

Všeobecné podmínky skupiny teranet.cz (Teranet North s.r.o.)

pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací z veřejné telefonní služby vydané v souladu s ust. § 273 odst. 1 zák. č. 513/1991 Sb. obchodního zákoníku v platném znění a ust. § 63 odst. 2 zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „Všeobecné podmínky“).

1 Předmět Všeobecných podmínek

1.1

Tyto Všeobecné podmínky stanovují podrobně další ujednání mezi smluvními stranami Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a veřejné telefonní služby (dále jen Smlouva), tj. mezi Teranet North s.r.o. (dále jen Operátor) a zákazníkem. Tyto Všeobecné podmínky jsou součástí smluvního ujednání mezi Operátorem a zákazníkem.

1.2

Operátor poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací a veřejnou telefonní službu (dále jen Služba) na území České republiky na základě všeobecného oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle ust. § 9 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“) a na základě dalších relevantních právních předpisů a příslušných osvědčení vydaných Radou pro rozhlasové a televizní vysílání prostřednictvím veřejné komunikační sítě (dále jen Síť) dle aktuální nabídky v koncovém bodě Sítě v souladu s aktuálním Ceníkem Služeb a Provozními řády jednotlivých Služeb. Aktuální nabídka, tj. rozsah poskytovaných Služeb včetně nezbytných specifikací, a aktuální Ceník Služeb jsou veřejně přístupné na webové stránce Operátora, tj. na www.teranet.cz. Ucelené smluvní ujednání mezi Operátorem a zákazníkem tvoří Smlouva, tyto Všeobecné podmínky, aktuální Ceník Služeb, Reklamační řád, který je vepsán ve smlouvě.

1.3

Připojením zákazníka na Síť se pro účely Smlouvy rozumí přivedení účastnického rozvodu Sítě a jeho ukončení ve formě koncového bodu Sítě, jak je definován v článku 4.2 Všeobecných podmínek.

2 Práva a povinnosti Operátora

2.1

Operátor se zavazuje:

- provozovat a udržovat Síť v řádném technickém stavu tak, aby byly Služby poskytovány podle odpovídajících platných technických předpisů a příslušných právních předpisů platných na území České republiky;
- provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby byly závady Sítě odstraněny v nejkratším možném termínu;
- předem informovat zákazníka o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a cenách Služeb;
- neprodleně informovat zákazníka o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změnách obchodní firmy, sídla, DIČ), a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala, a to formou zveřejnění na webové stránce Operátora www.teranet.cz.

2.2

Operátor je oprávněn:

- na dobu nezbytně nutnou omezit nebo pozastavit poskytování Služeb v souladu s rozhodnutími příslušných správních orgánů České republiky v důležitém veřejném zájmu a provádět uložená regulační opatření;
- na dobu nezbytně nutnou omezit poskytování Služeb z důvodu provádění technické údržby nebo opravy Sítě;
- účtovat a inkasovat od zákazníka splatnou cenu za poskytnuté Služby a další poplatky podle platného Ceníku Služeb;
- podklady, popř. doklady dodané na základě článku 3.2 písm. f) Všeobecných podmínek a ostatní identifikační údaje a doklady zákazníka zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii, archivovat a zpracovávat pro provozní účely;
- v případě, že zákazník poruší ustanovení Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Provozních řádů jednotlivých Služeb nebo nedodrží podmínky aktuální nabídky nebo neprovede úhradu Služeb po dobu delší než 30 dnů po splatnosti příslušné ceny za poskytnuté Služby, může takovému zákazníkovi Operátor zastavit, eventuálně ukončit poskytování Služeb.

3 Práva a povinnosti zákazníka

3.1

Zákazník je oprávněn:

- užívat Služby ve sjednaném rozsahu podle aktuální nabídky;
- požádat o změnu rozsahu poskytovaných Služeb podle aktuální nabídky;
- obracet se se svými požadavky, připomínkami a hlášeními poruch na Kontaktní centrum Operátora;
- podávat reklamace v souladu s Reklamačním řádem Operátora.

3.2

Zákazník se zavazuje:

- užívat sjednané Služby v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, zejména v souladu se ZEK, Všeobecnými podmínkami, Provozními řády jednotlivých Služeb, aktuální nabídkou Služeb a písemnými návody a pokyny Operátora, a to pouze takovým způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným zákazníkům Operátora, a dále poskytnout Operátorovi veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy;
- užívat sjednané Služby pouze prostřednictvím zařízení schválených k užívání v české republice;
- ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze koncová zařízení, která jsou určena k připojení na Síť a pro přístup ke Službám, nezasahovat do koncového bodu sítě ani do sítě a nepoškozovat je. Zákazník je oprávněn připojovat koncová zařízení pouze ke koncovému bodu Sítě. Technická specifikace jednotlivých typů koncových bodů Sítě je zveřejněna na webových stránkách Operátora www.teranet.cz;
- řádně a včas platit Operátorovi cenu za poskytnuté Služby a případné další poplatky dle aktuálního Ceníku Služeb za servisní úkony, které byly vyžádány zákazníkem a nesouvisejí s odstraněním provozních závad či poruch na zařízení Operátora, vyjma provozních závad prokazatelně způsobených zákazníkem;
- neprodleně informovat Operátora o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změně příjmení, obchodní firmy, bydliště, sídla, DIČ), a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala;
- poskytnout Operátorovi na jeho žádost podklady, popř. doklady k potvrzení identifikačních údajů, důvěryhodnosti zákazníka a schopnosti plnit své závazky;
- na výzvu Operátora umožnit pracovníkům Operátora přístup k elektronickým komunikačním zařízením Operátora včetně koncového bodu Sítě v místě instalace (zejména tehdy, jsou-li tato zařízení a

koncový bod Sítě instalovány v soukromých prostorách (zákazníka) a výkon nezbytných prací souvisejících jak s jejich instalací při zahájení poskytování Služeb podle Smlouvy, tak kdykoliv později, a to i po ukončení smluvního vztahu s Operátorem dle Smlouvy, za účelem jejich oprav či nezbytných rekonstrukcí dle článku 4.1 Všeobecných podmínek;

h) užívat sjednané Služby výhradně pro svoji potřebu a zdržet se jakýchkoliv zásahů do Sítě, nainstalovaného Zařízení (jak je tento termín vymezen v článku 4.1 těchto Všeobecných podmínek) nebo koncového bodu Sítě, zejména neumožnit sobě nebo třetím 2 osobám neoprávněný příjem jiných než sjednaných Služeb anebo jakkoliv porušovat autorská práva nebo jiná práva k nehmotným statkům. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení Smlouvy. v případě porušení tohoto ustanovení se zákazník zavazuje zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy deset tisíc korun českých) za každé takové porušení. Náhrada škody tímto není dotčena;

i) Zákazník bere na vědomí, že neoprávněný zásah do sítě, nainstalovaného zařízení či zásah do autorských práv či jiných práv k nehmotným statkům může být sankcionován i podle platných ustanovení trestněprávních předpisů.

4 Zařízení pro poskytování Služeb

4.1

Veškeré součásti či doplňková zařízení Sítě včetně koncového bodu Sítě (dále jen „Zařízení“), které se nacházejí v místě instalace, jsou majetkem Operátora, který je oprávněn podle svého vlastního uvážení Zařízení měnit, doplňovat, upravovat nebo přemísťovat.

4.2

Koncový bod Sítě je fyzickým spojovacím bodem, ve kterém je zákazníkovi poskytována sjednaná Služba. Koncovým bodem Sítě je konkrétně:

- a) optická gateway;
- b) účastnická zásuvka s konektorem typu „F“ nebo „IEC“; c) konektor v koncové skříni distribuční sítě;
- d) ostatní koncové body Sítě, jak jsou definovány v příslušném Provozním řádu Služby vydaném Operátorem. Detailní technická specifikace koncového bodu Sítě je k dispozici na webových stránkách Operátora www.teranet.cz.

4.3

Zákazník není oprávněn do zařízení jakkoliv zasahovat, z místa instalace Zařízení přemísťovat či jakkoliv s ním v prostoru místa instalace manipulovat. Zákazník nese plnou zodpovědnost za poškození či ztrátu Zařízení.

4.4

Zákazník není oprávněn se zařízením jakkoliv disponovat, například poskytovat Zařízení jako zástavu či je zadržovat.

4.5

Operátor neodpovídá za provoz či funkčnost koncového zařízení zákazníka (televizní, rozhlasový přijímač, videopřehrávač, počítač, telefon, fax či jiný přístroj), prostřednictvím kterého je Služba přijímána.

4.6

Zákazník není oprávněn připojit více než dvě koncová zařízení stejného druhu ke koncovému bodu Sítě, pokud není mezi Operátorem a zákazníkem dohodnuto jinak nebo není jinak specifikováno v Provozním řádu příslušné Služby. Zákazník není oprávněn připojovat ke koncovému bodu Sítě žádné přístroje či zařízení, které k tomu nejsou určeny nebo které nesplňují požadavky příslušných právních předpisů.

4.7

Zákazník je povinen Zařízení řádně opatrovat a neprodleně nahlásit Operátorovi jakékoliv závady nebo poruchy na Zařízení. Případné závady Všeobecné podmínky společnosti Teranet

North s.r.o. Všeobecné podmínky společnosti Teranet North s.r.o.. v Účinnost od 1.1.2020 nebo poruchy Operátor odstraní v nejkratším možném čase. Náklady spojené s odstraněním závady či poruchy Zařízení hradí Operátor, vyjma případů, kdy (I) zákazník závadu neoznámil Operátorovi neprodleně po jejím vzniku, nebo (II) zákazník neumožnil Operátorovi přístup do prostor, kde je Zařízení instalováno, nebo (III) závada byla způsobena zákazníkem, a to vadným koncovým zařízením zákazníka připojeným na koncový bod Sítě, vadnou manipulací způsobenou zákazníkem nebo úmyslně. v případech uvedených v tomto článku pod body (I) - (III) výše je Zákazník povinen Operátorovi uhradit veškeré náklady na odstranění závady podle aktuálního Ceníku Služeb.

4.8

Dojde-li ke ztrátě, krádeži, zničení nebo poškození Zařízení, Operátor Zařízení nahradí, vymění nebo opraví poté, co zákazník uhradí cenu takového Zařízení včetně úhrady za jeho uvedení do provozu dle aktuálního Ceníku Služeb a nahradí způsobenou škodu.

4.9

Zákazník je povinen Operátorovi vrátit Zařízení, které mu bylo poskytnuto, do 10 (slovy deseti) dnů ode dne ukončení Smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí, v případě, že zákazník zařízení vrátí nefunkční nebo je nevrátí vůbec, je povinen uhradit Operátorovi cenu Zařízení uvedenou v aktuálním Ceníku Služeb. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.

5 Uzavření Smlouvy

5.1

Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky účastníkovým vyplněním a potvrzením webového formuláře Operátora a potvrzením takové elektronické objednávky Operátorem nebo ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem kontaktního centra Operátora, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky Operátora, s obchodním reprezentantem nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) Operátorem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Operátor.

5.2

Zájemce je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity.

5.3

Smlouva je uzavřena dnem podpisu návrhu Smlouvy oběma smluvními stranami.

5.4

Byla-li Smlouva uzavřena mimo provozovnu (např. kancelář, obchodní místo) Operátora (zpravidla při návštěvě obchodního zástupce Operátora u Zájemce), je zákazník oprávněn do 7 kalendářních dnů od uzavření Smlouvy od této Smlouvy odstoupit a písemně vyrozumění zaslat Operátorovi na adresu Operátora uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Operátorovi, zákazník je však povinen uhradit Operátorovi Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, pokud není stanoveno jinak.

5.5

Nebyla-li Smlouva sjednána osobně (tj. např. v případě výměny písemností prostřednictvím pošty), je zákazník oprávněn od Smlouvy odstoupit do 14 kalendářních dnů ode dne připojení Služby a písemně vyrozumění zaslat Operátorovi na adresu Operátora uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Operátorovi, zákazník je však povinen uhradit Operátorovi Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy v případě, že zákazník uhradí

první platbu, má se za to, že uzavření smlouvy akceptoval a smlouva nabývá platnosti.

5.6

V případě, že zákazník uzavřel Smlouvu o poskytování jakékoliv Služby na dobu určitou, po kterou se Službu zavázal užívat, je povinen v kalendářním měsíci následujícím po ukončení takové Smlouvy podle článku 11 Všeobecných podmínek před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, zaplatit operátorovi částku, která se rovná rozdílu mezi souhrnem částek sjednaných na dobu platnosti Smlouvy a částkami zákazníkem již zaplacenými. Ustanovení článku 5.4 Všeobecných podmínek tímto není dotčeno.

5.7

Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s operátorem kontaktního centra, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky Operátora nebo s obchodním reprezentantem nebo s příslušným operátorem kontaktního centra externí firmy může být Operátorem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany 3 oprávněných zájmů poskytovatele, a dále účastník/uživatel souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je Operátorem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

6 Změna Smlouvy

6.1

Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické poptávky zákazníka bude ze strany Operátora nový rozsah Služeb zaveden do databáze zákazníka Operátora a ze strany zákazníka akceptován tak, že zákazník uhradí platbu za Služby v nové výši dle platného Ceníku Služeb v nejbližším zúčtovacím období. Změna rozsahu Služeb má charakter dodatku ke Smlouvě. Operátor je oprávněn realizovat tuto změnu po uplynutí 30denní lhůty, která počíná běžet 1. dnem následujícího kalendářního měsíce. Uhrazení platby za Služby zákazníkem v její nové výši je považováno za souhlasný projev zákazníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou. Toto ujednání neplatí pro poskytování veřejné telefonní služby Operátorem.

7 Omezení přístupu ke službám elektronických komunikací

7.1

Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit nebo dočasně zrušit přístup zákazníka ke službě, a to bez nároku na prodloužení expirace za nefunkčnost po dobu do odstranění, pokud zákazník zapříčiní poruchu či omezení jakékoliv části služby. Poskytnutí služby může být přerušeno až do doby odstranění. v případě, že Zákazník poruší podmínky užívání služby zvláště hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování služeb dle stanovených podmínek Operátora, je Operátor oprávněn zrušit přístup zákazníka ke službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že Zákazník využívá telekomunikační síť nebo službu v rozporu se závaznými právními předpisy, v rozporu s dobrými mravy. Platí pro následující:

- a) zákazník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoliv nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- c) zákazník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;

d) zákazník neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;

e) zákazník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

f) zákazník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatělem, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém a jiných zásahů);

g) zákazník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny nebo jinak porušuje zásady občanského soužití; h) zákazník umožní využívání objednaných služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích. Toto chování má charakter porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymahatelné soudní cestou a Zákazník na sebe bere veškerou trestněprávní odpovědnost.

7.2

Zákazník bude službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. Zákazník je odpovědný za instalaci, údržbu a užívání hostitelských systémů, pracovních stanic, komunikačních linek a veškerého vybavení požadovaného pro přístup k síti elektronických komunikací. Takové vybavení musí splňovat požadavky na použití s příslušnou službou (tj. odpovídající software zákazníka, aby požadovaná telekomunikační služba byla po realizaci přípojky plně funkční).

7.3

Zákazník je odpovědný za rozvíjející nebo udržovací postupy k ochraně svých programů a dat na podporu a rekonstrukci ztracených dat, programů a postupů.

7.4

Zákazník bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení poskytovatele mohou vést k výpadku objednaných služeb, případně ke ztrátě dat na svém koncovém zařízení. Uživatel je výlučně odpovědný za provádění zálohování dat na koncovém zařízení uživatele a provozovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.

8 Cena Služeb a platební podmínky

8.1

Služby jsou zákazníkovi poskytovány za ceny, které jsou uvedeny v aktuálním Ceníku Služeb. Aktuální Ceník Služeb je v souladu s článkem 1.2 Všeobecných podmínek veřejně přístupný na webových stránkách Operátora, tj. na www.teranet.cz. Účtování ceny je zahájeno dnem instalace nebo aktivace Služby u zákazníka. Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby je prováděno podle ZEK.

8.2

Operátor si vyhrazuje právo měnit ceny Služeb a další poplatky spojené s instalací, opravami, poškozeními či náhradou Zařízení. Změnu ceny Služeb zveřejní Operátor vždy nejméně 30 dnů přede dnem účinnosti této změny.

8.3

Změna ceny sjednaných Služeb je mezi stranami Smlouvy platná a účinná, jestliže zákazník uhradí cenu Služby nebo poplatek v nové výši. Neuhradí-li zákazník cenu nebo poplatek v její nové výši nebo uhradí-li zákazník cenu nebo poplatek pouze ve výši dosavadní, je Operátor oprávněn považovat takovéto jednání zákazníka za odstoupení od Smlouvy, a to ke dni splatnosti této nové ceny nebo poplatku.

8.4

Při uzavírání Smlouvy je Operátor oprávněn požadovat po Zájemci zálohu, instalační, připojovací nebo manipulační poplatky jako podmínku nutnou pro uzavření Smlouvy. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že Operátor je oprávněn

použit zálohu na Zařízení, případně jiné dlužné poplatky, k započtení svých pohledávek vůči zákazníkovi (tj. splatné ceny Služeb, poplatků nebo smluvních pokut), přičemž se přednostně započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné poplatky za Služby, popř. náhrada škody způsobené Operátorovi.

8.5

Způsob platby za Služby je dohodnut při sjednávání Smlouvy. Pro změnu způsobu platby platí článek 6.1 Všeobecných podmínek obdobně.

8.6

Dílčím obdobím u poskytovaných Služeb se rozumí období jednoho kalendářního měsíce s výjimkou prvního a posledního dílčího období, pokud není stanoveno jinak.

8.7

Prvním dílčím obdobím se rozumí období ode dne, kdy Operátor započal poskytování Služeb, do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém poskytování Služeb započal, pokud není stanoveno jinak.

8.8

Posledním dílčím obdobím se rozumí období od 1. dne kalendářního měsíce, ve kterém Operátor ukončil poskytování Služeb, do dne ukončení poskytování Služeb, pokud není stanoveno jinak.

8.9

Cena za sjednané Služby poskytované Operátorem zákazníkovi v příslušném kalendářním měsíci je splatná měsíčně do 15. dne tohoto kalendářního měsíce. Poplatky a smluvní pokuty jsou splatné způsobem a v čase, jak je uvedeno v jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na příslušný bankovní účet uvedený Operátorem.

8.10

Případné zákaznickovy přeplatky nebo zálohy je Operátor oprávněn započítat nebo použít k úhradě nejbližší splatné ceny 4 za Služby nebo jiné platby zákazníka. Pokud nebude přeplatek započten, bude zákazníkovi vrácen dohodnutým způsobem.

8.11

Nezaplatí-li zákazník včas cenu za Služby nebo bude v prodlení s jinými splatnými úhradami, je Operátor oprávněn účtovat zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky denně a úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů, a to buď:

a) samostatně;

b) o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování Služeb zákazníkovi. Na prodlení s úhradou ceny Služby a případných dalších poplatků bude zákazník upozorněn písemnou upomínkou. Nesjedná-li zákazník nápravu ve lhůtě stanovené v upomínce, je Operátor oprávněn okamžitě ukončit poskytování Služeb tomuto zákazníkovi. Operátor je rovněž oprávněn ukončit poskytování Služeb bez další výzvy, pokud byl zákazník v období posledních 12 měsíců již dvakrát písemně upomínán a vyzván k úhradě dlužné částky za Služby nebo jiných poplatků.

8.12

Operátor je oprávněn postoupit třetí straně splatné pohledávky vůči zákazníkovi, který je v prodlení s úhradou ceny za Služby nebo jiných poplatků, s jejichž platbou je zákazník v prodlení, a to za účelem jejich vymáhání.

8.13

Operátor je oprávněn vyúčtovat zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na účet určený Operátorem.

9 Údaje o zákaznících

9.1

Operátor vede evidenci zákazníků obsahující osobní údaje, které zákazníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytli souhlas s

jejich zpracováním. v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění uděluje zákazník Operátorovi po dobu trvání Smlouvy oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Operátora a pro komunikaci se zákazníkem o všech službách Operátora a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Operátorem (zejména informování o nových službách Operátora, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné Operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s Operátorem, popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných Služeb a prováděné Operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů zákazníka uvedených ve Smlouvě je podle zákona č. 101/2000 Sb. Operátor. Zákazník je oprávněn souhlas se zpracováním osobních údajů nad rámec stanovený v § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. kdykoliv odvolat.

9.2

Operátor jako provozovatel Sítě je oprávněn předávat data související s poskytováním Služeb, zejména údaje o zákaznících, jiným provozovatelům a poskytovatelům služeb elektronických komunikací nebo veřejných telefonních služeb, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k Síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Sítě a Služeb.

10 Odpovědnost za vady a za škodu

10.1

Operátor zodpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch sjednaných Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel.

10.2

Není-li možné Službu zákazníkovi poskytnout z důvodu závady, je odpovědnost Operátora omezena na povinnost odstranit závadu v nejkratším možném čase, nejpozději do 2 pracovních dnů. Pokud není Služba Operátorem poskytována po dobu delší než 2 pracovní dny, zavazuje se Operátor vrátit zákazníkovi poměrnou část poplatku na základě písemné žádosti zákazníka.

10.3

Operátor nezodpovídá za přenášené informace a obsah zpráv, druh a obsah vysílaných programů, jejich změny a dostupnost.

10.4

Operátor nezodpovídá za vady nebo škodu, které vzniknou jako důsledek překročení kapacity Sítě, a za poruchy nebo závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její části.

10.5

Operátor nezodpovídá za škodu nebo vady způsobené výpadky nebo poruchami sítí nebo zařízeními jiných provozovatelů v souladu s příslušnými ustanoveními ZEK.

10.6

Zákazník zodpovídá za škodu, která vznikne Operátorovi, pokud zákazník používá koncové zařízení připojené ke koncovému bodu Sítě, jež k tomu není určeno nebo které nespĺňuje požadavky příslušných právních předpisů, v důsledku neoprávněného zásahu do Sítě nebo Zařízení či porušení ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.

10.7

Zákazník zodpovídá za provoz koncového zařízení, které má připojené ke koncovému bodu Sítě, nese náklady spojené s provozem tohoto koncového zařízení a je povinen nahradit Operátorovi případnou škodu vzniklou použitím tohoto koncového zařízení.

11 Reklamacce, stížnosti a připomínky zákazníků

11.1

Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně či e-mailem) v kontaktním Centru

Operátora v souladu s Reklamačním řádem, který je součástí smluvního ujednání mezi Operátorem a zákazníkem.

11.2

Reklamací je zákazník povinen podat neprodleně po zjištění závady. Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamaci zanikne. Reklamací proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

11.3

Operátor je povinen vyřídit reklamaci vyúčtované ceny za Služby nebo jiné poplatky bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení písemné reklamace. Nevyhoví-li Operátor reklamaci podané proti vyúčtované ceně, je zákazník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

11.4

Pokles rychlosti, kterou dosahuje služba přístupu v pevném místě u koncového uživatele (tzv. skutečně dosahované rychlosti) pod hodnotu minimální rychlosti je již výpadkem této služby, a je důvodem k reklamaci služby. Zákazník může poskytovanou službu reklamovat z důvodu nedodržení její sjednané kvality i v případě výskytu velké trvající či opakované odchylky, a to jak u přístupu v pevném místě. Velkou trvající odchylkou u služby přístupu v pevném místě je pokles skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, stanovenou ve smlouvě, a to souvisle po dobu delší než 70 minut. Velkou opakující se odchylkou pak alespoň tři poklesy nejméně na 3,5 minuty v časovém úseku 90 minut.

12 Trvání a ukončení Smlouvy

12.1

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami v souladu s článkem 5 Všeobecných podmínek a účinnosti dnem zahájení dodávky služeb.

12.2

Zákazník je oprávněn Smlouvu vypovědět písemně následujícím způsobem:

- a) bez udání důvodu s výpovědní lhůtou do konce kalendářního měsíce, která počíná běžet k datu, v němž byla Operátorovi doručena písemná výpověď. Ustanovení článku 5.6 Všeobecných podmínek tímto není dotčeno;
- b) do 15 kalendářních dnů následujících po oznámení změny Všeobecných podmínek nebo Ceník Služeb vydávaných Operátorem s tím, že výpověď je účinná a Smlouva zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.

12.3

Operátor je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně následujícím způsobem:

- a) s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo ekonomických důvodů poskytovat Služby podle této Smlouvy nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a Všeobecných podmínek;
- b) s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo legislativních důvodů poskytovat Služby podle Smlouvy o poskytování jakékoliv Služby na dobu určitou.

12.4

Zákazník je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy (I) v případě, že Operátor přestane poskytovat sjednané Služby po dobu delší než 30 dnů, nebo (II) v souvislosti s článkem 8.3 Všeobecných podmínek. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení zákazníka od Smlouvy Operátorovi podle bodu (I) tohoto článku Všeobecných

podmínek a ke dni splatnosti nové ceny nebo poplatku podle bodu (II) tohoto článku Všeobecných podmínek.

12.5

Operátor je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy (I) v případě prodlení zákazníka s platbou ceny za Služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů; nebo (II) v případě, že zákazník používá koncové zařízení, které není úředně schváleno pro použití v České republice; nebo (III) v případě podstatného porušení povinností zákazníka vyplývajících ze Smlouvy, Všeobecných podmínek a Provozního řádu; nebo (IV) jestliže zákazník poruší článek 3.2 písm. g) Všeobecných podmínek; nebo (V) jestliže zákazník poruší článek 3.2 písm. h) Všeobecných podmínek; nebo (VI) jestliže Operátor ztratí oprávnění k poskytování Služeb; nebo (VII) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi Operátorem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti; nebo (VIII) nastanou-li při instalaci koncového bodu Sítě nepředvídané okolnosti, které Operátorovi znemožní dodávku sjednaných Služeb nebo (X) pokud zákazník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Operátorovi změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení Operátora od Smlouvy na adresu uvedenou ve Smlouvě, popřípadě na poslední adresu zákazníka oznámenou Operátorovi.

12.6

v případě pochybností se má za to, že písemná výpověď dle článku 12.2 a 12.3 a písemné odstoupení dle článku 12.4 a 12.5 Všeobecných podmínek byly doručeny druhé smluvní straně 10. (slovy desátý) den po odeslání.

12.7

Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy zákazníkovi přeplatek na cenách za Služby nebo jiných poplatcích, je Operátor povinen tento přeplatek na základě písemné žádosti zákazníkovi vrátit do 30 dnů ode dne doručení písemné žádosti Operátorovi. Vrácení přeplatku je podmíněno vrácením úplného a nepoškozeného Zařízení zákazníkem Operátorovi dle článku 4.9 Všeobecných podmínek.

13 Změna a platnost Všeobecných podmínek

13.1

Operátor je oprávněn Všeobecné podmínky měnit, přičemž je povinen na jeho webové stránce, informačním kanálu, v sídle Operátora, u obchodních zástupců Operátora a v Telekomunikačním věstníku informovat zákazníka o změně Všeobecných podmínek, a to nejpozději 1 měsíc před jejich účinností.

13.2

Všeobecné podmínky platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.

14 Rozhodné právo

14.1

Smlouva mezi Operátorem a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

14.2

Vztahy vzniklé na základě Všeobecných podmínek se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. obchodního zákoníku v platném znění.

14.3

Zákazník podpisem Smlouvy uděluje souhlas s postoupením práv a povinností Operátora plynoucích ze Smlouvy na jinou společnost podrobenou jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 66a zákona č. 513/1991 Sb. obchodního zákoníku v

platném znění; pohledávky vzniklé ze Smlouvy může Operátor postoupit za podmínek stanovených právními předpisy.

15 Společná a závěrečná ustanovení

15.1

Platné Všeobecné podmínky jsou k dispozici na webové stránce Operátora www.teranet.cz. Podpisem Smlouvy zákazník potvrzuje, že byl se Všeobecnými podmínkami seznámen.

15.2

Je-li některé ustanovení Všeobecných podmínek neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy nebo obsahu anebo z okolností, pro něž bylo takovéto ustanovení vytvořeno, nevylučuje, že tuto část nelze od ostatního obsahu Smlouvy či Všeobecných podmínek oddělit. Strany pro tento případ souhlasí s tím, že chybné ustanovení nahradí ustanovením bezchybným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení chybného.

15.3

Tyto Všeobecné podmínky obsahují ustanovení Provozního řádu analogové televize poskytované Operátorem.

15.4

v případě, že by se Smlouva, Všeobecné podmínky, Reklamační řád a Provozní řády jednotlivých Služeb dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: (I) Smlouva, (II) Všeobecné podmínky, (III) Provozní řády jednotlivých Služeb a (IV) Reklamační řád.

15.5

Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.

15.6

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.1.2020.

[teranet.cz](http://www.teranet.cz), Teranet North s.r.o.,

IČO: 07289847

tel.: 552308989, mobilní tel. 728007082,

web: www.teranet.cz