

Centrální Zadavatel  
Česká republika – ministerstvo vnitra

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



**VŠEOBECNÉ PODMÍNKY A  
UJEDNÁNÍ O CENÁCH PRO  
POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB  
ELEKTRONICKÝCH  
KOMUNIKACÍ**

MERIT GROUP a.s., Březová 110/II, 272 00 Čáslav, Czech Republic, Europe  
tel. 0471 339 111, 112, 113, fax 0471 339 110, 111, e-mail [merit@meritgroup.cz](mailto:merit@meritgroup.cz), [www.meritgroup.cz](http://www.meritgroup.cz)

# **VŠEOBECNÉ PODMÍNKY A UJEDNÁNÍ O CENÁCH PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ POSKYTOVANÝCH SPOLEČNOSTÍ MERIT GROUP a.s.**

## **1. Úvodní ustanovení**

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále je „všeobecné podmínky“) stanovují podmínky, za nichž společnost MERIT GROUP a.s. poskytuje služby elektronických komunikací a případně další služby.
- 1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi společností MERIT GROUP a.s. jako poskytovatelem služby (dále jen „Poskytovatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou jako Účastníkem služby (dále jen „Účastník“).
- 1.3. Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na služby poskytované společností MERIT GROUP a.s.:
  - a) služby přístupu k síti Internet
  - b) pronájem datového okruhu
  - c) pronájem nenásvícených vláken
- 1.4. Pojmy definované v těchto Všeobecných podmínkách mají shodný význam ve všech Smluvních dokumentech, není-li v některém z nich výslovně stanoven opak.
- 1.5. Pojmy, které nejsou v těchto Všeobecných podmínkách výslovně definovány se vykládají v souladu se zněním Zákona o elektronických komunikacích.

## **2. Definice základních pojmů**

- 2.1. „Ujednání o cenách“ je smluvní dokument vymezující ceny pro jednotlivé poskytované Služby.
- 2.2. „Elektronické komunikační zařízení“ je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálu prostřednictvím elektromagnetických vln.
- 2.3. „Koncovým zařízením“ se rozumí zařízení, které umožňuje Účastníkovi využívat poskytovaných služeb toto zařízení patří mezi Elektronická komunikační zařízení.
- 2.4. „Koncový bod“ je místo, kde Účastník odebrá Službu.
- 2.5. Dohoda o úrovni služeb nebo též SLA (Service Level Agreement) stanovuje garantovanou dostupnost Služby ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených Poskytovatelem, garantovanou dobu opravy v případě výpadku poskytování Služby a termín dodání Služby. SLA dále definuje procesy pro dodání Služby, řešení chyb, které mohou na dodané službě vzniknout, plánované výpadky a řešení nouzových stavů. Postupy a procesy jsou závazné pro Poskytovatele i Účastníka. Podpisem Produktové specifikace s variantou SLA oběma smluvními stranami se stává dohoda o úrovni služeb závaznou jak pro Poskytovatele, tak pro Účastníka. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit rozsah jednotlivých variant SLA, označení jednotlivých variant SLA, šíři nabídky SLA nebo variantu SLA úplně zrušit. Poskytovatel může s Účastníkem uzavřít i individuální dohodu o úrovni služeb se specifickým rozsahem práv a povinností. Poskytovatel splní své závazky vyplývající ze SLA, pokud Účastník dodrží postupy, závazky a splní všechny povinnosti Účastníka vztahující se k SLA.
- 2.6. „Oprávněná osoba“ je osoba, která je oprávněna činit právní úkony jménem Smluvní strany.
- 2.7. „Pověřená osoba“ je osoba oprávněná Smluvní stranu zastupovat ve věci realizace Smlouvy.
- 2.8. „Poskytovatel“, poskytovatelem se vždy rozumí společnost MERIT GROUP a.s. IČ: 64609995, se sídlem Březinova 136/7, 772 00 Olomouc, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 1221.
- 2.9. „Síť elektronických komunikací“, veřejná komunikační síť elektronických komunikací ve smyslu Zákona, jejímž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.
- 2.10. „Služba“, služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a/nebo dalších Smluvních dokumentů. Službou může být poskytnutí i jiné služby – služby s přidanou hodnotou, zhotovení díla, nájem nebo dodání věci dle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.
- 2.11. „Služba elektronických komunikací“, služba poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítě a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.12. „Smlouva“, smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Smluvními stranami, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi, případně jiná Smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.13. „Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací“, Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Smluvními stranami, jejímž předmětem je poskytování služeb elektronických komunikací.
- 2.14. „Smluvní dokumenty“, smlouva, Všeobecné podmínky, Produktová specifikace, Technická specifikace, Provozní podmínky, Ujednání o cenách, Objednávka či jiné dokumenty tvořící nedílnou součást Smlouvy.
- 2.15. „Smluvní strany“, osoby uzavírající příslušnou Smlouvu, většinou Poskytovatel a Účastník Služby.
- 2.16. „Účastník“, každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o poskytování Služeb.

## **VŠEOBECNÉ PODMÍNKY A UJEDNÁNÍ O CENÁCH PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ POSKYTOVANÝCH SPOLEČNOSTÍ MERIT GROUP a.s.**

- 2.17. „Technická specifikace“, dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Objednávce nebo Produktové specifikaci, není Technická specifikace nedílnou součástí Smlouvy. Technická specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné Objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže.
- 2.18. „Všeobecné podmínky“, dokument, který stanoví všeobecné podmínky poskytování Služeb společností poskytovatele.
- 2.19. „Zákon“, zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.

### **3. Práva a povinnosti poskytovatele**

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje zřídit a poskytovat Služby Účastníkovi, který o to požádá, a to v souladu se Smlouvou a dalšími Smluvními dokumenty s tím, že neodpovídá za obsah přenášených dat a to jakoukoli poskytovanou Službou.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje umožnit Účastníkovi seznámit se s platnými Smluvními dokumenty pro Účastníkem objednanou Službu.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje informovat Účastníka o podstatných změnách Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, Všeobecných podmínek, Ujednání o cenách, Produktové specifikace a Technické Specifikaci nejméně jeden měsíc před účinností této změny; a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele), není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 3.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně provést úpravu cen poskytovaných v důsledku legislativních změn, na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje telekomunikačního trhu, kdykoli v průběhu kalendářního roku a dále ve výši odpovídající míře inflace uveřejněné pro předešlé období, aniž by takové zvýšení cen znamenalo změnu Smlouvy, Objednávky, Produktové nebo Technické specifikace.
- 3.5. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Všeobecné podmínky s tím, že jejich změnu oznámí písemně Účastníkovi. Písemné oznámení může být provedeno i elektronickou poštou, faxem nebo ve vyúčtování služby. V případě sporu se má za to, že povinnost Poskytovatele byla splněna odesláním tohoto oznámení Účastníkovi na jeho poslední známou adresu, telefonní číslo či kontakt elektronické pošty. Práva a povinnosti Účastníka související se změnou Všeobecných podmínek jsou stanovena Zákonem.
- 3.6. Poskytovatel je oprávněn obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem.
- 3.7. Poskytovatel je oprávněn zákonnými prostředky ověřit důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnosti plnit své závazky, s čímž Účastník souhlasí.

### **4. Práva a povinnosti účastníka**

- 4.1. Účastník se zavazuje užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy. V případě, že Účastník není Uživatelem Služby elektronických komunikací a Službu elektronických komunikací poskytuje dále třetí straně, zavazuje se plnit zákonné povinnosti zj. Pak povinnosti uložené provozovateli sítě a/nebo poskytovateli služby elektronických komunikací Zákonem.
- 4.2. Účastník se zavazuje řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu.
- 4.3. Účastník se zavazuje na zařízení Poskytovatele nebo poskytovatele přístupu připojovat pouze zařízení, které má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Účastník odpovídá za stav a nastavení svého zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele nebo poskytovatele přístupu, včetně nastavení parametrů.
- 4.4. Účastník se zavazuje starat se o Koncové zařízení, které má v užívání s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení nebo poškození Poskytovateli a v případě poškození Koncového zařízení poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost.
- 4.5. Účastník se zavazuje nezasahovat bez písemného souhlasu Poskytovatele do zařízení Poskytovatele, měnit parametry Služby ani podnikat jakékoliv kroky, které by omezovaly ostatní Účastníky sítě elektronických komunikací.
- 4.6. Účastník se zavazuje písemně potvrdit převzetí Koncového zařízení, které mu Poskytovatel poskytl k naplnění poskytnutí Služeb s tím, že zařízení zůstává po celou dobu ve vlastnictví Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Účastník se zavazuje zařízení po skončení smluvního vztahu mezi Smluvními stranami bez prodlení vrátit Poskytovateli. V případě pochybnosti o skončení smluvního vztahu se Smluvní strany budou řídit až do vyřešení sporné situace názorem Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 4.7. Účastník se zavazuje neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby.
- 4.8. Účastník se zavazuje oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny; v případě nesplnění této povinnosti nese Účastník odpovědnost za vzniklou škodu.

## **VŠEOBECNÉ PODMÍNKY A UJEDNÁNÍ O CENÁCH PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ POSKYTOVANÝCH SPOLEČNOSTÍ MERIT GROUP a.s.**

4.9. Účastník se zavazuje zajistit Poskytovateli potřebnou součinnost.

4.10. Účastník se zavazuje zajistit souhlas majitele objektu s provedením stavebních a instalačních prací nutných k provozování Služby. Účastník je povinen zajistit i další podklady nutné k provedení projektové dokumentace a k získání všech potřebných povolení. V případě, že souhlas vlastníka objektu nebo osoby, která je vlastníkem objektu pověřena, bude odvolán, neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Účastník je povinen poskytnout nebo zajistit Poskytovateli bezplatně prostory vhodné pro umístění zařízení potřebného k poskytování Služby, a to po celou dobu trvání Smlouvy. Účastník je povinen toto zařízení na vlastní náklady připojit k výrobcem předepsanému napájení a zabezpečit před jeho poškozením nebo odcizením. V opačném případě neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

4.11. Účastník se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem údržby, opravy nebo výměny.

4.12. Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli nebo osobám Poskytovatelem pověřeným potřebnou součinnost při instalaci, odinstalaci a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označit Poskytovateli nebo osobě Poskytovatelem pověřené skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná.

4.13. Účastník se zavazuje zamezit přístup k poskytnutým Službám třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

4.14. Účastník je oprávněn užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy.

4.15. Účastník je oprávněn požádat o změnu Smlouvy.

4.16. Účastník je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele.

4.17. Účastník je oprávněn uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceny.

### **5. Platnost a účinnost smlouvy**

5.1. Smlouva může být uzavřena písemně nebo elektronicky. Smlouva nabývá platnosti okamžikem její akceptace Oprávněnými zástupci Smluvních stran, tj. podpisem Smlouvy nebo potvrzením

5.2. elektronického formuláře Poskytovatelem. Smlouva nabývá účinnosti dnem akceptace oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, pokud se Smluvní strany nedohodly ve Smlouvě jinak.

### **6. Zřízení služby**

6.1. Zřízení Služby a tím i nárok Smluvních stran na plnění nastává okamžikem písemného oznámení Poskytovatele Účastníkovi o zprovoznění Služby, nebo okamžikem prvního použití Služby Účastníkem. Za den zřízení se považuje ta výše uvedená skutečnost, která nastala první. Oznámení o zprovoznění služby se provádí dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem prokazatelného odeslání Poskytovatelem s tím, že Účastník je pro účely této Smlouvy plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení odesíláno. Účastníkovi se zřizují jednotlivé Služby na základě Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace.

6.2. Oprávněným podpisem Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace vzniká dílčí smluvní vztah. Smluvní strany jsou oprávněny změnit, vypovědět nebo jinak zrušit buď celou Smlouvu nebo jednotlivé Služby zřízené Objednávkou, Produktovou specifikací nebo Technickou specifikací postupy a v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami. Zánikem dílčího smluvního vztahu uzavřeného v rámci Smlouvy nezanikají automaticky ostatní dílčí smluvní vztahy uzavřené v rámci Smlouvy. Zánikem Smlouvy zanikají dílčí smluvní vztahy v jejím rámci uzavřené.

6.3. Poskytovatel má právo podmínit změnu jednotlivé Služby zaplacením dlužných cen za poskytované Služby

### **7. Rozsah poskytované služby**

7.1. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech:

- a) Technická specifikace
- b) Zvláštní ujednání
- c) Ujednání o cenách
- d) Popis služby
- e) Rámcová smlouva
- f) Všeobecné podmínky
- g) Případná další ujednání.

## **VŠEOBECNÉ PODMÍNKY A UJEDNÁNÍ O CENÁCH PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ POSKYTOVANÝCH SPOLEČNOSTÍ MERIT GROUP a.s.**

- 7.2. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty uvedené v tomto odstavci s nižším pořadovým číslem, není-li výslovně stanoveno jinak.
- 7.3. Jestliže Vyšší moc znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po kterou daná Vyšší moc trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění. Po dobu působení Vyšší moci budou obě smluvní strany zproštěny svých závazků.
- 7.4. Poskytovatel neodpovídá za vznik Poruch v případech, kdy k těmto Poruchám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka (včetně jeho zaměstnanců a dalších spolupracujících osob) nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (další spolupracující osoby) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Elektronických komunikačních zařízení.
- 7.5. Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících povinností Účastníka.

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

- 8.1. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, včetně ušlého zisku, která vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá dále za jakoukoli škodu vzniklou v důsledku vyšší moci.
- 8.2. V ostatních případech neuvedených v článku 8.1 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši jednoho sto tisíc korun českých, není-li domluveno jinak.
- 8.3. Pokud má Účastník věci ve svém vlastnictví nebo nájmu uloženy v prostorách Poskytovatele, jsou takové věci pojištěny na základě smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a pojišťovací společností. V případě pojistné události Poskytovatel nenese odpovědnost za ušlý zisk a případná data uložená v těchto věcech.
- 8.4. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby nebo které Službu v rámci obchodně závazkových vztahů poskytl.

### **9. Ceny služeb a platební podmínky**

- 9.1. Cena za poskytované Služby a podmínky úhrady jsou stanoveny v Objednávce, Produktové specifikaci, Technické specifikaci nebo v ujednání o cenách platném ke dni podpisu Smlouvy, případně ve Smlouvě. Veškerá ujednání o cenách jsou považována za projektová.
- 9.2. Vyúčtování platby za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude Poskytovatelem vystaveno a podáno u subjektu poskytujícího poštovní službu jako běžná zásilka, případně dodáno jiným způsobem. Účastník dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že mu bude vyúčtování za odebrané Služby doručeno pouze elektronicky, uzná-li to Poskytovatel za vhodné nebo účelné, nebo bude doručení vyúčtování provedeno více způsoby s tím, že každý způsob doručení je považován za průkazný. Účastník má však vždy právo Poskytovatele vyzvat k doručení vyúčtování poštovní zásilkou. Vyúčtování bude odesláno tak, aby mohlo být dodáno Účastníkovi do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období na adresu jím naposledy oznámenou. Zúčtovacím obdobím je období stanovené Poskytovatelem, které nesmí být při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě delší než 90 kalendářních dnů a nemusí být shodné s kalendářním měsícem, nebude-li dohodnuto jinak.
- 9.3. Cena za poskytované služby je splatná v pravidelných měsíčních splátkách splatných vždy ke každému 15. dni toho kterého měsíce, za který se poskytované služby platí, a to na účet uvedený v daňovém dokladu pronajímatele. Cena za poskytované služby je splatná na základě daňového dokladu – faktury, vystaveného pronajímatelem zpravidla k prvnímu dni měsíce, za který se poskytované služby platí. Faktury budou vystavovány zpravidla elektronicky a zasílány na emailovou adresu nájemce uvedenou výše, s čímž nájemce výslovně souhlasí.
- 9.4. Účastník je povinen účtovanou částku uhradit na účet Poskytovatele tak, aby nejpozději v den splatnosti byla částka připsána na účet, jinak je Účastník v prodlení.
- 9.5. Jednorázové Služby budou Poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího následného zúčtovacího období po poskytnutí jednorázové Služby Účastníkovi.
- 9.6. Pokud dojde ke změně Služby, cena za změněnou Službu se účtuje ode dne provedení změny.
- 9.7. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby na jedné faktuře (daňovém dokladu), včetně plateb za Služby poskytované třetí stranou, které je Poskytovatel oprávněn od Účastníka požadovat.
- 9.8. Účastník je oprávněn si proti pohledávkám Poskytovatele započítat pouze pravomocně přiznané a nesporné pohledávky vůči Poskytovateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

## **VŠEOBECNÉ PODMÍNKY A UJEDNÁNÍ O CENÁCH PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ POSKYTOVANÝCH SPOLEČNOSTÍ MERIT GROUP a.s.**

- 9.9. Poskytovatel je oprávněn předat vymáhání pohledávek vůči Účastníkovi třetí osobě. Účastník je povinen s touto třetí stranou jednat jako s řádně zmocněnou osobou Poskytovatele. Veškeré náklady Poskytovatele na vymáhání pohledávky od Účastníka nese Účastník.

### **10. Závady, poruchy a servisní zásahy**

- 10.1. Poskytovatel je povinen po nahlášení závady Účastníkem, za kterou zodpovídá Poskytovatel, bezodkladně zahájit práci na jejím odstranění a na vlastní náklady závadu co nejdříve odstranit.
- 10.2. Pokud Účastník zjistí Závadu na Službě Poskytovatele, oznámí toto bez zbytečného odkladu na kontaktní místa Poskytovatele, a to buď telefonicky, faxem, prostřednictvím emailu nebo jiným způsobem umožňujícím identifikaci Účastníka. Při ohlášení poruchy je Účastník povinen se identifikovat způsobem zamezujícím záměnu s jiným Účastníkem, nebude-li Závada oznámena způsobem, který současně automaticky identifikuje Účastníka, oznámí číslo Smlouvy, pod kterým je smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřen a jasně identifikovat Službu, na které oznamuje Závadu. Neprokáže-li Účastník při ohlašování Závady uvedené identifikace, neodpovídá Poskytovatel za řádné a včasné odstranění Závady s tím, že je oprávněn v odůvodněných případech odstranění Závady odmítnout do doby, než budou výše uvedené identifikace Účastníkem Smlouvy řádně prokázány.
- 10.3. Poskytovatel zodpovídá pouze za Závady a poruchy na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady na zjišťování a odstraňování Závady v případě, že se po nahlášení Závady objektivně prokáže, že závada byla zaviněna Účastníkem nebo že vůbec nenastala.
- 10.4. Závadou není přerušení napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Účastníka.
- 10.5. Účastník je povinen zajistit přístup Pověřeným osobám Poskytovatele k zařízení umístěnému v objektu Účastníka tak, aby bylo možno bezodkladně provést odstranění závady. V případě, že tak Účastník neučiní, doba, po kterou není možno na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby Závady. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízení Poskytovatele v objektu Účastníka.

### **11. Reklamáce**

- 11.1. Právem Účastníka je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamáce musí být podána písemně poštou, faxem nebo elektronicky. Reklamáce musí být v souladu s § 64 odst. 8 Zákona podána neodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo reklamovat zanikne. Podání reklamáce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování. Při přerušení provozu Služby elektronických komunikací z důvodu závad sítě elektronických komunikací provozované Poskytovatelem trvajících nepřetržitě déle než čtyři kalendářní dny, sníží Poskytovatel ceny za používání Služby o poměrnou část za každý den přerušení provozu, není-li dohodnuto jinak. Vždy však v případě, nenese-li za závadu síť elektronických komunikací odpovědnost Účastník. Podmínkou je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady nebo se Poskytovatel o vzniku takovéto závady dozví jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu). Tato lhůta se počítá ode dne, kdy Účastník oznámil Poskytovateli závadu nebo se Poskytovatel o závadě dozvěděl jinak.
- 11.2. Reklamuje-li Účastník kvalitu služby a prokáže-li se, že chyba, která byla reklamována, nebyla způsobena Poskytovatelem nebo ji nemohl Poskytovatel ovlivnit, vzniká Poskytovateli právo na vyúčtování nákladů, které mu takovou neoprávněnou reklamaci vznikly.

### **12. Ochrana důvěrných informací a dat**

- 12.1. Smluvní strany se zavazují všechny informace a údaje o druhé smluvní straně, které vyplývají ze smluvního vztahu založeného Smlouvou, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo s dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel nepřipustí odposlech, ukládání zpráv nebo jiné druhy zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými než jsou Účastníci, bez souhlasu dotčených Účastníků, pokud zákon nestanoví jinak.
- 12.2. Provozní a lokalizační údaje může Poskytovatel bez dalšího zpracovávat pouze v rozsahu, který je nezbytný pro poskytování Služby, dále za účelem vyúčtování ceny za Službu poskytnutou Účastníkovi, a to pouze po dobu stanovenou zvláštním právním předpisem.
- 12.3. Účastník tímto uděluje Poskytovateli a společností přímo nebo nepřímo Poskytovatelem ovládaným nebo společností, které jsou ovládány toutéž osobou jako Poskytovatel přímo, či nepřímo, anebo

## **VŠEOBECNÉ PODMÍNKY A UJEDNÁNÍ O CENÁCH PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ POSKYTOVANÝCH SPOLEČNOSTÍ MERIT GROUP a.s.**

společnostem, které přímo nebo nepřímo ovládají Poskytovatele, souhlas se zpracováním vlastních osobních nebo identifikačních údajů, dále provozních a lokalizačních údajů zpracovávaných nad rámec zákona za dále uvedenými účely, a to po dobu trvání účastnického vztahu a dvanáct měsíců po ukončení smluvního vztahu.

- 12.4. Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem Zákaznického centra Poskytovatele, s jiným pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Účastník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.
- 12.5. Účastník bere na vědomí, že zpráva a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem Poskytovatele prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací, mohou být Poskytovatelem monitorovány, a to výhradně za účely záznamu transakcí, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality), a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam.
- 12.6. Poskytovatel i Účastník jsou povinni dodržovat mlčenlivost o důvěrných informacích týkajících se důležitých podmínek Smlouvy a o důvěrných informacích získaných v průběhu jednání i při realizaci Smlouvy. Tyto informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen v případech stanovených zákonem nebo po oboustranné dohodě.
- 12.7. Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím přenášejícím v síti, pokud k tomu nedošlo zaviněním Poskytovatele.
- 12.8. Účastník uděluje Poskytovateli souhlas s uvedením svých dat do referenční listiny Poskytovatele.

### **13. Odstoupení od smlouvy**

- 13.1. Smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tzn. dnem doručení písemného odstoupení od smlouvy druhé straně, v případě podstatného porušení smluvních podmínek druhou stranou nebo v případě, že na některou ze Smluvních stran bude prohlášen konkurz nebo Smluvní strany vstoupí do likvidace. V případě nepodstatného porušení Smlouvy nebo v případě, kdy nebyly splněny předpoklady okamžitého odstoupení, platí zákonná ustanovení.
- 13.2. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele považuje případ, kdy Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na majetku Účastníka, který Poskytovatel od Účastníka převzal.
- 13.3. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Účastníka považují případy opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka. Za vážné neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka je považováno užívání Služby v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy nebo důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť elektronických komunikací a to zejména následujícím způsobem:
  - a) Účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje. Komunikace Účastníka porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv.
  - b) Účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
  - c) Účastník neoprávněně využívá data, systémy a síť nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí.
  - d) Účastník zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům, systémů nebo sítí s nekalým úmyslem nebo v rozporu se zákonem a těmito podmínkami.

### **14. Trvání, změna a ukončení smlouvy**

- 14.1. Smlouva se uzavírá písemně na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Smlouva musí být vždy opatřena Oprávněným podpisem Smluvních stran.
- 14.2. Smlouvu lze měnit písemně číslováními dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami nebo nahrazením platné Produktové nebo Technické specifikace, novou Produktovou nebo Technickou specifikací, Objednávkou podepsanou oběma Smluvními stranami.
- 14.3. Převod povinností a práv Účastníka na třetí stranu lze provést pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 14.4. Pokud dojde ke změně nebo ukončení Smlouvy před zahájením Služby, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli již vynaložené prostředky.
- 14.5. Smluvní vztah končí uplynutím dohodnuté doby, výpovědí, odstoupením některé ze smluvních stran od smluvního vztahu nebo dohodou smluvních stran.
- 14.6. Při podstatné změně Všeobecných podmínek, která by pro Účastníka představovala jejich zhoršení, je Účastník oprávněn vypovědět Službu/Smlouvu, které se dané změna týká, bez sankce do 14 dnů od data nabytí účinnosti podstatných změn smluvních podmínek; výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Toto právo Účastníkovi nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu nebo v



## **VŠEOBECNÉ PODMÍNKY A UJEDNÁNÍ O CENÁCH PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ POSKYTOVANÝCH SPOLEČNOSTÍ MERIT GROUP a.s.**

- případě, že Poskytovatel při vznesení námítky zhoršení smluvních podmínek Účastníkem, zachová pro Účastníka v platnosti původní znění smluvních podmínek.
- 14.7. V ostatních případech, pokud není smluvně nebo v těchto podmínkách stanoveno jinak, mohou Smluvní strany vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou.
- 14.8. Výpovědní lhůta začíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé straně. Není-li smluvně stanoveno jinak, vztahuje se výpovědní lhůta ke každé části Smlouvy a/nebo Službě a/nebo Objednávce a/nebo Produktové specifikaci a/nebo Technické specifikaci zvlášť.
- 14.9. Smlouva může být zrušena písemnou dohodou obou Smluvních stran.
- 14.10. Účastník má povinnost umožnit neprodleně po ukončení Služby vrácení veškerého hmotného i nehmotného majetku zapůjčeného Poskytovatelem za účelem provozování Služby. V případě, že tak neučiní ani do 30 kalendářních dnů po ukončení Služby a výzvě k navrácení majetku, má Poskytovatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 1,5násobku pořizovací ceny zařízení.
- 14.11. Písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení od Smlouvy se považují za doručené dnem jejich faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení předáno k doručení na adresu druhé Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě.
- 14.12. Odstoupením od Smlouvy, zrušením Smlouvy nebo zánikem Smlouvy nezaniká povinnost vyrovnat veškeré smluvní závazky, stejně jako nezaniká právo Smluvní strany na náhradu škody nebo Smluvní pokutu, byla-li smluvna. Veškeré závazky budou vyrovnány do 30 kalendářních dnů po ukončení smluvního vztahu.

### **15. Společná a závěrečná ustanovení**

- 15.1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění a č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, v platném znění. Spory týkající se předmětu smluvního vztahu vyplývající ze Smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou, následně ve správním nebo soudním řízení.
- 15.2. Pro účely těchto Všeobecných podmínek se za dodanou považuje písemnost, která byla předaná a převzata druhou smluvní stranou osobně, nebo která byla dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, případně která byla doručena elektronicky zejména formou e-mailu nebo Faxové zprávy, dodaná jiným způsobem dle těchto Všeobecných podmínek.
- 15.3. V případě existence cizojazyčného znění Smluvních dokumentů, je vždy závazné jejich české znění.
- 15.4. V případě, že se Smluvní dokumenty dostanou do přímého rozporu, mají přednost ustanovení dokumentů v tomto pořadí: Objednávka, Produktová specifikace, Smlouva, Číslované dodatky smlouvy, Dohoda o úrovni služeb, Technická specifikace, Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Ujednání o cenách.
- 15.5. Ukončení účinnosti Smlouvy neznamena pro smluvní strany zánik povinnosti smluvních stran vyplývajících pro smluvní strany ze Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace, Technické specifikace, Všeobecných podmínek nebo jiných smluvních dokumentů.
- 15.6. Účinnost těchto Všeobecných podmínek počíná od 1. 10. 2009.
- 15.7. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují Všeobecné podmínky platné před nabytím účinnosti těchto Všeobecných podmínek.
- 15.8. Po přechodnou dobu počínající účinností těchto Všeobecných podmínek mohou být z provozních a technických důvodů na straně Poskytovatele uzavírány smluvní vztahy i podle tiskopisů používaných do účinnosti těchto Všeobecných podmínek. Tyto tiskopisy se považují za tiskopisy ve smyslu těchto Všeobecných podmínek. Smluvní vztahy uzavřené prostřednictvím těchto tiskopisů se řídí těmito Všeobecnými podmínkami, Produktovou specifikací, Objednávkou a ostatními smluvními dokumenty a považují se za vztahy uzavřené podle Smlouvy upravené v těchto Všeobecných podmínkách.