

Centrální Zadavatel  
Česká republika – ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 3 SMLOUVY**  
**Obchodní podmínky**

## Obchodní podmínky společnosti OVANET a.s.

1. Úvodní ustanovení.
  - 1.1 Obchodní podmínky společnosti OVANET a.s. (dále jen Obchodní podmínky) vymezují základní obchodní podmínky, za kterých společnost OVANET a.s. poskytuje služby elektronických komunikací nebo plnění související s poskytováním služeb elektronických komunikací na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, případně smlouvy o nákupu zboží (dále jen Smlouva).
  - 1.2 Obchodní podmínky jsou Obchodními podmínkami pro zajišťování veřejných komunikačních sítí a služeb elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Součástí obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
  - 1.3 Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást každé Smlouvy.
2. Definice pojmů.
  - 2.1 „Operátor“ je společnost OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00, IČ: 258 57 568, která poskytuje Služby elektronických komunikací na základě všeobecných oprávnění vydaných Českým telekomunikačním úřadem.
  - 2.2 „Účastník“ je každý, kdo uzavřel s Operátorem poskytujícím veřejně dostupné Služby elektronických komunikací Smlouvu na poskytování Služeb.
  - 2.3 „Návštěvník“ je každý, kdo navštíví prostory Operátora současně s Účastníkem, nebo ten, komu Účastník umožnil přístup do prostor Operátora.
  - 2.4 „Prodávající“ je společnost OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00, IČ: 258 57 568.
  - 2.5 „Kupující“ je fyzická nebo právnická osoba, která učinila nebo má v úmyslu učinit nabídku Prodávajícímu směřující k uzavření Smlouvy, jejímž předmětem je koupě a prodej Zboží z nabídky Prodávajícího.
  - 2.6 „Smluvní strany“ jsou Operátor a Účastník, v případě prodeje a nákupu Zboží pak Prodávající a Kupující.
  - 2.7 „Zákon“ je zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
  - 2.8 „Zboží“ jsou movité věci nabyté za účelem prodeje. Po splnění daných podmínek změni Zboží svého majitele z Prodávajícího na Kupujícího. Podmínkou pro přechod vlastnictví je zaplacení kupní ceny.
  - 2.9 „Služba“ je služba poskytnutá Operátorem tak, že co do rozsahu, ceny a kvality odpovídá Obchodním podmínkám nebo smluvně dohodnutým podmínkám pro poskytování Služby elektronických komunikací nebo smluvním podmínkám jiných smluv.
  - 2.10 „Služba elektronických komunikací“ je zejména dodávka Služeb internetu, hlasových Služeb, pronájmu okruhů apod., zahrnutých do produktové nabídky dle aktuálního Ceníku Služeb Operátora.
  - 2.11 „Specifikace služeb“ je dokument obsahující vymezení poskytovaných Služeb elektronických komunikací včetně jejich rozsahu a vymezení území, na němž se Služba elektronických komunikací poskytuje, postupy při zavádění a organizačním zajišťování Služeb elektronických komunikací, jakož i zvláštní podmínky pro zavádění a poskytování Služeb elektronických komunikací.
  - 2.12 „Veřejně dostupná služba“ je Služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.
  - 2.13 „Veřejně dostupná telefonní služba“ je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu dle určené geografické polohy telefonní stanice.
  - 2.14 „Ceník“ je seznam cen, za které Operátor poskytuje Služby elektronických komunikací. Ceník je k dispozici v písemné podobě v sídle Operátora a v elektronické podobě na Internetových stránkách Operátora [www.ovanet.cz](http://www.ovanet.cz). Cena Služby může být jednorázová nebo periodická, jak je sjednáno Objednávkou nebo Smlouvou.
  - 2.15 „Kredit“ je předplacení, kladný zůstatek finančních prostředků Účastníka Služby elektronických komunikací.
  - 2.16 „Expirace datum“ je doba vypršení platnosti Kreditu u předplacené Služby.
  - 2.17 „Internetové stránky Operátora“ jsou veřejné webové stránky Operátora s internetovou adresou [www.ovanet.cz](http://www.ovanet.cz) dostupné pomocí přenosového protokolu HTTP. Internetovými stránkami se rozumí také veškeré Internetové stránky provozované Operátorem, zejména [www.ovanet.cz](http://www.ovanet.cz) a jakékoliv další (i budoucí) stránky, které provozuje nebo bude provozovat Operátor vlastním jménem a na vlastní internetové adrese (internetovém doménovém jméně).
  - 2.18 „Závada“ je zhoršení vlastností Služby mimo stanovené meze, které nebrání jejímu využívání.
  - 2.19 „Porucha“ je úplné nebo částečné přerušení poskytování Služby, které zabraňuje jejímu využívání.
  - 2.20 „Vadné poskytnutá služba“ je Služba poskytnutá Operátorem tak, že co do rozsahu, ceny či kvality neodpovídá Obchodním podmínkám nebo smluvně dohodnutým podmínkám pro poskytování Služby.
  - 2.21 „Reklamacce“ je úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky Účastníků plynoucí z právní odpovědnosti Operátora za vady vzniklé při poskytování Služeb, které jsou jeho podnikatelskou činností a které bezprostředně souvisejí se Službami nebo plněními poskytovatými Operátorem, uplatnění práv na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby nebo Zboží.
  - 2.22 „Vyřízení reklamacce“ je sdělení Operátora o provedení či zamýšleném odstranění Závad a Poruch na základě písemné, ústní či telefonicky podané Reklamacce, nejvhodnějším způsobem, zpravidla shodným se způsobem uplatnění Reklamacce.
  - 2.23 „Soustavné opožděné placení“ je zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti.
  - 2.24 „Soustavné neplacení“ je existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny.
  - 2.25 „E-shop“ je elektronický obchod Operátora, prostřednictvím kterého nabízí Zboží k prodeji. Tento obchod je umístěn na Internetových stránkách Operátora na adrese <http://eshop.ovanet.cz>. Registrovaný uživatel E-shopu má kdykoliv přístup k on-line objednávkám Zboží, prohlídce platných cen, aktuálnímu přehledu všech nabízených produktů, aktuální akční nabídky produktů a stavu svých Reklamací.
  - 2.26 „Dohledové centrum“ je centrum dohledu veřejné komunikační sítě Operátora, kontaktování Dohledového centra je možné emailem [helpdesk@ovanet.cz](mailto:helpdesk@ovanet.cz), pomocí webové aplikace na adrese <http://helpdesk.ovanet.cz> nebo <https://klient.ovanet.cz> a nebo telefonicky v pracovní dny od 7:00 do 17:00 na telefonním čísle +420 555 135 190 a +420 731 621 081, mimo tuto dobu je k dispozici záznamové zařízení. Tyto časy se netýkají Služeb, u kterých má Účastník přidělené nonstop telefonní číslo Dohledového centra Operátora.
  - 2.27 „Telehouse“ je vyhrazený prostor v sídle Operátora, ve kterém platí zvláštní bezpečnostní opatření. Do těchto prostor je povolen přístup pouze určeným osobám. Platí zde zvláštní požární předpisy pro prostory s automatickým hasicím systémem. Prostory jsou pod neustálým dohledem kamerového systému se záznamem.
  - 2.28 „Technické zařízení“ je soubor elektronických komunikačních zařízení, přifazovaných prostředků a přístrojů včetně ostatních technických prvků podporujících funkčnost elektronického komunikačního systému.
  - 2.29 „Směrovací zařízení“ automaticky směřuje hovory nebo datové toky a zajišťuje autorizaci do komunikační sítě Operátora. Směrovací zařízení zůstává ve vlastnictví Operátora po celou dobu poskytování příslušné Služby.
  - 2.30 „Koncové zařízení“ je zařízení Účastníka, které je připojeno ke koncovému bodu Služby. Koncové zařízení je ve správě Účastníka a Operátor za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.31 „Koncový bod sítě“ je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti. V případě sítě zahrnující komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Účastníka.
- 2.32 „SET-TOX-BOX“ je zařízení sloužící k převodu digitálního televizního signálu šířeného datovou sítí na signál, který je schopen zpracovat běžný televizní přijímač.
- 2.33 „Sdílené prostředky“ jsou zařízení Operátora umístěné na pojízdném stolku, monitor, klávesnice a myš, určené pro Účastníka a Návštěvníky Telehouse Operátora.
- 2.34 „IPTV“ (Internet Protocol TV) je typem šířeného televizního vysílání pomocí datové sítě. Vysílání je tvořeno převzatým TV a rozhlasovým vysíláním, šířeným prostřednictvím IP technických prostředků Operátora.
- 2.35 „VoIP“ (Voice over Internet Protocol) je technologie, umožňující přenos digitalizovaného hlasu pomocí protokolů UDP/TCP/IP prostřednictvím datové sítě.
- 2.36 „Dostupnost“ udává dobu, po kterou musí být Služba spolehlivě poskytována. Je udávána v procentech za určité časové období.
- 2.37 „Propustnost“ udává minimální hodnotu pro přenesení dohodnutého objemu dat za časovou jednotku, tedy minimální garantovanou přenosovou rychlost.
- 2.38 „SLA“ (Service Level Agreement) je dohoda o úrovni poskytovaných Služeb. Umožňuje definovat kvalitu a garance poskytovaných Služeb.
3. Smluvní vztah.
  - 3.1 Smlouva může být uzavřena:
    - v písemné formě a je platná dnem podpisu té Smluvní strany, která ji podepsala jako poslední a označila datum podpisu. V případě chybějícího data podpisu Účastníka je bráno datum doručení nebo převzetí Smlouvy Operátorem;
    - v elektronické formě a je platná potvrzením Smlouvy Operátorem.
 Datum účinnosti Smlouvy může být upraveno v předávacím protokolu Služby.
  4. Doba trvání smlouvy a zánik smlouvy.
    - 4.1 Smlouva se uzavírá na dobu o délce minimálně 6 měsíců, nestanoví-li Smlouva jinak. Jestliže v termínu neopozději 30 dnů před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy Účastník písemně neoznámí Operátorovi, že trvá na skončení Smlouvy, prodlužuje se takováto Smlouva na dobu neurčitou.
    - 4.2 Smlouva zaniká:
      - písemnou dohodou smluvních stran;
      - uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou. Ustanovení odstavce 4.1 tímto není dotčeno;
      - uplynutím výpovědní lhůty. Výpověď lze podat jen písemně. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc, nestanoví-li Smlouva jinak, a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druhé Smluvní straně doručena;
      - odstoupením Operátora od Smlouvy z důvodů podstatného porušení smluvních podmínek Účastníkem;
      - odstoupením Účastníka od Smlouvy z důvodu podstatného porušení smluvních podmínek Operátorem.
    - 4.3 Za podstatné porušení smluvních podmínek Účastníkem se považuje:
      - uvedení nepravdivých nebo neúplných osobních nebo identifikačních údajů Účastníkem v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
      - soustavné opožděné placení nebo soustavné neplacení;
      - pokračující používání poskytované Služby nebo umístěných Technických zařízení v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, přestože byl Účastník na tuto skutečnost Operátorem upozorněn;
      - odepření přístupu Účastníkem Operátorovi k umístěným Technickým zařízením;
      - opakované poškození, ztráta nebo zničení umístěných Technických zařízení Operátora, a to i když k těmto událostem došlo neúmyslně, tímto není dotčeno právo Operátora vymáhat škodu;
      - ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva, Zákon nebo jiný právní předpis;
    - 4.4 Za podstatné porušení smluvních podmínek Operátorem se považuje:
      - uvedení nepravdivých nebo neúplných identifikačních údajů Operátora v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
      - neposkytnutí možnosti Účastníkovi využívat Službu do patnácti dnů od sjednané doby zahájení poskytování Služby, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
      - opakované nedodržení garantovaných parametrů funkčnosti Služby, jsou-li vymezeny ve Smlouvě nebo ve Specifikaci služby;
      - ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva, Zákon nebo jiný právní předpis.
    - 4.5 Ukončení poskytované Služby je dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem účinnosti odstoupení, dnem uplynutí doby v případě Smlouvy na dobu určitou nebo uplynutím maximální doby bez využití Služby. Útování poplatků za poskytovanou Službu končí okamžikem skutečného ukončení poskytování Služby. Po ukončení poskytování Služby je každá ze Smluvních stran povinná bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé Smluvní strany, což obě strany potvrdí podpisem Protokolu o převzetí majetku.
    - 4.6 Veškeré pohledávky a závazky plynoucí ze zániké Smlouvy vyrovnají Smluvní strany neopozději do 30 dnů po jejím zániku.
    - 4.7 Účastník se zavazuje umožnit přístup pracovníkům Operátora ke Koncovému zařízení v průběhu trvání Smlouvy a v případě jejího ukončení z důvodu demontáže zapůjčeného nebo pronajatého Technického zařízení Operátora.
    - 4.8 O změnu nebo ukončení Služby je Účastník oprávněn požádat prostřednictvím Dohledového centra Operátora nebo pomocí Internetových stránek Operátora.
  5. Účastník je povinen:
    - 5.1 včas a řádně platit cenu za poskytnuté Služby;
    - 5.2 využívat Službu pouze v rámci platných právních předpisů, nezatěžovat systém nefunkčními aplikacemi nebo nevyžádanou reklamou a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti provozních systémů Operátora;
    - 5.3 zajistit na své náklady energetické napájení těch umístěných Technických zařízení, která to vyžadují ke svému provozu. Účastník je odpovědný za vhodné umístění a vyhovující podmínky pro provoz umístěných Technických zařízení, včetně všech potřebných elektroinstalací a jiných instalací. Účastník je povinen zajistit písemný souhlas vlastníka Operátora v objektu této nemovitosti, včetně elektronických komunikačních zařízení, zajistit, aby Technická zařízení, která nejsou dodána Operátorem, připojována na umístěná zařízení, odpovídala technickým a provozním standardům a podmínkám stanovených obecně závaznými právními předpisy a byla připojována vždy jen odborně způsobilou osobou; před zamýšlenou změnou umístění umístěného Technického zařízení, byť jen v rámci budovy, si vyžádat písemný souhlas Operátora. Bez předchozího písemného souhlasu Operátora nelze změnu umístění provést, ledaže by se tak odvrátila hrozící škoda na umístěném Technickém zařízení;
    - 5.4 zajistit, aby nebylo s umístěnými Technickými zařízeními manipulováno, měněny jejich nastavené parametry a zajistit na své náklady taková opatření, která zabrání poškození umístěných Technických zařízení. Škodu způsobenou na umístěných Technických zařízeních nahradí Účastník Operátorovi v plném rozsahu;
    - 5.5 neumožní třetí osobám, bez předchozího písemného souhlasu Operátora, využívat umístěná Technická zařízení nebo využívat Služeb jemu poskytovaných;
    - 5.6 učinit taková opatření, která zabrání zneužití umístěných Technických zařízení nebo poskytování Služeb neoprávněnými osobami. Účastník odpovídá za škodu a jiné následky způsobené zneužitím umístěných Technických zařízení nebo poskytování Služeb;
    - 5.8

- 5.9 při používání Služby chránit své prostředky výpočetní techniky, které používá pro přístup ke Službě, data na nich uložená a datovou komunikaci před zneužitím třetími osobami;
- 5.10 v případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užitím přístupových údajů je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodělně Operátorovi, přičemž je odpovědný za každé užití Služby do okamžiku potvrzení přijetí oznámení o této skutečnosti;
- 5.11 poskytnout Operátorovi veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené Smlouvy; je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem Technického zařízení Účastníka, pak ji Účastník na požádání Operátora a na své náklady zajistí;
- 5.12 umožnit Operátorovi přístup k umístěným Technickým zařízením;
- 5.13 oznámit bez zbytečného odkladu Operátorovi veškeré Závady a Poruchy, které se vyskytly při využívání Služby nebo na umístěných Technických zařízeních, a při jejich odstraňování poskytnout Operátorovi potřebnou součinnost;
- 5.14 oznámit Operátorovi veškeré změny osobních nebo identifikačních údajů, případně změny lokalit Koncových bodů sítě, a to do sedmi dnů od okamžiku, kdy změna nastala. Účastník je odpovědný za škodu způsobenou porušením této povinnosti;
- 5.15 zdržet se využívání Služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky nebo dobrými mravy, mj. také informací obsahujících vulgárně sexuální tématickou nebo násilí;
- 5.16 dbát, aby při využívání Služeb nedocházelo k obtěžování třetích osob, zejména zasíláním nevyžádaných informací, nebo k neoprávněnému narušování práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví;
- 5.17 plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Obchodních podmínek, Zákona a jiných právních předpisů;
- 5.18 Účastník smí převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na jinou osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Operátora;
- 5.19 pokud je Účastník fyzickou osobou, je povinen Operátorovi při uzavírání Smlouvy předložit průkaz totožnosti.

#### 6. Operátor je povinen:

- 6.1 poskytovat Účastníkovi Službu nepřetržitě po všechny dny v roce, nestanoví-li zákon jinak, a v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě, těchto Obchodních podmínkách anebo ve Specifikaci služeb. Poskytování Služby Operátorem přitom zahrnuje zřízení Služby, změnu parametrů Služby, provoz Služby, provozní dohled, servis a ukončení poskytování Služby;
- 6.2 udržovat síť a používaná Technická zařízení ve stavu, který odpovídá technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;
- 6.3 odstraňovat vzniklé Závady a Poruchy, přičemž je oprávněn využívat plnění subdodavatelů;
- 6.4 provádět údržbu a opravy Závad a Poruch umístěných Technických zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou Službu ve Smlouvě, těchto Obchodních podmínkách anebo ve Specifikaci služeb. Pokud je k údržbě nebo opravě nezbytná součinnost subdodavatelů, zajišťuje Operátor údržbu nebo opravy v termínech a za podmínek vyplývajících ze smluvního vztahu se subdodavatelem;
- 6.5 plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Obchodních podmínek, Zákona a jiných právních předpisů.

#### 7. Operátor má právo omezit, dočasně přerušit nebo ukončit poskytování Služeb v případech, kdy:

- 7.1 poskytování Služeb brání okolnost vylučující odpovědnost, kterou Operátor nemohl předvidat nebo ji zabránit (vyšší moc);
- 7.2 Operátor vykonává svá oprávnění podle odstavce 6.3 a 6.4 těchto Obchodních podmínek;
- 7.3 Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo Soustavně opožděně platí nebo Soustavně neplatí cenu za Služby;
- 7.4 Účastník distribuoval Službu třetí straně;
- 7.5 dnem vypršení Expiračního data, pokud Účastník do třiceti dnů od jeho vypršení neprovede úhradu Kreditu na účet Operátora;
- 7.6 tak stanoví Smlouva, Obchodní podmínky, Zákon nebo jiný právní předpis;
- 7.7 při nezbytných přestavbách Technického zařízení, při běžné údržbě sítě nebo při odstraňování Závad a Poruch. Toto přerušování nebo omezení se nepovažuje za vadu či porušení povinnosti a nezakládá právo Účastníkovi domáhat se nároků z odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu;
- 7.8 v případě neoprávněného přerušování nebo omezení poskytování Služeb má Účastník právo na slevu z ceny za užívané Služby podle odstavce 8.9 těchto Obchodních podmínek;
- 7.9 omezení, přerušování, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování Služeb, které budou Operátorovi předem známy, oznámí Operátor vhodným způsobem předem Účastníkovi;
- 7.10 Operátor je povinen si vyžádat souhlas Účastníka před zamýšleným technologickým zásahem Operátora do Technického zařízení Účastníka. Do doby udělení tohoto souhlasu nebehž Operátorovi dohodnuté lhůty pro zahájení poskytování Služeb nebo pro odstranění vad.

#### 8. Vyúčtování ceny, úrok z prodlení, smluvní pokuta.

- 8.1 Účastník veřejně dostupné Služby elektronických komunikací je povinen uhradit za poskytnutou Službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této Služby.
- 8.2 Operátor poskytující Veřejně dostupnou službu prostřednictvím veřejné telefonní sítě je povinen elektronicky nebo v tištěné formě poskytovat bezplatně Účastníkovi vyúčtování ceny podle druhu Služby. U souhrnného vyúčtování ceny jednou položkou neobsahuje vyúčtování ceny položky za volání, která Účastník neplatí, včetně volání na čísla určená pro bezplatné volání.
- 8.3 Operátor poskytující veřejně dostupnou Službu elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě je povinen ve vyúčtování ceny vyznačit zúčtovací období, které nesmí být delší než 90 kalendářních dnů, nedohodne-li s Účastníkem jiné období, a zajistit podání vyúčtování ceny tak, aby bylo Účastníkovi dodáno do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, a to způsobem stanoveným zvláštním právním předpisem (zákon č. 29/2000 Sb. o poštovních službách a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), pokud se s Účastníkem nedohodne jinak.
- 8.4 Platný Ceník je k nahlédnutí u Operátora nebo prostřednictvím dálkového přístupu. Zvýšení ceny za poskytované Služby musí být opodstatněno zvýšením průměrné ceny na trhu srovnatelných Služeb. Každá změna Ceníku je uveřejněna v sídle Operátora nebo způsobem umožňujícím dálkový přístup a oznámena Účastníkovi elektronickou poštou. Změnu ceny Služby zveřejní Operátor vždy nejméně 30 dnů před dnem účinnosti této změny.
- 8.5 Ceny za Služby opakující se nebo trvající jsou vyúčtovány za zúčtovací období, ve kterém je Služba poskytnuta. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc, pokud není ve Smlouvě, Specifikaci služeb nebo Ceníku stanoveno jinak.
- 8.6 Ceny za jednotlivé Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony jsou vyúčtovány ihned po poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti.
- 8.7 Ceny za Služby, jejichž poskytování je zahájeno na základě provozování (aktivace), jsou vyúčtovány ode dne jejich provozování do dne ukončení poskytování Služby. Jestliže Služba takto není poskytována po celé zúčtovací období, vyúčtuje se cena za Službu v poměrně vyšší za každý započatý kalendářní den zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována.
- 8.8 Cena za Služby účtované podle měřených veličin (např. podle počtu minut připojení, podle objemu přenesených dat, odběru elektrické energie apod.) je vyúčtována za zúčtovací období, kterým je jeden kalendářní měsíc. Pro stanovení výše ceny jsou rozhodné hodnoty měřených veličin naměřené Operátorem. Pokud pro Poruchy nebo Závady při poskytování těchto Služeb nemůže Účastník těchto Služeb využívat, nepoužije se ustanovení odstavce 8.9 těchto Obchodních podmínek a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, ani na náhradu škody způsobené těmito Poruchami nebo Závadami.
- 8.9 Nemůže-li Účastník využívat Služeb pro Poruchy nebo Závady, za které odpovídá Operátor, má právo na slevu z ceny za každý kalendářní den, ve kterém trvala Porucha nebo Závada

nepřetržitě v jednom kalendářním dni alespoň osm hodin od přerušování nebo omezení poskytování Služby, a to ve výši poměrné části ceny za zúčtovací období odpovídající jednomu kalendářnímu dni. Právo na slevu z ceny je Účastník povinen bezodkladně uplatnit písemně, nejpozději však do dvou měsíců ode dne Vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Toto ustanovení se nepoužije a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, pokud Porucha nebo Závady Operátorovi včas neoznámil nebo neposkytl Operátorovi potřebnou součinnost při odstraňování těchto Poruch nebo Závad.

- 8.10 Vyúčtování ceny se provede vystavením a odesláním faktury s určenou cenou k zaplacení Operátorem Účastníkovi. Faktura je vystavena a zaslána Účastníkovi do patnácti dnů od konce zúčtovacího období nebo v případě vyúčtování ceny za jednorázové Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony, do patnácti dnů od poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti. Faktura je vystavena v českém jazyce a obsahuje náležitosti daňového dokladu. Cenu za Služby vyúčtované fakturou je Účastník povinen zaplatit do čtrnácti dnů od jejího vystavení, není-li na faktuře uvedeno jinak. V případě pochybnosti o doručení faktury se má za to, že faktura byla doručena třetí den po jejím odeslání.
- 8.11 Vyúčtovatelná cena za Službu se platí převodem na bankovní účet Operátora určený Operátorem a za zaplacenou se považuje připsáním příslušné částky na tento účet.
- 8.12 Účastník má možnost uhradit požadovanou částku za Služby přímo na pokladně Operátora, a to v pondělí mezi 8:30-11:00 a 12:00-13:30 hodin (pokud se jedná o pracovní den).
- 8.13 Je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, vzniká Operátorovi právo požadovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky. Účastník nese veškeré náklady, které Operátorovi vzniknou v důsledku vymáhání jeho splatných pohledávek za Účastníkem. Toto ustanovení platí i pro Kupujícího a Prodejce.
- 8.14 Je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, Operátor doručí Účastníkovi na jeho náklady upozornění s uvedením náhradního termínu plnění v délce sedmi dnů. Stanovení náhradního termínu plnění nemá vliv na povinnost Účastníka platit úroky z prodlení od původního termínu plnění podle odstavce 8.5 až 8.8 těchto Obchodních podmínek. Pokud Účastník nezplatí dlužnou částku ani v poskytnutém náhradním termínu, má Operátor právo pozastavit nebo omezit poskytování doložené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě. Výjimku tvoří pouze uskutečňování hlasového volání na čísla tísňového volání.
- 8.15 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spojitých na straně Účastníka, tj. zejména předčasnou vypověď Účastníka, faktickým zánikem Smlouvy nebo Služby či odstoupením Operátora od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Účastníkem, je Účastník povinen uhradit Operátorovi smluvní pokutu ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, ve výši alikvoty neuplynulých měsíců.
- 8.16 Je-li Účastník v prodlení se zaplacením kupní ceny za dodané Technické zařízení nebo jinou věc, u které dosud nepřešlo vlastnické právo na Účastníka, má Operátor právo toto Technické zařízení nebo tuto věc odebrat až do úplného zaplacení kupní ceny. Účastník je povinen umožnit Operátorovi přístup k tomuto zařízení nebo k této věci a nebránit jeho odebrání.
- 8.17 V případě pohledávek za Účastníkem může Operátor obdržet finanční plnění použit na úhradu jakékoli dlužné částky Účastníka z titulu poskytování Služeb nebo Služeb třetích stran dle volby Operátora.

#### 9. Reklamacce, uplatnění práv z odpovědnosti za vady.

- 9.1 Operátor odpovídá za rozsah (množství), cenu a kvalitu Služeb, popř. dodaného Zboží, v rozsahu stanoveném konkrétní Smlouvou nebo příslušnými právními předpisy. Dále Operátor odpovídá za to, že poskytované Služby mají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
- 9.2 V případě, že Účastník má za to, že poskytnutá Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluvním podmínkám, a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u Operátora Reklamacce na poskytnutou Službu.
- 9.3 Právo k uplatnění Reklamacce přísluší pouze Účastníkovi či jemu písemně pověřené osobě.
- 9.4 Reklamacce Účastník uplatní za podmínek stanovených právními předpisy písemně u Operátora bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od Vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Účastník uplatní Reklamacce na adrese Operátora. Reklamacce lze uplatnit i faxem nebo emailem, a to nepřetržitě po dobu 24 hodin denně. Pokud je Reklamacce podána telefonicky a Operátor k tomu přivolí, je Účastník povinen spolupracovat se zaměstnancem Operátora při telefonickém vyplnění základních vstupních údajů. Pokud Účastník odmítne sdělit některý požadovaný údaj potřebný k Vyřízení reklamacce, není Operátor povinen telefonické Reklamacce vyhovět.
- 9.5 Účastník má právo uplatnit u Operátora Reklamacce na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Účastník je oprávněn uplatnit Reklamacce vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Podání Reklamacce nemá odkladný účinek. Částka, na jejíž vrácení má Účastník nárok, který Operátor uznal, bude uhrazena formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování nebo zaplacená Účastníkovi na účet u peněžního ústavu určený Účastníkem ve lhůtě třiceti dnů od uznání nároku.
- 9.6 Při nahlášení Závady nebo Poruchy je nutné sdělit pracovníku Dohledového centra jméno Účastníka, případně číslo Smlouvy, jméno ohlašovatele, jméno a telefon osoby, která bude za stranu Účastníka zajišťovat součinnost s pracovníky Operátora, identifikaci místa neposkytnutí Služby, orientační rozsah potíží.
- 9.7 V případě jakýchkoli nesrovnalostí týkajících se nahlášení Účastníkem je rozhodující znění elektronické zprávy na emailové adrese Operátora nebo u aplikaci Helpdesk.
- 9.8 Reklamacce se nahláší ve Dohledovém centru Operátora způsoby uvedenými v odstavci 9.4 těchto Obchodních podmínek.
- 9.9 Reklamacce za poskytnutou Službu se vyzývají ve lhůtách odpovídajících zákonu, složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamacce.
- 9.10 Jednoduché případy Reklamacce nevyžadující technické šetření se vyzývají do 15 kalendářních dnů.
- 9.11 Jednoduché případy Reklamacce vyžadující technické šetření a Reklamacce týkající se ceny se vyzývají do 30 kalendářních dnů.
- 9.12 Vyžaduje-li Vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je Operátor povinen Reklamacce vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího podání.
- 9.13 Je-li Reklamacce vyřízena tak, že je Účastníkovi přiznán přeplatek na ceně Služby či je mu poskytnuta sleva, je Operátor povinen tento přeplatek či slevu uhradit Účastníkovi do 60 dnů od data jejich přiznání, a to ve formě zvolené vzájemnou dohodou s Účastníkem. Nedohodnou-li se strany na jiném způsobu, provede Operátor zápočet takových částek na další Služby Účastníkovi, a to zpravidla na následující období.
- 9.14 Změškání lhůty pro uplatnění Reklamacce, může písemně požádat o promítnutí zmeškání lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů. Zmeškání lhůty nelze promítnout, pokud jde o lhůtu dohodnutou smluvně nebo dané zákonnou lhůtu anebo uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy mohla být Reklamacce poprvé uplatněna.
- 9.15 Neuplatní-li Účastník Reklamacce ve lhůtách uvedených v tomto článku Obchodních podmínek nebo v lhůtě dané zákonem, jeho právo zanikne a Operátor není povinen Reklamacce vyhovět.
- 9.16 V případě Reklamacce vady dodaného Zboží a zařízení je třeba uplatnit Reklamacce okamžitě po jejím zjištění, nejpozději do konce záruční doby stanovené v příslušné Smlouvě. Při zjišťování nebo odstraňování Závad nebo Poruch, zejména umístěného Technického zařízení, je Účastník povinen poskytnout Operátorovi nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit Operátorovi přístup do prostor, v nichž se nachází umístěná Technická zařízení, dále pak poskytnout k nahlédnutí nezbytnou dokumentaci, týkající se umístěných Technických zařízení a sdělit veškeré informace důležité pro zjištění a odstranění Závad nebo Poruch. Pokud Účastník neposkytne náležitou součinnost podle tohoto ustanovení, pak lhůty pro odstranění

Závad nebo Poruch neběží, dokud nebude náležitá součinnost Operátorovi poskytnuta. V takovém případě není Účastník na Operátorovi oprávněn požadovat jakoukoli slevu z ceny za poskytované Služby, smluvní pokuty či náhradu škody a Operátor není povinen požadovanou částku hradit.

Povinnosti Účastníka před oznámením Závydy nebo Poruchy na Dohledové centrum Operátora je nejprve prověřit, zda Závyda nebo Porucha není na jeho straně. Operátor se zavazuje odstranit na své náklady Závydu či Poruchu Služby, pouze pokud ji Účastník oznámí Operátorovi bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, anebo pokud Závyda či Porucha nebyla zapříčiněna Účastníkem. V opačném případě je Účastník povinen uhradit náklady na odstranění Závydy nebo Poruchy vzniklé Operátorovi podle aktuálního platného Ceníku Služeb Operátora, popř. podle podmínek stanovených konkrétní Smlouvou.

V případě servisního zásahu technika Operátora v místě Účastníka, kterým se prokáže, že neposkytnutí služby dle této smlouvy nebylo způsobeno Operátorem, uhradí na místě Účastník jednorázový poplatek ve výši 750 Kč za každou započatou hodinu zásahu pracovníka Operátora. K tomuto poplatku bude připočteno cestovné ve výši 10 Kč/km a 150 Kč za každou započatou hodinu strávenou na cestě. K uvedeným částkám bude připočtena daň z přidané hodnoty.

Pokud bude Závyda nebo Porucha takového charakteru, že způsobí přerušení Služby po dobu delší, než stanovuje Smlouva od ohlášení Závydy nebo Poruchy Účastníkem, bude Účastník na základě jeho písemné žádosti (Operátor však může, pokud to typ Reklamací dovolí, přijmout Reklamací také v jiné formě, např. telefonicky) odedána poměrná část měsíčního poplatku po dobu přerušení dodávky Služby dle dne ohlášení Závydy nebo Poruchy, a to zpravidla v následujícím vyúčtování. Pokud by toto přerušení Služby bylo způsobeno okolnostmi, za které Operátor neodpovídá (zejm. vyšší moc, zavinění třetí osoby apod.), Účastník nemá nárok na slevu z platby za Službu.

Slevu nelze poskytnout za období, v němž byla Účastníkovi omezena nebo přerušena dodávka Služeb z důvodu prodlení s platbou nebo porušení smluvních povinností Účastníkem.

V případě omezení nebo neposkytnutí Služby dle Smlouvy je odpovědnost Operátora vůči Účastníkovi určena jako odpovědnost urychlené nastoupit na odstranění Závydy či Poruchy dle jejich závažnosti, nejpozději však do 24 hodin od jejich nahlášení.

Operátor neodpovídá za neposkytnutí Služby vzniklé v důsledku užívání softwarového či technického vybavení Účastníka, které neodpovídá smluvněm požadovaným parametřům na zařízení, či způsobené změnou konfigurace a nastavení softwarového a hardwarového zařízení Účastníka zajišťující poskytování Služby.

Operátor není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody vzniklou v důsledku neposkytnutí Služby nebo Vadného poskytnutí služby.

Účastník odpovídá za způsob instalace Technického zařízení, jehož instalace je vždy navržena dle platné legislativy. V případě, že Účastník trvá na jiném způsobu provedení instalace, Operátor neodpovídá za případné škody vzniklé na majetku Účastníka, případně dalších osob. Instalace Technického zařízení je provedena vždy pouze se souhlasem Účastníka, případně majitele objektu.

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Operátorovi nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke Službě.

V případě nákupu v E-shopu, Prodávající zaručuje, že při výrobě, balení, uskladnění a transportu Zboží jsou dodržovány veškeré právní a jiné zákonné požadavky a výrobní a obchodně obvyklé postupy. Prodávající odpovídá Kupujícímu za vady dodávaného Zboží v rozsahu stanoveném dohodou Smluvních stran, pokud právní předpisy nestanoví jinak.

Prodávající odpovídá za veškeré právní i faktické vady dodávaného Zboží, kterými Zboží trpí v době dodání Kupujícímu, i když se vada stane zjevnou až po převzetí Zboží Kupujícím.

Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku na jakost dodávaného Zboží v délce uvedené na dodacím/záručním listu.

Kupující je povinen při převzetí Zboží prohlédnout způsobem přiměřeným charakteru, množství a jeho balení. Vady zjištěné při převzetí Zboží, zejména zjevná poškození Zboží nebo obalu, nesrovnalosti v množství či druhu Zboží v porovnání s objednávkou či dodacím listem, uplatní Kupující ihned při dodání Zboží. V takovém případě je Kupující povinen provést Reklamací zápisem do dodacího nebo přepravního listu, jinak nároky z takových vad zanikají.

#### 10. Poskytování Služeb v hostingovém centru Operátora – Telehouse.

Telehouse Operátora přístupný Účastníkům se skládá z místnosti Telehouse (bezpečnostní zóna A2 – 1 nadzemní podlaží), z přístupové chodby (bezpečnostní zóna A6 – 1 nadzemní podlaží) a uzavřené parkoviště ve vnější části areálu sídla Operátora.

Účastník se smí zdržovat v Telehouse jen po dobu nezbytně nutnou k vykonání prací, k jejich provedení je oprávněn Smlouvou.

V Telehouse, kde je umístěno zařízení Účastníka, může Účastník vykonávat pouze činnosti, ke kterým je oprávněn Smlouvou. Pohyb Návštěvníka v Telehouse je monitorován kamerami, které slouží k zaměstnání Operátora. Kamerový záznam je ukládán.

Telehouse Operátora je Účastníkům přístupný 24 hodin denně. Do Telehouse mají přístup pouze Účastníci s identifikačním prvkem (klíčenkou-přívěskem), jakékoliv porušení těchto pravidel může být považováno za hrubé porušení Smlouvy s možným následkem odstoupení od Smlouvy ze strany Operátora. Ostatní návštěvy Telehouse Operátora jsou možné jen v doprovodu technické podpory Operátora (neplatí pro Účastníky s non-stop přístupem). Návštěva se ohlašuje na Dohledové centrum a je zpoplatněna dle Ceníku.

Každý Účastník s nonstop přístupem obdrží, proti podpisu zápisného protokolu, identifikační prvky (klíčenky-přívěsky) v Účastníkem požadovaném počtu a kód brány parkoviště.

Poškození, ztrátu nebo odcizení identifikačního prvku (klíčenky) je Účastník povinen neprodělně nahlásit Operátorovi. Při poškození, ztrátě nebo odcizení identifikačního prvku (klíčenky) je Účastníkovi účtován manipulační poplatek ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý identifikační prvek. Nový identifikační prvek je následně vydán bezplatně.

Povinnosti každého Účastníka je při ukončení Smlouvy vrácení všech identifikačních prvků, dle jim obdrženého počtu. V případě nenavrácení všech identifikačních prvků je Účastníkovi účtován manipulační poplatek ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý identifikační prvek.

Účastníci jsou povinni před vstupem do Telehouse zkontrolovat, zda nejsou prostory zajištěny pomocí elektronického zabezpečovacího systému a v případě zajištění jej odjistit.

Při vstupu i odchodu z místnosti Telehouse je nutné se identifikovat na snímacích jednotkách umístěných u dveří Telehouse. Identifikaci se rozumí přiložení identifikačního prvku ke snímací jednotce, po které se dveře odeblokují. Stejná pravidla platí i při vstupu a odchodu do z budovy Operátora. Pokud při příchodu Účastník provedl odjistištění elektronického zabezpečovacího systému, uvede při odchodu zpět zóny do původního stavu.

V případě vyvolání falešného poplachu je povinnosti Účastníka informovat neprodělně o tomto Operátora na přiděleném telefonním číslu. Cely objekt je připojen na pulz centrální ochrany s okamžitým zásahem.

V Telehouse mají Účastníci k dispozici Sdílené prostředky Operátora. Další zařízení potřebná k servisu je možno zapojovat pouze do vyhrazených elektrických zásuvek mimo hlavní zálohované energetické okruhy.

Sdílené prostředky mají právo využívat všichni Účastníci Telehouse.

V případě, že Sdílené prostředky potřebuje další Účastník Operátora a Účastník využívá tyto Sdílené prostředky déle než 60 minut, má na ně nárok Účastník, který přišel jako první po Účastníkovi, který Sdílené prostředky právě využívá.

V případě, že Účastník potřebuje na svém zařízení provádět časově náročné úpravy přímo v místnosti Telehouse, je nutné, aby je nahlásil Operátorovi nejmeně jeden pracovní den předem. V takovém případě mu Operátor zajistí Sdílené prostředky pro jeho potřebu.

Mezi Sdílené prostředky rovněž patří způsob vzdáleného přístupu k hostovanému serveru nebo Technickému zařízení (které je běžně ovládáno klávesnicí a myší) s označením „Last Help“. Jde o Technické zařízení Operátora KVM IP přepínač, pomocí kterého je umožněn

přímý přístup k serveru prostřednictvím sítě Internet, nahrazující nutnost být připojen skrze Sdílené prostředky přímo v Telehouse Operátora se zachováním stejné funkčnosti ovládání serveru. Při použití této Služby je Účastník povinen zabezpečit si přístup k serveru heslem a používat odhlašování od serveru v případě své nečinnosti.

V případě zjištění Závydy nebo Poruchy na Sdílených prostředcích je povinností Účastníka neodkladně o tomto informovat Operátora.

Účastník má povinnost oznamovat Operátorovi nedostatky a Závydy na pracovišti nebo provádění takové činnosti nebo práce, které by mohly ohrozit bezpečnost nebo zdraví při práci, a podle svých možností se účastnit na jejich odstraňování. Jsou také povinni bezodkladně oznámit Operátorovi svůj úraz, pokud jim to jejich zdravotní stav dovolí, a úraz jiné osoby, jehož byli svědkem a spolupracovat při vyšetření jeho příčin.

Účastník je povinen se seznámit s těmito Obchodními podmínkami, požárními a bezpečnostními předpisy Operátora. Účastník je povinen s těmito předpisy seznámit všechny osoby, kterým umožnil vstup do Telehouse. Za jejich činnost a chování, popř. za škody jimi způsobené, plně odpovídá Účastník. Účastník je povinen vždy dodržovat pokyny v požárních a bezpečnostních předpisech stanovených Operátorem.

Je zakázáno vstupovat do Telehouse s potravinami, nápoji, tekavými látkami, zbraněmi všeho druhu a jinými nebezpečnými předměty, zvířaty nebo rozměrnými zavazadly. V celém objektu Operátora je zakázáno konzumovat alkohol, potraviny, užívat omamné látky apod.

Účastníci, o kterých se Operátor domnívá, že jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebudou do Telehouse vypuštěni. Operátor si vyhrazuje u těchto Účastníků právo provést orientační dechové zkoušky na alkohol a jiné omamné látky.

V celém objektu Operátora je přísný zákaz kouření a manipulace s ohněm. V prostorách Telehouse je instalován protipožární bezpečnostní systém, za jeho bezdůvodnou aktivaci účtuje Operátor Účastníkovi pokutu ve výši 10.000 Kč, v případě aktivace automatického hasicího systému pak částku 500.000 Kč.

Operátor není odpovědný za jakékoliv ublížení na zdraví Účastníka, které vznikne následkem nedodržení omezení platných zásad bezpečného chování, porušení pravidel nebo ostatních předpisů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), podmínek zmíněných v tomto článku nebo požárních a bezpečnostních předpisů, s nimiž byli seznámeni. Operátor není odpovědný za ublížení si na zdraví, vzniklé v souvislosti s požitím alkoholických nápojů nebo jiných omamných a návykových látek.

Je zakázáno zanechávat ve všech prostorách Operátora jakákoliv zařízení či jiný materiál. Pokud se tak přesto stane, bude Účastník poprvé upozorněn a v každém dalším případě mu bude účtován manipulační poplatek 1.000 Kč.

Účastník smí instalovat nové zařízení pouze po předchozím souhlasu odpovědného pracovníka Operátora.

Každé nově instalované zařízení Účastníka musí Účastník viditelně označit svými kontaktními údaji, a to jménem, e-mailem a telefonním číslem.

V případě, že si Účastník chce odnést své zařízení, musí tuto skutečnost s předstihem nahlásit Operátorovi na Dohledové centrum Operátora, který zajistí, že bude sepsán protokol o výnosu zařízení. Účastník smí odnést z Telehouse své zařízení pouze v případě, že má uhrazeny všechny závazky vůči Operátorovi.

Instalovat kabeláž a zařízení mimo Smlouvou vyhrazený technologický prostor je přísně zakázáno.

Není dovoleno spouštění DHCP serveru či IPv6 ve sdílených segmentech.

Operátor je oprávněn okamžitě odpojit zařízení ohrožující svým chováním infrastrukturu Operátora (především platí nulová tolerance k DOS útokům), rozesílající spam, či server snažící se o kompromitaci ostatních.

Další práva a povinnosti Účastníka jsou definovány ve Smlouvě a všech jejích přílohách.

Ustanovení odstavců 10.1 až 10.30 platí i pro Návštěvníky.

#### 11. Poskytování Veřejně dostupné telefonní služby – VoIP.

Operátor zprovozní Službu po aktivaci Služby instalací Technických zařízení, případně Koncového zařízení.

Po zprovoznění Služby prověří Účastník a Operátor funkčnost Služby a podepíše Předávací protokol Služby (pokud se nejedná o automaticky zřizovanou Službu). Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu Služby nebo dnem písemného oznámení Operátora o zřízení Služby (aktivace Služby) nebo dnem prvního využití Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve. Pokud je požadováno, Operátor je povinen po zřízení Služby učinit příslušné kroky k provedení aktivace Služby CPS (výběr poskytovatele telefonních služeb) u příslušného provozovatele komunikační sítě, jak je stanoveno v Zákoně. Přeprogramování PBX-pobočkové telefonní ústředny si zajišťuje Účastník na své náklady.

Operátor zřizuje koncové body Služby na základě údajů uvedených ve Smlouvě. Zřízení koncových bodů Služby, aktivace Služby, výběr provozovatele komunikační sítě (předvolba Operátora), instalace Směrovacího zařízení nebo Koncového zařízení v termínech uvedených ve Smlouvě je podmíněno tím, že Účastník:

- ve Smlouvě přesně a definitivně určil jejich umístění;
- zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je vyžadován;
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je vyžadován;
- zajistil písemné prohlášení subjektu, který má zřízenou příslušnou účastnickou stanici, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné Služby;
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou vyžadována;
- schválil projekt, pokud byl zpracován;
- zajistil prostředí pro instalaci koncových bodů nebo Směrovacího zařízení podle podmínek uvedených v článku 17 těchto Obchodních podmínek;
- umožnil oprávněným osobám Operátora přístup do prostor, kde budou Technická zařízení umístěna;
- aktivoval si Službu uhrazením Kreditu v minimální požadované výši, pokud se jedná o předplacenou Službu dle článku 14 těchto Obchodních podmínek, případně podepsal smluvní vztah v případě fakturované Služby.

Služba je poskytována nepřetržitě dle článku 16 těchto Obchodních podmínek.

Dostupnost Služby je počítána dle vztahu uvedeného v odstavci 16.2 těchto Obchodních podmínek.

Změnu parametrů Služby odsouhlasí obě strany novou Specifikací služeb, zpracovanou na základě požadavků Účastníka, případně Dodatkem ke Smlouvě, není-li stanoveno jinak. Na základě nové Specifikace služeb, Dodatku ke Smlouvě nebo jiné formy změny provede Operátor změnu Služby. Při změně umístění koncového bodu Služby platí podmínky jako při zřízení Služby. Po změně Služby prověří Účastník a Operátor funkčnost Služby a podepíše Předávací protokol Služby (pokud není stanoveno jinak). Změna Služby je provedena ke dni uvedenému v podepsaném Předávacím protokolu Služby nebo dnem písemného oznámení Operátora (aktivace Služby) o zřízení Služby nebo dnem prvního využití změněné Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

Účastník je povinen využívat přidělené telefonní číslo (řadu telefonních čísel) výhradně v souladu s charakterem předmětného čísla dle příslušného oprávnění - geografická, negeografická telefonní čísla.

Při registraci geograficky vázaného telefonního čísla je nezbytnou podmínkou vyplnění pravdivých údajů o umístění koncového bodu Služby. Účastník je oprávněn používat toto zapůjčené geografické telefonní číslo pouze pro telekomunikační zařízení umístěné v místě sdíleném při registraci jako umístění koncového bodu Služby. Účastník nesmí uskutečnit volání z geografického telefonního čísla z koncového bodu Služby umístěného v jiném místě než v místě uvedeném při registraci. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře Účastník.

- 11.9 Pokud nebude telefonní číslo využíváno pro příchozí nebo odchozí hovory po dobu 180 dnů jdoucích po sobě, může být uplynutím této lhůty Smlouva automaticky ukončena a telefonní číslo uvolněno k další registraci.
- 11.10 Služba neumožňuje volání na přístupová čísla pro dial-up připojení k síti Internet, modemová spojení, Službu CS/CPS a faxová spojení.
- 11.11 Tarifkace poskytování Veřejně dostupné telefonní služby pomocí VoIP je 1+1 (po sekundách), pokud není smluvně uvedeno jinak.
- 11.12 Při zajišťování Veřejně dostupné telefonní služby umožní Operátor všem koncovým účastníkům Veřejně dostupné telefonní služby přístup ke Službám jiných operátorů a nejméně k jedné informační Službě o telefonních číslech účastníků všech operátorů poskytujících Veřejně dostupné telefonní služby.
- 11.13 V rámci poskytování Veřejně dostupné telefonní služby Operátor bezplatně účastníkovi umožní hlášení závad a Poruch prostřednictvím jeho sítě, volání na čísla tísňového volání.
- 11.14 Účastník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle Zákona. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je Koncové zařízení účastníka připojeno. Souhlas s uveřejněním v telefonním seznamu účastník uvede zvolením příslušné možnosti v nastavení předplacené Služby nebo v Specifikaci služeb, která je přílohou Smlouvy. Operátor zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální Služby identifikační údaje všech účastníků Služby pro zajištění informační o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem.
- 11.15 Operátor, na žádost účastníka, zajišťuje přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) dle opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel. Více zde: [https://www.ctu.cz/cs/download/oot/rok\\_2012/oot\\_10-10\\_2012-12\\_.pdf](https://www.ctu.cz/cs/download/oot/rok_2012/oot_10-10_2012-12_.pdf).
- 11.16 Na žádost a náklady účastníka při poskytování Veřejně dostupné telefonní služby lze zajistit Službu identifikace účastnického čísla, ze kterého byla uskutečňována zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do dvou měsíců ode dne uskutečnění takového volání.
- 11.17 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury komunikační sítě Operátora, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly - servisní okna, která jsou definována v odstavci 16.9 těchto Obchodních podmínek.
- 11.18 Účastník je povinen na své náklady zajistit parametry a kvalitu přenosové trasy k SIP ústředně Operátora tak, aby byla vyhovující pro provozování Služby (Operátor garantuje kvalitu pouze na SIP ústředně).
- 11.19 Účastník si sám navrhne text označení účastnické stanice. Operátor je oprávněn text upravit, pokud by odporoval právním předpisům. Operátor je povinen účastníka s úpravou textu seznámit. V textu se neuveřejňují reklamní a inzertní údaje.
- 11.20 V případě, že účastník použije vlastní - netestované Koncové zařízení, Operátor negarantuje plnou funkčnost Služby. Zařízení musí splňovat předepsané technické parametry.
- 11.21 Operátor neposkytuje podporu při instalaci a konfiguraci Služby do prostředků výpočetní techniky účastníka. Služba nezahrnuje zabezpečení zařízení výpočetní techniky účastníka, dat na nich uložných ani elektronické komunikace při používání Služby.
- 11.22 Operátor neodpovídá účastníkovi za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem Služby dle podmínek stanovených Smlouvou. Předmětem poskytování Služby není ani správa a údržba sítě LAN u účastníka, správa poštovních a internetových serverů účastníka, firewall u účastníka a dalších zařízení účastníka určených pro přístup do sítě Internet.
- 12. Poskytování televizního vysílání prostřednictvím Služby elektronických komunikací – IPTV.**
- 12.1 Šíření IPTV je možné pouze k účastníkům připojených přímo na optickou síť Operátora.
- 12.2 Operátor poskytne IPTV a Služby IPTV pouze oprávněným účastníkům vybaveným SET-TOP-BOXem dodaným Operátorem. Každý SET-TOP-BOX je registrován v systému Operátora a je mu umožněn přístup k programové nabídce odpovídající uzavřené Smlouvě mezi Operátorem a účastníkem.
- 12.3 Síť Operátora a připojení účastníka musí splňovat standard ethernet (IEEE 802.3). Předávacím bodem pro připojení SET-TOP-BOXu je metalický port 10/100 Mbps nebo 10/100/1000 Mbps, RJ45. Schválený typ SET-TOP-BOXu je uveden na Internetových stránkách Operátora.
- 12.4 Minimální přenosová kapacita pro SET-TOP-BOX (download) je pro SD kanály cca 6 Mbps, pro HD kanály 19 Mbps, pro rádia 256 Kbps, pro VoD - poskytnutí pořadu na základě objednávky účastníka 6 Mbps.
- 12.5 Na straně účastníka je pro příjem IPTV vyžadován minimálně běžný, plazma nebo LCD televizor, Operátorem dodaný SET-TOP-BOX, připojení do sítě Operátora v odpovídající kvalitě a datové rozvody do místnosti, kde je umístěn televizor.
- 12.6 Pokud je u účastníka instalováno více SET-TOP-BOXů, je nutné zajistit dostatečnou datovou kapacitu pro každý tento SET-TOP-BOX, dle odstavce 12.4 těchto Obchodních podmínek.
- 12.7 Operátor nenese odpovědnost za kvalitu a druh převzatého vysílání, za změny v programovém schématu a za Dostupnost programové nabídky, pokud její nedostupnost sám nezavinil.
- 12.8 IPTV je poskytována ve formě programové nabídky, která je dělena na programové balíčky. Balíčky obsahují základní a rozšířenou programovou skladbu. Rozšířená programová skladba je členěna do tzv. tematicky zaměřených balíčků.
- 12.9 Operátor je oprávněn jednostranně měnit poskytovanou programovou nabídku. Aktuální přehled programové nabídky je účastníkovi k dispozici na Internetových stránkách Operátora.
- 12.10 Při využívání služby IPTV je účastník povinen platit koncesionářské poplatky za příjem televizního a rozhlasového vysílání dle platných právních předpisů.
- 13. Poskytování Služeb Internet Free Zone.**
- 13.1 Internet Free Zone je Služba umožňující bezdrátové připojení k síti Internet poskytované Operátorem v bezlicenčním – volném rádiovém pásmu 2,4 GHz podle standardu 802.11 b/g.
- 13.2 Služba je určena pro širokou veřejnost a nekomerční využití. Využívání Služby není dále přímo zpoplatněno.
- 13.3 Po připojení a využívání sítě Internet Free Zone je v intervalu 20 – 30 minut pozastaveno načítání webových stránek a je nutné potvrdit další činnost kliknutím na definované místo, většinou na nově zobrazenou webovou stránku.
- 13.4 Služba Internet Free Zone mohou jednotliví účastníci využívat pouze stanovenou dobu denně, a to maximálně 4 hodiny pro každou MAC adresu, případně IP adresu, pokud není dohodnuto jinak.
- 14. Poskytování předplacených Služeb formou Kreditu.**
- 14.1 Nezbytnou podmínkou využívání předplacených Služeb je registrace, při níž účastník řádně a pravdivě vyplní registrační formulář včetně informací o umístění koncového bodu Služby. Účastník je povinen se při registraci Služby seznámit se specifickými parametry Služby a Obchodními podmínkami Operátora, ke kterým účastník autorizací registrace přistupuje bez výhrad.
- 14.2 Po provedení řádné registrace Služby prostřednictvím Internetových stránek Operátora získá účastník možnost zřízení registrované Služby dle jejich specifických podmínek. Dále je nutné se řídit pokyny Operátora pro danou Službu.
- 14.3 Smlouva o poskytování předplacených Služeb je uzavřena dnem připsání Kreditu na účet Operátora. Aktivace Služby je potvrzena autorizacím emailem obsahujícím všechny nezbytné nutné informace pro provoz Služby.
- 14.4 Užívání Služeb je podmíněno kladným kreditním zůstatkem na účtu účastníka.
- 14.5 Připsáním Kreditu na účet Operátora dojde k navýšení Kreditu o tuto částku. Pokud účastník uhradí nižší částku Kreditu, než činí její nutná výše včetně příslušné sazby DPH, nelze platbu

- považovat za řádnou úhradu Kreditu a dojde k automatickému přerušení poskytování Služby a to až do vyrovnání předepsané výše Kreditu. Každou další úhradu Kreditu pro plynulou aktivaci následujícího období je nutné zaplatit tak, aby odpovídající finanční částka byla na účet Operátora připsána nejpozději v den vypršení platnosti, expirace Služby. V případě opožděné platby bude přístup k předemné Službě pozastaven. K obnově poskytování Služby dojde po připsání příslušné platby ve prospěch účtu Operátora.
- 14.6 Operátor průběžně odečítá z Kreditu cenu za čerpané Služby a vždy první den v měsíci provede odečet pevných poplatků za tyto Služby, pokud jsou účtovány.
- 14.7 V případě nedostatku dostupného Kreditu u předplacené Služby bude poskytování Služby pozastaveno do doby, než účastník doplní Kredit na potřebnou částku podle článku 14 těchto Obchodních podmínek.
- 14.8 Při využívání Služby OVATEL Home není platnost Kreditu omezena. Provoz a nakládání s Kreditem se řídí podle článku 14 těchto Obchodních podmínek.
- 14.9 V případě ukončení Služby u předplacené Služby OVATEL Home bude dobýt a neprovozaný Kredit převeden zpět na hlavní účet účastníka dle odstavce 14.10 těchto Obchodních podmínek.
- 14.10 Při ukončení Smlouvy jedné nebo více předplacených Služeb nevypírá Operátor za nevyčerpaný Kredit jakoukoliv náhradu ani nepřevádí tento Kredit na jiného účastníka. Zbývající Kredit bude převeden na hlavní účet účastníka, kde jej účastník může využít pro čerpání dalších Služeb Operátora.
- 14.11 Účastník nese odpovědnost za výši předplaceného Kreditu a správnost zadaných údajů při úhradě předplacených Služeb.
- 14.12 Při platbách musí být vždy uveden správný variabilní symbol, jinak nelze platbu řádně identifikovat a účastníkovi nebude Služba aktivována nebo mu nebude přístup ke Službě obnoven. Variabilním symbolem je identifikační číslo přidělené Operátorem.
- 14.13 První i každá další platba musí být alespoň v minimální výši Kreditu dle odstavce 14.14 těchto Obchodních podmínek a současně musí pokrýt finanční náročnost odebraných Služeb účastníkem za předplacené období.
- 14.14 Minimální výše jednorázové nebo pravidelné dobíjeného Kreditu je pro předplacené Služby 200 Kč a maximální výše pak 9.999 Kč.
- 14.15 Na žádost účastníka vystaví Operátor daňový doklad na částku uhrazeného Kreditu za služby. Vystavení a případné zaslání daňového dokladu je zpoplatněno dle aktuálního platného Ceníku Operátora.
- 14.16 Informace o cenách Služeb jsou uvedeny v aktuálním platném znění Ceníku, který je veřejně dostupný na Internetových stránkách Operátora.
- 14.17 Přístup ke kontaktním údajům za účelem jejich změny má účastník kdykoliv zadáním přihlašovacích údajů (jméno, heslo) na Internetových stránkách Operátora <http://helpdesk.ovaneet.cz> nebo <http://klient.ovaneet.cz>.
- 14.18 Účastník je povinen na své náklady zajistit si parametry a kvalitu přenosové trasy k Technickému zařízení Operátora, které je hraničním zařízením tak, aby bylo vyhovující pro provozování Služby. Operátor garantuje kvalitu Služby pouze ve své síti.

#### 15. E-shop Operátora.

- 15.1 Je-li Kupující bez jiných smluvních závazků s Prodávajícím, pak se Smlouva řídí podle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Objednáním Zboží Kupující vyjadřuje svůj souhlas s těmito Obchodními podmínkami.
- 15.2 Na základě výběru Kupujícího je vygenerována elektronická objednávka, která je po potvrzení ze strany Kupujícího automaticky zpracována. Před odesláním objednávky má Kupující možnost veškeré údaje uvedené v objednávce zkontrolovat, případně změnit nebo upravit.
- 15.3 Za Kupujícího jsou oprávněny podávat návrh na uzavření Smlouvy formou objednávky pouze Kupující pověřené osoby. Kupující přebírá plnou odpovědnost za objednávky učiněné pověřenými osobami, zejména je povinen zajistit, aby přihlašovací údaje do E-shopu byly přístupné pouze pověřeným osobám. Objednávka se považuje za návrh na uzavření Smlouvy a je pro Kupujícího závazná.
- 15.4 Kupní cena Zboží je stanovena dohodou v souladu s Ceníkem uvedeným v E-shopu, který je aktuální v den učinění objednávky. Návrh ceny je uveden v objednávce Kupujícího, a pokud je objednávka Prodávajícím potvrzena, má se za to, že došlo k dohodě o ceně.
- 15.5 K ceně je připočítána daň z přidané hodnoty ve výši odpovídající platným právním předpisům. Kupující má možnost se s celkovou cenou seznámit předtím, než bude objednávka odeslána Prodávajícím, a vyjádřit si k ní svůj souhlas.
- 15.6 S výjimkou osobního odebrání Zboží v provozovně Prodávajícího jsou k celkové kupní ceně připočteny náklady na dodání Zboží. Tyto náklady se liší podle způsobu dodání Zboží dle volby Kupujícího.
- 15.7 Smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím je uzavřena okamžikem potvrzení objednávky se strany Prodávajícího. Potvrzení je učiněno prostřednictvím elektronické pošty nebo jiným vhodným prostředkem komunikace na dálku.
- 15.8 Prodávající se zavazuje dodat Zboží Kupujícímu v souladu se Smlouvou, pokud mu v tom nebrání vyšší moc nebo jiná skutečnost, která vylučuje odpovědnost Prodávajícího za nesplnění této povinnosti. Spolu se Zbožím je Prodávající povinen dodat veškeré doklady vztahující se ke Zboží. Kupující se zavazuje Zboží podle Smlouvy převzít a zaplatit kupní cenu.
- 15.9 Místo dodání Zboží (dodací adresu) uvede Kupující při objednávání Zboží a je uvedeno v objednávce.
- 15.10 Termín dodání Zboží sdělí Prodávající Kupujícímu na požádání nebo jej uvede v potvrzení objednávky. Způsob dodání Zboží si zvolí Kupující podle nabídky Prodávajícího a je uveden v objednávce.
- 15.11 Povinnost Prodávajícího dodat Zboží je splněna převzetím Zboží Kupujícím. Nepřevzeme-li Kupující Zboží, je Prodávající oprávněn od Smlouvy odstoupit. Vlastnické právo ke Zboží přechází na Kupujícího až okamžikem zaplacení celé kupní ceny.
- 15.12 V případě, kdy Prodávající vyexpeduje Zboží objednané Kupujícím a Kupující toto Zboží od dopravce nepřevzeme dle podmínek uvedených ve způsobu dodání, je Prodávající oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty (storno poplatku) ve výši 500 Kč, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 15.13 Způsob placení kupní ceny Kupující určí při objednávání Zboží a je uveden v objednávce. V případě, že Kupující platí Zboží bankovním převodem, je povinen zajistit, aby byla částka připsána na účet Prodávajícího nejpozději 7. den od vystavení zálohové faktury. Po marném uplynutí této lhůty může Prodávající objednávku zrušit a od Smlouvy odstoupit.
- 15.14 Řešení reklamací a záručních povinností uplatněných Kupujícím se řídí článkem 9 těchto Obchodních podmínek.
- 15.15 Používání Zboží:
- Prodávce poskytuje záruku na funkčnost, jakost zařízení a základní technickou podporu ve formě obecného manuálu nebo instalační příručky. Povinnosti prodávce není poskytování konzultací konkrétního nastavení zařízení pro potřeby Kupujícího a jiných školení spojených s provozováním zařízení;
  - k jednotlivým komponentám, součástkám a pasivním prvkům není dodáván žádný návod k obsluze. Prodávající předpokládá, že tyto specializované komponenty kupuje Kupující, který má znalosti o jejich účelu, způsobu montáže a používání. Všeobecné informace ke Zboží, aktuální upřesňující informace a doporučení postupy jsou uvedeny na internetových stránkách Prodávajícího nebo výrobce;
  - v případě, že se Kupující domnívá, že mu nebyl s výrobkem předán návod k obsluze, může písemně kontaktovat Prodávajícího a vyžádat si dodatečnou kopii návodu k obsluze. Kupující si je vědom, že návod k obsluze může být dostupný pouze v elektronické formě a že není povinností Prodávajícího překládat do českého jazyka veškeré informace z originálních dokumentů, které jsou přiloženy k výrobku;

- 15.16 Kupující si je vědom, že veškerá zařízení jsou určena k provozu v domácím nebo kancelářském prostředí s výjimkou zboží, u něhož je výslovně uvedeno jinak. Mechanické úpravy, integrace výrobků do jiných zařízení, provoz v podmínkách, které neodpovídají účelu uvedenému výrobcem, provoz s dodatečným příslušenstvím, které není výrobcem oficiálně schváleno, může být důvodem k zamítnutí případné Reklamacie vad zboží.
- 15.17 Kupující může uplatnit právo na odstoupení Smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží. Uplatnění Kupujícího práva na odstoupení od Smlouvy, nese své náklady z odstoupením spojené a zároveň má Prodávající vůči němu právo na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží.
- Při odstoupení od Smlouvy je Kupující povinen:
- 15.18 kontaktovat Prodávajícího elektronickou poštou a sdělit mu své rozhodnutí odstoupit od Smlouvy. Zároveň sdělí Kupující Prodávajícímu číslo daňového dokladu při nákupu zboží, datum nákupu a číslo bankovního účtu vedeného v České republice pro účely vrácení kupní ceny;
  - dopravit zboží na své náklady do provozovny Prodávajícího a to nepoškozené, nepoškozené, včetně veškerého příslušenství, v původním nepoškozeném obalu a včetně originálního dokladu o koupi. Při zaslání zboží prostřednictvím dopravce (třetí strany) je Kupující povinen označit balík číslem Reklamacie, které mu bude přiděleno po oznámení odstoupení od Smlouvy;
  - při splnění všech výše uvedených podmínek zasle Prodávající kupní cenu za zboží bankovním převodem na účet Kupujícího, a to do 14 pracovních dnů po řádném obdržení zboží;
  - v případě nesplnění některé z výše uvedených podmínek je zboží vráceno na náklady Kupujícího zpět a odstoupení od Smlouvy není platné.
- 15.18 Kupující registraci na E-shopu Prodávajícího souhlasí s tím, že veškerá další komunikace mezi oběma stranami bude probíhat především e-mailem nebo prostřednictvím E-shopu Prodávajícího. Kupující tímto prohlašuje, že je vybaven spolehlivým technickým zařízením pro tuto formu komunikace a že této formě komunikace plně důvěřuje. Kupující prohlašuje, že při registraci uvedl výhradně své vlastní a pravdivé údaje.
16. **Kvalita poskytovaných služeb.**
- 16.1 U služeb poskytovaných Operátorem je možné smluvně dohodnout Dostupnost a Propustnost (SLA).
- 16.2 Dostupnost služby se počítá z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, a vypočte se dle vzorce:
- $$\text{Dostupnost služby} = \frac{(TS - TN)}{TS} \times 100$$
- kde: TS = doba trvání služby v měsíci, TN = doba nedostupnosti služby. Doby se počítají za celé minuty. Dostupnost služby se vyjadřuje v procentech zaokrouhlené na dvě desetinná místa. Doba trvání služby v měsíci (TS) je období, po které má být služba podle Smlouvy v daném měsíci poskytována. Doba nedostupnosti služby (TN) je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém účastník nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně operátora.
- 16.3 Za základ měsíční Dostupnosti je považován součin 24 hodin a dnů v příslušném kalendářním měsíci.
- 16.4 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil operátorovi bezodkladně po požádání provést servisní zásah na technickém zařízení operátora, umístěném v lokalitě účastníka.
- 16.5 Dále se do doby nedostupnosti služby nezapočítávají závaty a poruchy, které jsou mimo komunikační síť operátora, U služby s nepřímým přístupem neodpovídá operátor za závaty a poruchy vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.
- 16.6 Závaty nebo poruchy, o níž operátor objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně operátora nebo že ji zavinil účastník, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závatů a poruch.
- 16.7 Závaty nebo poruchy způsobené třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závaty nebo poruchy na straně účastníka.
- 16.8 V případě sporu o existenci nebo umístění závatů či poruch je operátor povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závaty nebo poruchy není na straně operátora nebo že byla zaviněna účastníkem, případně že vůbec nenastala, bude tento výjezd technika operátora účtován podle odstavce 9.19 těchto Obchodních podmínek.
- 16.9 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem sítě elektronických komunikací, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly - servisní okna, a to v následujících dnech a hodinách:
- „Servisní okno A“, které je každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin;
  - „Servisní okno B“, které je každou sobotu v sudém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin;
  - „Servisní okno C“, které je každou neděli v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin.
- Operátor může využít v daném kalendářním měsíci pouze servisní okno A nebo kombinaci oken B a C, pokud není dohodnuto jinak.
- Operátor se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití přiměřeného úsilí zajistit bez přerušení služby. Operátor je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna s předstihem, a to nejméně 5 dnů před plánovaným zásahem. V případě, že by přerušení služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník písemně požádá operátora o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinnosti operátora je k takové žádosti účastníka přihlídnout, a je-li to za použití přiměřeného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.
- 16.11 Přerušení služby v době servisního okna se nepovažuje za Poruchu ve smyslu Smlouvy a neprojevuje se snížením parametru Dostupnosti služby. V době servisního okna nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci „TS“ podle vzorce v odstavci 16.2.
- 16.12 Kvalitu a dostupnost poskytovaných služeb je operátor schopen zajistit pouze ve své síti. Operátor neodpovídá za nefungování, výpadyk nebo omezení fungování sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na služby.
17. **Provoz Technických zařízení.**
- 17.1 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Technických zařízení operátora, související s poskytovanou službou. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům operátora a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.
- 17.2 Velikost prostoru pro instalaci Technického zařízení služby s přímým přístupem musí být dostatečná pro umístění skříně o půdorysných rozměrech 600 x 600 mm a výšce 1000 mm (není-li dohodnuto jinak) a pro manipulaci spojenou s připojením kabelů z přední a zadní strany skříně. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.
- 17.3 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.

- 17.4 Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 až 80 %, nekondenzující. Technické zařízení operátora nesmí být vystaveno působení zatékající ani stíkáající vody a plyných či kapalných chemikálií.
- 17.5 Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.
- 17.6 Pro provoz Technických zařízení operátora účastník na své náklady zajistí a bude poskytovat bezplatně stejnosměrné napájení 48V/40A nebo střídavé 230V/10A na okruhu chráněném jističem nebo napájení podle jiných požadavků uvedených v projektu, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak.
- 17.7 Pro připojení měřicích a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jistič sítíovou zásuvku 230V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu služby nebo směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu.
- 17.8 Veškeré elektrické rozvody, z nichž účastník napájí zařízení koncového bodu služby nebo směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu, musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení.
- 17.9 Účastník definuje v místnosti, kde je zařízení instalováno, uzemňovací bod společný pro zařízení operátora a bezprostředně spolupracujícího zařízení účastníka.
- 17.10 Pokud je instalováno vnější Technické zařízení, musí být účastník schopen předložit doklad o provedení revize bleskosvodu v předchozích třech letech.
- 17.11 Účastník je povinen zajistit operátorovi součinnost při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci Technických zařízení operátora, souvisejících s poskytovanou službou. Tato součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka, případně v dalších objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace.
- 17.12 V případě požadavku účastníka na větší množství veřejných IP adres je účastníkovi předán formulář žádosti pro RIPE o přidělení požadovaného počtu veřejných IP adres. Účastník tento formulář vyplní a operátor jeho jménem požádá o přidělení požadovaného počtu veřejných IP adres. Za schválení nebo zamítnutí žádosti operátor nenese odpovědnost a nemůže výsledek garantovat.
- 17.13 Operátor si vyhrazuje právo na změnu technických parametrů z důvodu technických problémů nebo zkválení služby. O těchto změnách bude informovat na Internetových stránkách operátora [www.ovane.cz](http://www.ovane.cz) nebo [www.ovatel.cz](http://www.ovatel.cz).
18. **Autorský zákon a reklamní omezení.**
- 18.1 Operátor neodpovídá za obsah informací přenášejících v rámci poskytované služby.
- 18.2 Operátor neodpovídá za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášejícími v rámci těchto služeb, za porušení vlastnických práv účastníkem k ochranným známkám, či za porušení jiných práv a zákonů účastníkem v souvislosti s poskytováním služeb.
- 18.3 V případě uveřejnění reklamních materiálů účastníka v objektech nebo službách operátora, je nutné dodržovat tato základní pravidla:
- obsah reklamních spotů a materiálů nesmí být v rozporu s platnými předpisy ČR, zejména se zákonem č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů;
  - reklamní materiály nebudou obsahovat náboženské, sexuální nebo politický obsah, pokud není smluvně dohodnuto jinak.
- 18.4 Účastník je oprávněn použít logo (značku) operátora nebo jeho produktů při propagaci daného zboží nebo služeb, jakož i prezentaci svého podnikání, a to za těchto podmínek:
- bude dodržena podoba registrovaného loga;
  - nedojde k deformaci loga nebo vyrobení produktů s tím spojených;
  - bude dodržena správná barevnost loga a jeho podoba bude v odpovídající kvalitě.
- 18.5 Vyrobení produktů nebo služeb operátora může být použito pro propagaci účastníka za předpokladu, že z výsledného vyrobení bude zřejmé, o jaké produkty nebo značky se jedná. Pokud toto není možné z technických důvodů dodržet, účastník je povinen zajistit odpovídající komentář přímo u produktu nebo služby. V případě nedodržení těchto podmínek se účastník zavazuje uhradit operátorovi smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý další započatý den neoprávněného používání loga nebo jiných materiálů operátora. Účastník bere na vědomí, že logo operátora je chráněno v souladu s ustanovením autorského zákona číslo 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 18.6 Odstavec 18.4 se vztahuje i na případy, kdy účastník bude materiály nabízet jinou formou, než je obrazová podoba.
- 18.7 Účastník bere na vědomí, že operátor může kdykoliv zakázat používat své logo nebo jiná vyobrazení, a to s účinností ode dne doručení v písemné nebo elektronické formě účastníkovi.
19. **Řešení sporů.**
- 19.1 Vztah mezi stranami Smlouvy, nestanoví-li Smlouva jinak, se řídí platnými a účinnými ustanoveními právního řádu České republiky.
- 19.2 Všechny spory, vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, řeší Smluvní strany především vzájemnou dohodou. V případě nemožnosti dohody mohou obě strany využít možnost mimosoudního řešení sporu na základě podání návrhu u Českého telekomunikačního úřadu. Podrobnější informace k podání návrhu jsou k dispozici na webových stránkách [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).
- 19.3 Před podáním návrhu na vyřešení sporu u příslušného orgánu (Český telekomunikační úřad, soudní cestou) uplatní statutární zástupce operátora poslední pokus o smír s cílem vyřešit spor s účastníkem v rámci navrhované jednání ve lhůtě nepřesahující 30 kalendářních dnů.
- 19.4 Marné uplynutí lhůty dle odstavce 19.3 těchto Obchodních podmínek opravňuje operátora podat návrh na řešení sporu u příslušného orgánu (Český telekomunikační úřad, soudní cestou).
- 19.5 Pokud jsou Smlouva, Ceník, Specifikace služeb nebo Obchodní podmínky vyhovovány i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 19.6 V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy, Ceníku, Specifikací služeb a Obchodních podmínek, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Ceníku, Specifikací služeb a Obchodních podmínek, ustanovení Ceníku mají přednost před ustanoveními Specifikace služeb a Obchodních podmínek a ustanovení Specifikace služeb před ustanoveními Obchodních podmínek.
- 19.7 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Obchodních podmínek bude považováno za neplatné nebo nevynutitelné, taková neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Obchodních podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Operátor a účastník souhlasí s tím, že veškerá neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Obchodních podmínek.
- 19.8 V případě pochybností o okamžiku doručení poštovní zásilky se má za to, že poštovní zásilka byla doručena třetí den po jejím odeslání.
20. **Nakládání s osobními údaji.**
- 20.1 Účastník, případně Kupující, souhlasí s tím, že osobní údaje, které operátorovi, případně Prodávajícímu, poskytne v souvislosti s uzavřenou Smlouvou a jejím plněním budou shromažďovány a zpracovávány po dobu neurčitou.
- 20.2 Účastník, případně Kupující, dále výslovně souhlasí s tím, že operátor, případně Prodávající, je oprávněn předávat osobní údaje ke zpracování třetím osobám pro účely plnění Smlouvy. Zejména jejich poskytnutí přepravci a dále spřízněným osobám pro účely vedení a zpracování obchodních a marketingových kampaní.

- 20.3 Účastník, případně Kupující, prohlašuje, že je oprávněn poskytnout tyto osobní údaje Operátorovi, případně Prodávajícímu, a že k tomu získal souhlas příslušných subjektů těchto údajů.
- 20.4 Účastník, případně Kupující, vyjadřuje svůj výslovný souhlas s využitím adres elektronické pošty poskytnutých Operátorovi, případně Prodávajícímu, v souvislosti s plněním Smlouvy pro opakované zaslání obchodních sdělení Operátora, případně Prodávajícího, či jeho spřízněných osob, zejména pro nabízení obchodu a Služeb či účasti na marketingových akcích Operátora, případně Prodávajícího, nebo jeho spřízněných osob. Účastník, případně Kupující, je kdykoliv oprávněn souhlas podle tohoto odstavce odvolat, a to písemně anebo prostřednictvím elektronické pošty.
- 20.5 Osobní údaje budou bezpečně uchovávány v elektronické nebo listinné podobě tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití. Na základě zákona číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, má Účastník, případně Kupující, právo přístupu k osobním údajům, právo na jejich opravu a právo na poskytnutí informace o zpracování osobních údajů za přiměřenou úhradu.
- 20.6 Veškeré informace, které si Smluvní strany navzájem sdělí nebo se jinak dozvědí v souvislosti s uzavíráním a prováděním Smlouvy a které nejsou běžně veřejně dostupné, jsou považovány za důvěrné. Smluvní strana, které byly tyto informace poskytnuty, je nesmí sdělit třetí osobě ani je použít v rozporu s jejich účelem. Tato povinnost trvá i po skončení Smlouvy. Tyto informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen na základě zákonného oprávnění nebo povinnosti, nebo na základě písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 20.7 Účastník, případně Kupující, souhlasí s tím, aby Operátor, v souladu se zákonem číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, shromažďoval, zpracovával a uchovával jeho osobní a identifikační údaje včetně rodného čísla související s poskytováním Služeb elektronických komunikací.
21. **Závěrečná ustanovení.**
- 21.1 Operátor má právo jednostranným úkonem měnit tyto Obchodní podmínky, je však povinen oznámit změny Účastníkovi nejméně jeden měsíc před účinností této změny. Oznámení o změně Obchodních podmínek se děje uveřejněním v sídle Operátora, emailem anebo na Internetových stránkách Operátora.
- 21.2 Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.7.2016.