. dni předchozího měsíce a jejich platbou je předplacena služba na následující měsíc, dva měsíce, šest měsíců nebo rok. Splatnost

zálohové faktury je 14 dnů. Není-li zapláceno ke konci měsíce, tak 30 dní od data splatnosti faktury je generována první upomínka na částku ve výši **350 korun.** Pokud nebude zaplácena první upomínka do 10 dnů, je vystavena druhá upomínka ve výši **500 korun.** Pokud není zaplácena pohledávka do 30 dnů, je vygenerována upomínka na částku **1000 korun.** Po 90 dnech od data splatnosti první faktury je služba přístupu k síti internet zablokována a příslušná pohledávka je předána externí společnosti k vymáhání.

8.3 POSTPAID: Faktury jsou generovány 15 dne v měsíce za minulý měsíc zpětně. Faktury mají splatnost 14 dnů. V případě nezaplacení je Vygenerována první upomínka za nezaplacené služby u faktury 4 první den po splatnosti na hodnotu **350 korun.** V případě, že platba nepřijde do 10 dnů, je vygenerována druhá upomínka na částku **500 korun.** V případě nezaplacení do 30 dnů je penalizována pohledávka částkou **1000 korun.** Po třech měsících od nezaplacení a je ukončen přístup k síti internet. Pokud nebude dlužná částka zaplácena do 90 dnů od data první nezaplacené faktury, je dlužná částka předána k vymáhání externí společnosti nebo soudně platebním příkazem.

8.4 V případě překročení termínu splatnosti faktur ze strany Uživatele se zákazník zavazuje uhradit Poskytovateli za každý překročený den penále ve výši 1 procenta z celkové fakturované dlužné částky.

8.5 Pokud doposud trvá Minimální délka Smlouvy a Uživatel se opožděje s platbou za

vydané faktury Poskytovatelem Uživateli více než 10 dní, Poskytovatel má právo přerušit poskytované služby a nadále fakturovat penalizační poplatek, za nedodržení smluvních podmínek, ve výši celkového měsíčního paušálu uvedeného ve Smlouvě a to až do uhrazení všech dlužných částek a nové aktivace služby (služeb) nebo do ukončení Smlouvy Poskytovatelem pro neplacení nebo do ukončení termínu Minimální délky Smlouvy. Jinými slovy, Uživatel je povinen v době trvání Minimální délky Smlouvy hradit Provozovateli měsíční paušál uvedený ve Smlouvě bez ohledu na to, že služba byla pozastavena pro neplacení faktur vystavených Provozovatelem Uživateli.

8.6 Uživatel nemá nárok na slevu služby nebo penalizačního poplatku v případě pozastavení služby z důvodu neplacení faktur vystavených Poskytovatelem Uživateli.

8.7 V případě přerušení služby připojení k Internetu pro nedodržení smluvních podmínek ze strany Uživatele, zejména pak termínů plateb, je Uživatel povinen zaplatit poplatek za opětovnou aktivaci služby dle Ceníku služeb.

8.8 V případě demontáže zapůjčeného zařízení Poskytovatelem zaplatí Uživatel příslušný poplatek za demontáž dle Ceníku služeb a součet všech chybějících měsíčních paušálních poplatků.

8.9 Přejít na tarif s vyšší cenou (vyšší tarif) je zdarma. Přejít na tarif s nižší cenou (nižší tarif) je za poplatek dle Ceníku služeb. Ve výpovědní lhůtě není možné přejít na nižší tarif.

8.10 Výpověď smlouvy je možno podat dle šablony formuláře vystaveném na webu [HTTP://INTERNET.CONNECTICA.CZ/DOC/VY_POVED_SMLOUVY.PDF](http://internet.connectica.cz/doc/vy_poved_smlouvy.pdf).

V případě předčasného ukončení závazku je doplatek 20% z celkové částky do konce smluvního závazku.

9. Práva a povinnosti smluvních stran

9.1 Poskytovatel je oprávněn: požadovat po Uživateli doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy. - jednostranně měnit „Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací“ a Ceník služeb. Omezit přístup k poskytovaným službám nebo dočasně zrušit přístup Uživatele ke službě bez náhrady, pokud tento zapříčiní poruchu či omezení jakékoliv části služby. Poskytovatel je oprávněn zrušit 5 přístup zákazníka ke službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že Uživatel zneužívá telekomunikační síť nebo službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy viz. „Povinnosti Uživatele“. Vyúčtovat Uživateli, kterému byl omezen přístup k službám, úhradu za identifikaci dle platné hodinové ceny Poskytovatele, dále poplatek za obnovení přístupu k službě v případě, že byla uzamčena. Pokud Uživatel přes opakovaná opatření ze strany Poskytovatele nedbá ujednání těchto Všeobecných podmínek, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat smluvní pokutu ve výši **10.000,- Kč** (desetitisíc korun českých), při čemž ujednáním o smluvní pokutě není dotčen

nárok Poskytovatele na náhradu vzniklé škody.

- nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Uživatelem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Uživatel takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby veřejné komunikační sítě či její části, která vznikne zaviněním Uživatele a která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona a za ušlý zisk. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenes odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti elektronických komunikací. Vyžádat si od účastníka jistinu až na 6 měsíců dopředu v případě podezření na špatnou platební morálku. Účtovat za doplňkové služby dle ceníku uvedeného na [HTTP://INTERNET.CONNECTICA.CZ/DOC/SE_RVISNI_CENIK.PDF](http://internet.connectica.cz/doc/se_rvisni_cenik.pdf)

9.2 Poskytovatel je povinen: umožnit Uživateli seznámit se s platným zněním VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ, Ceníkem služeb, a to zveřejněním v kanceláři

Poskytovatele na adrese Šlechtitelů 21, Olomouc.

Na webu WWW.INTERNET.CONNECTICA.CZ nebo e-mailem. Oznámit změnu VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ předem Uživateli, a to nejméně 30 (třicet) kalendářních dnů před účinností těchto změn způsobem oznámením mailem, sms nebo poštou. Odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém telekomunikačním zařízení nebo své komunikační síti v souladu s článkem 12 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť. Informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

9.3 Uživatel je oprávněn užívat službu v souladu se Smlouvou.

9.4 Uživatel je povinen

Užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, písemnými návody a pokyny Poskytovatele a dobrými mravy, které mohou být porušovány zejména následným chováním: Uživatel úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje Uživatel narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup Uživatel neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí

Uživatel porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě. Uživatel zasahuje do služeb poskytovaných jiným Uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém) a jiných zásahů. Uživatel rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu (spam) a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití. Uživatel neumožní využívání objednaných služeb třetím osobám bez příslušného dodatku Smlouvy a příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. řádně a včas hradit ceny za poskytnuté služby .

9.5 Uživatel se zavazuje, že v případě předčasného ukončení Smlouvy uhradí penalizační poplatek ve výši součtu všech paušálních poplatků, které by byly zaplacený až do ukončení Minimální délky Smlouvy.

9.6 Uživatel zajistí písemný souhlas (dále jen Souhlas) majitele objektu s prováděním prací, souvisejících s poskytováním objednaných služeb, instalací, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřeními či demontáží apod. zařízení Poskytovatele v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné i v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází místo dodání služby, a to za přítomnosti Uživatele či jeho zástupce.

9.7 Pokud je Uživatel zároveň majitelem objektu, je podepsaná Smlouva i Souhlasem s výše uvedenými podmínkami pro umístění

zařízení. Uživatel zajistí Poskytovateli všechny nezbytné podmínky pro úspěšnou instalaci služby, zejména pak přístup k napájení 220 V, možnost uzemnění anténního stožáru, antény a zařízení (například k bleskosvodu) a vhodné místo pro instalaci zařízení. Pokud Poskytovatel nemůže mikrovlnná zařízení uzemnit, protože objekt nemá instalované zemnění (bleskosvod), v případě poruchy zařízení vlivem bouřky, Uživatel uhradí Poskytovateli veškeré náklady spojené s odstraněním poruchy zapůjčeného zařízení Poskytovateli. Pokud je přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud majitel objektu Uživatele požaduje za umístění telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady, je tato úhrada řešena následnou Smlouvou mezi Poskytovatelem a majitelem objektu nebo Uživatelem a majitelem objektu.

9.8 Informovat Poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy . Je-li Uživatel právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit Poskytovateli veškeré změny v údajích, jež jsou předmětem zápisu do Obchodního rejstříku nebo do jiné zákonem upravené evidence. Je-li Uživatel fyzickou osobou, je povinen oznámit Poskytovateli změnu jména a adresy trvalého bydliště (pobytu). Dále je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je Uživatel povinen

oznámít Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy komunikační sítě a závady v poskytování služby. zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a jiných činností pro aktivaci a instalaci, úpravu nebo odinstalování technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.

9.9 Učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením Poskytovatele. V případě, že je součástí Smlouvy pronájem zařízení, je Uživatel povinen tento majetek pojistit a zabezpečit před poškozením, krádeží a zničením. Vrátit veškerá telekomunikační zařízení poskytnutá Uživateli Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele, ve stavu, v jakém jej převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pokud by tak neučinil, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 100% jeho hodnoty uvedené v ceníku platného ke dni ukončení Smlouvy.

9.10 Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede

elektronickou databázi Uživatелеm uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti elektronických komunikací.

10. Ochrana osobních dat o Uživatelích

10.1 Poskytovatel je oprávněn předávat jiným provozovatelům veřejných komunikačních sítí a Poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací takové údaje o účastnících, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním služeb elektronických komunikací, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti Internetu, identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb nebo ke vzájemnému vyúčtování služeb.

10.2 Uživatel v souvislosti s platností zákona č. 480/2004 Sb. souhlasí se zasíláním obchodních sdělení Poskytovatele. Uživatel je odpovědný za ochranu svých programů a dat.

10.3 Uživatel souhlasí, že v případě požadavku na vzdálenou pomoc přes síť GSM, nebo jiné komunikátory (skype, ICQ, Facebook) je komunikace monitorovaná za účelem potvrzení výkonu konzultačních prací při vystavení faktury za konzultační práce a vzdálenou

podporu. Hovory jsou za tímto účelem nahrávány a monitorovány a uživatel svým podpisem souhlasí s nahráváním za účelem prokázání zpětného vystavení faktury.

11. Záruky a servis

11.1 Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně na příslušný servisní kontakt, který je uvedený na:

[HTTP://INTERNET.CONNECTICA.CZ.](http://internet.connectica.cz)

Poskytovatel se zavazuje, že zahájí záruční a pozáruční zásah v pracovní dny do 48 (čtyřiceti osmi) hodin po nahlášení závady, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

11.2 V případě poruchy komunikační sítě způsobené třetí stranou, kterou Poskytovatel nemůže nijak ovlivnit se záruční a pozáruční zásah prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k odstranění události způsobené třetí stranou. Jedná se hlavně o přírodní pohromy záplavy, vichřice, požáry, extrémní bouře nebo výpadky elektřiny. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.

12. Reklamace a kompenzace

12.1 Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu služby a výši účtované ceny. Reklamace musí být písemná a adresována na servisní kontakt provozovny Poskytovatele a

lze ji podat osobně na provozovně nebo elektronickou poštou. Jedná-li se o reklamaci rozsahu a kvality poskytované služby, musí být podána bez zbytečného odkladu do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služby.

12.2 Doporučujeme podat reklamaci, maximálně následující den telefonicky s tím, že tentýž den bude odeslána písemná reklamace. Jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny, musí být reklamace podána nejpozději do dvou měsíců od doručení vadného vyúčtování. Jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

12.3 Reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci Uživatele číslo Smlouvy příslušné služby Variabilní symbol faktury, ke které je uplatněna reklamace předmět reklamace přesný popis podpis Uživatele nebo jeho oprávněného zástupce Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci proti výši vyúčtované ceny stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.

12.4 Pokud je závadou na systému Poskytovatele znemožněno Uživateli užívání služeb v jednom dni po dobu delší než 4 dny od nahlášení poruchy Uživatelem, má Uživatel právo na snížení paušálního měsíčního poplatku o 22%. Pokud služba byla závadou na systému Poskytovatele nedostupná Uživateli

více než deset dní v jednom měsíci, vrací se paušální měsíční poplatek v plné výši. Vrazení poplatku nebo jeho části je realizováno snížením částky při zpoplatňování služeb za následující měsíc. Pokud to není možné, pak dobropisem vystaveným Uživateli k prvnímu dni následujícího měsíce. Uživatel má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamace proti výši vyúčtované ceny a Poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Uživateli do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatele. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k vyrovnání přeplatku nepostačí, Poskytovatel vrátí Uživateli přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamace nebo jiným způsobem, dohodnutým s Uživatelem.

12.5 V případě výpadku vysílače se poskytovatel zavazuje závadu co nejdříve odstranit, nejpozději však do 4 pracovních dnů od vzniku závady.

12.6 Poskytovatel je v případě reklamace rozsahu a kvality poskytované služby povinen vyrozumět Uživatele o uznání nebo neuznání reklamace písemnou formou nebo e-mailem, a to: u jednoduchých reklamací, nevyžadujících technické šetření do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne doručení příslušné reklamace Poskytovateli - u reklamací, vyžadující technické šetření, nejpozději do 30 (třiceti)

kalendářních dnů ode dne doručení reklamace Poskytovateli

12.7 Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména pokud: byla podána po lhůtě stanovené v bodě 13 těchto Všeobecných 10 podmínek Poskytovatel již dříve tuto reklamaci odmítl nebo tato reklamace byla Poskytovatelem již dříve vyřízena v souladu s těmito podmínkami.

12.8 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může Uživatel podat námítku v odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.

13. Ostatní ujednání

13.1 Podpisem Smlouvy včetně dodatků a odsouhlasením

„VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ“

Uživatel potvrzuje, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.

Pokud se některé ustanovení Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které co nejlépe odpovídá původnímu účelu.

13.2 Smlouva se uzavírá jako Smlouva nepojmenovaná podle § 269 odst. Obchodního zákoníku. Právní režim obchodního zákoníku se podle § 262 odst. 1 obchodního zákoníku sjednává i pro případ, kdy Uživatel není podnikatelem.

13.3 Veškerá smluvní ujednání a veškeré změny obsahu Smlouvy musí mít písemnou formu, pokud se ve Smlouvě nebo v

„VŠEOBECNÝCH PODMÍNKÁCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ“

nestanoví jinak. Pro doručování písemností podle Smlouvy platí, nebyl-li Uživatel zastižen, ačkoli místem doručení je adresa, kterou naposledy sdělil Poskytovateli jako adresu svého sídla, provozovny, nebo pobytu, považuje se za okamžik doručení okamžik vrácení doporučené zásilky, i když se Uživatel o doručení nedozvěděl.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 01.03.2015

14. Kontakt

14.1 Bc. Radek Vymazal, se sídlem Čs. Arm. Sboru 35/92, 79811,

IČO: 01089820, Telefon: 730 330 008 Email: info@connectica.cz