

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností ELRA servis, s.r.o.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) stanoví podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“) společností ELRA servis, s.r.o., se sídlem Gagarinova 793/5, Liberec, IČ: 25479474, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 220009.
- 1.2. Služby jsou poskytovány dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“).

2. ZÁKLADNÍ POJMY

- 2.1. V těchto VOP mají následující slova a výrazy význam u nich uvedený:
 - (a) "Ceníkem" se rozumí seznam cen Služeb poskytovaných Poskytovatelem.
 - (b) "Cenou" se rozumí cena za poskytované Služby.
 - (c) "Kontaktní osobou" se rozumí osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami týkajícími se plnění smlouvy o poskytování Služeb a která je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služeb podle takové smlouvy. Kdo je takovou Kontaktní osobou jednající za smluvní strany je určeno v konkrétní smlouvě o poskytování dané Služby.
 - (d) "Oprávněným zástupcem" se rozumí osoba oprávněná činit jménem Smluvní strany právní úkony.
 - (e) "Poskytovatelem" se rozumí společnost ELRA servis, s.r.o., se sídlem Gagarinova 793/5, Liberec, IČ: 25479474, která poskytuje nebo zajišťuje poskytování Služeb třetím osobám - uživatelům.
 - (f) "Reklamací" se rozumí uplatnění nároků z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby u Poskytovatele.
 - (g) "Sítí" se rozumí telekomunikační síť.
 - (h) "Službou" se rozumí služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy.
 - (i) "Místo instalace" je Uživatelem jednoznačně určený prostor k možné instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele potřebného k zajištění Služby. Jednoznačným určením místa instalace je adresa budovy, podlaží a místnost či část budovy uvedená ve Smlouvě.
 - (j) "Smlouvou" se rozumí smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem za účelem poskytování Služeb.
 - (k) "Smluvní stranou" se rozumí jednotlivé smluvní strany Smlouvy, a to podle okolností buď Poskytovatel a/nebo Uživatel.
 - (l) "Uživatelem" se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá Služeb Poskytovatele na základě Smlouvy.
 - (m) "Všeobecnými obchodními podmínkami" nebo „VOP“ se rozumí tento dokument stanovící všeobecné podmínky pro poskytování Služeb Poskytovatelem.
 - (n) "Zúčtovacím obdobím" se rozumí základní období, za které se provádí vyúčtování ceny za poskytnuté Služby.
- 2.2. Nevyplývá-li z kontextu jinak, definované výrazy indikující jednotné číslo zahrnují i množné číslo a naopak.

3. DRUHY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

3.1. Poskytovatel poskytuje následující Služby:

- (a) připojení k síti Internet mikrovlnným spojem;
- (b) služba VPN (virtual private networking);
- (c) doplňkové služby (konzultace, instalace zařízení atd.) a veškeré ostatní telekomunikační služby připuštěné generálním povolením pro poskytování telekomunikačních služeb vydaným Českým telekomunikačním úřadem.

4. SMLOUVA, TRVÁNÍ SMLOUVY

4.1. Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy, jejímž předmětem je závazek Poskytovatele poskytnout Uživateli služby, vykonat práce, dodat věci či poskytnout práva, a to za účelem zřízení a následného poskytování určité Služby pro Uživatele a tomu odpovídající závazek Uživatele zaplatit Poskytovateli cenu za poskytnutou Službu ve výši platné v době poskytnutí této Služby.

4.2. Smlouva je uzavírána v písemné podobě na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, a je platná a účinná od okamžiku, kdy je podepsána oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Zahájení poskytování Služeb začíná okamžikem připojení Uživatele k síti Internet. K tomu dochází dnem uzavření Smlouvy, případně pozdějším dnem na základě dohody s Uživatelem.

4.3. Smlouvu lze měnit pouze písemně. Převod práv a povinností Uživatele ze Smlouvy na třetí osobu je možný pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

4.4. Smlouva zaniká:

- (a) písemnou dohodou Smluvních stran;
- (b) uplynutím sjednané výpovědní doby, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. V případě, že ve Smlouvě není výpovědní doba sjednána, je výpovědní doba jednoměsíční a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně;
- (c) výpovědí Uživatele z důvodu změny Smlouvy, Ceníku, těchto VOP nebo podmínek poskytování Služeb dle odst. 5.4. těchto VOP. Výpověď musí být učiněna písemně;
- (d) ukončením Smlouvy ze strany Uživatele v případě, že změna Smlouvy, Ceníku, těchto VOP nebo podmínek poskytování Služeb dle odst. 5.4. těchto VOP znamená změnu podstatných náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) ZoEK nebo tato změna vede ke zhoršení postavení Uživatele. Ukončení Smlouvy musí Uživatel oznámit Poskytovateli písemně;
- (e) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy nastávají okamžikem, kdy je písemné prohlášení oprávněné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy doručeno Smluvní straně, která Smlouvu podstatným způsobem porušila;
- (f) uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou;

4.5. Výpovědní doba podle odstavce 4.4. písm. c) VOP činí jeden měsíc a začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď Uživatele doručena Poskytovateli.

4.6. O právu ukončit Smlouvu dle odst. 4.4. písm. d) VOP vyrozumí Poskytovatel Uživatele e-mailem. V případě uplatnění práva ukončit Smlouvu zaniká Smlouva ke dni nabytí účinnosti příslušné změny. Uživatel však není oprávněn ukončit Smlouvu dle odst. 4.4. písm. d) VOP v případě, že je změna vyvolána změnou právní úpravy.

4.7. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů, vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá telekomunikační zařízení Poskytovatele a jiné věci a přestat užívat práva, která od Poskytovatele obdržel za účelem řádného poskytování Služby podle Smlouvy. V

případě, že se Uživatel dostane do prodlení s vrácením výše uvedených telekomunikačních zařízení Poskytovatele či jiných věcí po dobu delší než sedm (7) dnů, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši jeden a půl (1,5) násobku ceny, za kterou Poskytovatel tato telekomunikační zařízení či jiné věci pořídil.

- 4.8. Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze Smlouvy budou mezi Smluvními stranami vyrovnány nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy. S výjimkou povinnosti k vyrovnání veškerých závazků dle předchozí věty není s ukončením Smlouvy spojena jakákoliv úhrada ze strany Uživatele.

5. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

5.1. Poskytovatel je povinen:

5.1.1. za sjednanou cenu poskytovat Službu v souladu se Smlouvou a těmito VOP. O uzavření Smlouvy může Poskytovatele požádat kterákoliv osoba; Poskytovatel žádosti o uzavření Smlouvy vyhoví, nebude-li to v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele;

5.1.2. na základě písemné žádosti Uživatele provést změnu Služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu s těmito VOP, aktuální nabídkou Služeb Poskytovatele a podmínkami plnění dle Smlouvy;

5.1.3. udržovat Síť ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;

5.1.4. provádět opravy běžných závad takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem byly tyto závady odstraněny vždy co nejdříve;

5.1.5. oznámit Uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušeni, změně nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušeni, změny či nepravidelnosti bylo možno předvídat;

5.1.6. informovat Uživatele o všech podstatných skutečnostech týkajících se Smlouvy či poskytování Služby, zejména o jakékoliv změně VOP a/nebo Ceníku dle odst. 5.4. těchto VOP, a to na internetové adrese www.elra.cz a e-mailem;

5.1.7. zachovávat povinnost mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací dle čl. 13 VOP.

5.2. Poskytovatel je oprávněn, pokud toho bude třeba, uskutečnit vždy ve čtvrtek v době od 04.00 hodin do 07.00 hodin a v neděli v době od 11.00 hodin do 15.00 hodin plánovaný výpadek v poskytování Služby za účelem údržby a případných oprav svých telekomunikačních zařízení. O tomto plánovaném výpadku je Poskytovatel povinen Uživatele předem informovat podle výše uvedených pravidel, avšak tento plánovaný výpadek se nepovažuje za vadu v poskytování Služby a nezakládá právo Uživatele domáhat se nároků z odpovědnosti za vady.

5.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit Smlouvu, VOP, Ceník a podmínky poskytování Služeb. Uvedené změny je oprávněn provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací. O každé změně bude Poskytovatel Uživatele informovat v přiměřeném předstihu, nejméně však jeden (1) měsíc předem, e-mailem (za předpokladu, že Uživatel svoji e-mailovou adresu Poskytovateli sdělí), v každé své provozovně a na internetové adrese www.elra.cz. Poskytovatel je výhradně oprávněn určit den, od kterého budou změny účinné.

5.5. Poskytovatel může, dle své volby, poskytovat akční nabídky na poskytování Služeb. Uživatel je oprávněn využít akční nabídky za těchto podmínek:

(a) Uživatel nemá vůči Poskytovateli žádné závazky po splatnosti;

(b) Uživatel doručí Poskytovateli písemnou žádost o využití akční nabídky;

(c) minimální doba poskytování Služeb dle podmínek akční nabídky je jeden (1) měsíc;

(d) ukončení poskytování Služeb a obnovení poskytování Služeb provede Poskytovatel zdarma.

- 5.6. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv bez náhrady ukončit nebo změnit podmínky akčních nabídek.
- 5.7. V případě narušení bezpečnosti a /nebo integrity Sítě nebo bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti je Poskytovatel oprávněn omezit nebo zcela vypnout provoz Sítě.

6. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

- 6.1. Uživatel je povinen:
- 6.1.1. užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, Smlouvou, VOP a pokyny Poskytovatele;
- 6.1.2. řádně a včas platit cenu za poskytnuté Služby, a to ve výši platné v době poskytnutí Služby;
- 6.1.3. zajistit, aby svá koncová zařízení, která připojuje k telekomunikačním zařízením Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené obecně závaznými právními předpisy, zejména aby měla platná technická a/nebo bezpečnostní osvědčení, pokud jsou vyžadována. Uživatel odpovídá za stav a nastavení parametrů svého technického zařízení, které připojuje k telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele. Uživatel odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti a/nebo nastavení zařízení, která Uživatel připojil k telekomunikačním zařízením Poskytovatele;
- 6.1.4. umožnit Poskytovateli přístup k jeho telekomunikačním zařízením, která se nacházejí v prostorách Uživatele;
- 6.1.5. neprodleně oznámit Kontaktní osobě Poskytovatele veškeré závady a vady, které se vyskytly při poskytování Služby, a veškeré mu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;
- 6.1.6. zachovávat povinnost mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací dle čl. 13 VOP;
- 6.1.7. zdržet se veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména nespecifické šíření nevyžádané elektronické pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking), přenášet prostřednictvím Sítě materiál, který je nezákonný, výhružný, hanlivý, urážlivý nebo nenávistný, případně nabádající k chování vedoucímu ke kriminálnímu jednání, nebo materiál, který jinak porušuje zákony ČR či mezinárodní práva a úmluvy;
- 6.1.8. zdržet se obcházení identifikací systému v Síti, přístupu k jiným údajům, než přímo pro Uživatele určených, přístupu k serveru přes jiný-cizí účet, nebo testování bezpečnosti jiných sítí, omezování jiných uživatelů, počítačů nebo sítí;
- 6.1.9. zdržet se obtěžování jiných uživatelů jakýmkoliv způsobem (styl jazyka, frekvence, velikost zpráv apod.), zasílání zprávy osobě, která si to nepřeje, rozesílání nevyžádaných reklamních dopisů ("junk mail", resp. "spam"), rozesílání nebo propagování řetězové zprávy, ať už na přání adresáta či nikoliv, rozesílání obtížných zpráv typu "mailbombing" (posílání velkého množství zpráv na jednu adresu nebo na jeden systém), falšování hlaviček zpráv;
- 6.1.10. písemně informovat Poskytovatele o změně svých identifikačních a kontaktních údajů, které jsou uvedeny ve Smlouvě. Změny je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 6.2. Uživatel je oprávněn:
- 6.2.1. požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, není-li v podmínkách využitých akčních nabídek stanoveno jinak. Požadované změny, pokud nejsou v rozporu s VOP či jinými podmínkami poskytování Služeb, budou provedeny od prvního dne následujícího zúčtovacího období za předpokladu, že byla písemná žádost Uživatele prokazatelně doručena Poskytovateli nejméně 5 (slovy: pět) pracovních dnů před koncem zúčtovacího období. Za změnu Smlouvy je Poskytovatel oprávněn účtovat cenu dle Ceníku. Poskytovatel je oprávněn podmínit změnu Smlouvy úhradou všech dlužných částek Uživatele po splatnosti;

7. CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB A JEJÍ VYÚČTOVÁNÍ

- 7.1. Cena poskytovaných Služeb je stanovena podle Ceníku, který je uveřejněn v každé provozovně Provozovatele a je také k dispozici na internetové adrese: www.elra.cz. Uživatel je povinen platit takovou cenu Služby, která je podle Ceníku platná ke dni jejího poskytnutí.
- 7.2. Poskytovatel je oprávněn Ceník jednostranně měnit, je však povinen takovou změnu uveřejnit nejméně 45 dní předem v každé svojí provozovně, na svojí internetové adrese: <http://www.elra.cz> a rovněž je povinen o změně Uživatele informovat e-mailem.
- 7.3. V případě, že je cena za Služby sjednána přímo ve Smlouvě, ustanovení o jejím určení podle Ceníku se nepoužijí.
- 7.4. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby bude provedeno na základě faktury vystavené Poskytovatelem na začátku Zúčtovacího období. Poskytovatel vystaví fakturu v elektronické podobě a zašle ji Uživateli na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě, případně na jinou adresu sdělenou Uživatелеm. Uživatel s vystavením a zasláním faktury pouze v elektronické podobě souhlasí. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů a bude mimo jiné obsahovat cenu za poskytnuté Služby. Cenu za poskytnuté Služby vyúčtované fakturou je Uživatel povinen zaplatit v den uvedený na faktuře jako den splatnosti, nestanoví-li Smlouva jinak. Splatnost každé faktury bude činit minimálně 7 dní ode dne doručení Uživateli. V případě, že nebude uživateli faktura doručena do 10. dne po skončení příslušného Zúčtovacího období, je Uživatel povinen uhradit cenu Služby dle Smlouvy do 15 dne měsíce příslušného Zúčtovacího období. Současně je Uživatel povinen v patnáctidenní lhůtě dle předchozí věty Poskytovatele informovat, že mu faktura nebyla doručena.
- 7.5. Ceny za Služby jednorázové povahy (např. instalační a zřizovací poplatky a ceny za jednorázové úkony) budou Poskytovatelem účtovány na nejbližší faktuře, co bude taková jednorázová Služba Uživateli poskytnuta.
- 7.6. Ceny za Služby opakující se či trvalejší povahy budou vyúčtovány zpětně k poslednímu dni příslušného Zúčtovacího období, pokud Smlouva nestanoví jinak.
- 7.7. V případě, že Poskytovatel bude nabízet Služby, které budou placeny předem (tzv. předplacené služby), bude cena za tyto Služby zaplacená Uživatелеm ještě před tím, než bude poskytnutí Služby realizováno.
- 7.8. V případě, že Služba opakující se či trvalejší povahy nebude poskytována po celé Zúčtovací období, provede se vyúčtování ceny zpětně k poslednímu dni Zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována s tím, že za každý započatý kalendářní den poskytování Služby v daném Zúčtovacím období náleží Poskytovateli 1/30 měsíční ceny. V případě, že dojde ke změně ceny za poskytování Služeb v průběhu Zúčtovacího období, je Poskytovatel oprávněn požadovat změněnou cenu ode dne následujícího po dni, ve kterém změna ceny nabyla účinnosti.
- 7.9. Poskytovatel vyhotoví vyúčtování ceny dle jednotlivých druhů Služeb. Poskytovatel je oprávněn v rámci jednoho vyúčtování (jedné faktury) vyúčtovat i cenu za více poskytnutých Služeb a případně i cenu služeb poskytovaných třetí osobou, pokud je Poskytovatel na základě dohody s touto třetí osobou oprávněn Uživateli cenu za tuto jinou službu účtovat.
- 7.10. Uživatel je oprávněn započítat si proti pohledávkám Poskytovatele pouze ty svoje vzájemné pohledávky vůči Poskytovateli, které jsou již splatné.
- 7.11. V případě, že Uživatel nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti, dostává se do prodlení. Poskytovatel má právo požadovat po Uživateli úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s vymáháním jeho pohledávek za Uživatелеm.
- 7.12. Uživatel je oprávněn písemně požádat o vrácení části řádně a včas zaplacených úhrad ceny za Služby za období, ve kterém Služba nebyla poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě. Lhůty a způsob vyúčtování přeplatků jsou specifikovány v čl. 12 VOP. Neposkytne-li Uživatel

součinnost při odstranění závad majících za následek úplné nebo částečné neposkytnutí Služeb, není oprávněn požadovat vrácení poměrné části zaplacené ceny.

8. POSKYTNUTÍ JISTOTY VE PROSPĚCH POSKYTOVATELE

- 8.1. V případech, kdy se bydliště nebo sídlo Uživatele nachází mimo území České republiky, nebo se Uživatel opakovaně dostává do prodlení s placením ceny za poskytované Služby, anebo Uživatel nepředložil dostatečně hodnověrné údaje o schopnosti plnit svoje závazky, je Poskytovatel oprávněn vázat uzavření Smlouvy nebo její rozšíření o novou Službu na poskytnutí jistoty ze strany Uživatele. V takovém případě složí Uživatel ve prospěch Poskytovatele do 14 dnů ode dne, kdy k tomu byl Poskytovatelem vyzván, peněžní částku odpovídající trojnásobku předpokládané nebo placené ceny Služeb za Zúčtovací období podle uzavírané nebo měněné Smlouvy.
- 8.2. V případě, že práva a povinnosti Uživatele ze Smlouvy byly převedeny na třetí osobu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Uživateli, nebo byl na majetek Uživatele prohlášen konkurz, bylo s ním zahájeno vyrovnací řízení nebo Uživatel vstoupil do likvidace, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele jistotu odpovídající úhrnu šesti (6) měsíčních pravidelných plateb podle příslušné Smlouvy.
- 8.3. V případě, že Uživatel poskytl jistotu podle odstavce 8.1. a po dobu šesti (6) měsíců od poskytnutí jistoty se ani jednou nedostal do prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby a zároveň byly Poskytovateli uhrazeny všechny jeho případné pohledávky vůči Uživateli, povinnost Uživatele poskytnout jistotu zanikne. V takovém případě Poskytovatel vrátí Uživateli složenou peněžní částku bez zbytečného odkladu poté, co o její vrácení Uživatel písemně požádá.
- 8.4. V případě, že Uživatel poskytl jistotu podle odstavce 8.2. a po dobu tří (3) měsíců od poskytnutí jistoty se ani jednou nedostal do prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby a zároveň byly Poskytovateli uhrazeny všechny jeho případné pohledávky vůči Uživateli, povinnost Uživatele poskytnout jistotu zanikne. V takovém případě Poskytovatel vrátí Uživateli složenou peněžní částku bez zbytečného odkladu poté, co o její vrácení Uživatel písemně požádá.

9. OMEZENÍ, POZASTAVENÍ A UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 9.1. Poskytovatel má právo pozastavit nebo omezit poskytování Služeb v následujících případech:
- 9.1.1. je-li jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo jí zabránit, nebo v případě závažných technických či provozních důvodů, které znemožňují poskytování Služby; v tomto případě má Uživatel právo Službu reklamovat a požadovat odpovídající snížení ceny. Toto ustanovení se nevztahuje na odst. 5.2. těchto VOP;
- 9.1.2. za podmínek uvedených v odst. 9.2., je-li Uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby;
- 9.1.3. za podmínek uvedených v odst. 9.2., porušuje-li Uživatel svoje povinnosti podle Smlouvy nebo VOP;
- 9.1.4. z důvodu zajištění bezpečnosti Sítě;
- 9.1.5. v případě, kdy mu to ukládá povinnost daná zákonem nebo závazné rozhodnutí státního orgánu.
- 9.2. V případě, že Uživatel nezplatí včas a řádně vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu nebo neplní další povinnosti dle Smlouvy či těchto VOP, zašle Poskytovatel Uživateli písemné upozornění s uvedením přiměřeného termínu zjednání nápravy, který nebude kratší než jeden (1) týden ode dne doručení upozornění. Upozornění může být zasláno rovněž formou e-mailu. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu či neuhradí dlužnou částku, Poskytovatel má právo zamezit aktivní přístup ke Službě do doby zjednání nápravy či uhrazení dlužné částky. Při opakovaném neplnění podmínek Smlouvy nebo těchto VOP či opakovaném prodlení s placením ceny Služby má Poskytovatel právo okamžitě od Smlouvy odstoupit a poskytování Služby ukončit. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zasíláním písemného upozornění.

9.3. O omezení či zastavení poskytování Služby dle odst. 9.1.1. těchto VOP bude Poskytovatel Uživatelé vždy informovat elektronicky formou emailu, a to, v závislosti na důvodu omezení či zastavení poskytování Služby, neprodleně po vzniku tohoto důvodu.

9.4. Omezení či zastavení poskytování Služby nemá vliv na povinnost Účastníka hradit cenu Služby.

10. PODSTATNÉ PORUŠENÍ SMLOUVY

10.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje, pokud Poskytovatel není schopen zřídit požadovanou Službu nebo provést změnu v určité Službě ani v přiměřené době poté, co uplynula lhůta stanovená ve Smlouvě nebo v příslušném dodatku Smlouvy. Dále se za podstatné porušení Smlouvy považuje, pokud vinou Poskytovatele došlo k opakovanému poškození, ztrátě nebo zničení zařízení Uživatelé, které Poskytovatel od Uživatelé převzal. Omezení nebo zastavení poskytování Služby Poskytovatelem podle článku 9. odstavců 9.1. a 9.2. stejně jako podle článku 5. odstavce 5.2. těchto VOP není považováno za podstatné porušení Smlouvy.

10.2. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Uživatelé se považuje:

- (a) neplacení nebo opožděné placení ceny za poskytnuté Služby Uživatelé ve smyslu § 65 odst. 3 ZoEK;
- (b) neposkytnutí jistoty, pokud je tato jistota požadována v souladu s ustanoveními článku 8. těchto VOP;
- (c) poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením Služby;
- (d) opakované a i po upozornění pokračující používání poskytované Služby nebo telekomunikačního zařízení Poskytovatelé v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
- (e) odepření přístupu Poskytovatelé k technickým zařízením a systémům Uživatelé v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy;
- (f) neodpojení koncového zařízení Uživatelé od Sítě Poskytovatelé, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení či jiné závady na takové síti, ačkoliv byl Uživatel k tomuto odpojení Poskytovatelem vyzván;
- (g) opakované poškození, ztráta nebo zničení telekomunikačního zařízení Poskytovatelé, a to i když k nim nedošlo úmyslně;
- (h) provozování aktivit, které jsou v rozporu s povinnostmi uvedenými v odst. 6.1.7. až 6.1.9. VOP.

11. ODPOVĚDNOST

11.1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanoveními všeobecně závazných platných právních předpisů.

11.2. Poskytovatel není odpovědný za škody, způsobené:

- (a) nedovoleným nebo nesprávným užíváním zařízení nebo Služeb Uživatelé,
- (b) uvedením nesprávných údajů ze strany Uživatelé,
- (c) neposkytnutím nebo vadným poskytnutím Služby,
- (d) překročením kapacity Sítě,
- (e) vlivy, které Poskytovatel nemohl ovlivnit (včetně fyzikálních vlivů) a jinými okolnostmi vylučujícími odpovědnost Poskytovatelé.

11.3. Poskytovatel neodpovídá za stav, poruchy a nastavení parametrů technického zařízení Uživatelé, kterým se Uživatel připojuje na telekomunikační zařízení Poskytovatelé, a za případné škody v důsledku toho vzniklé.

11.4. Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služby za funkčnost a kvalitu přenosové trasy mezi svým telekomunikačním zařízením a technickým zařízením Uživatelé.

- 11.5. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu služeb poskytovaných Uživateli jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací.

12. UPLATNĚNÍ PRÁV Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY POSKYTNUTÉ SLUŽBY

- 12.1. V případě, že se Uživatel domnívá, že poskytovaná Služba svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, může příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u Poskytovatele za podmínek uvedených níže.
- 12.2. Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu jen těch Služeb, které poskytuje v souladu s příslušnou Smlouvou, a to v případě, že
- (a) Služba nebyla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy nebo příslušných předpisů, nebo že za Službu nebyla účtována cena v souladu s platným Ceníkem nebo Smlouvou, nebo
 - (b) poskytované Služby nemají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
- 12.3. Reklamacie může být uplatněna v případě špatného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo v případě vady poskytnuté Služby.
- 12.4. Reklamacie se uplatňuje písemně u reklamačního oddělení Poskytovatele, a to na kontaktní adrese uvedené ve Smlouvě.
- 12.5. Spočívá-li Reklamacie v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou Službu, má Uživatel právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do dvou (2) měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak toto právo zanikne. Reklamacie vad poskytnuté Služby musí být podány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění (zpravidla do 15 dnů), nejpozději však do dvou (2) měsíců od vadného poskytnutí Služby, jinak toto právo zanikne.
- 12.6. Uplatnění Reklamacie proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 12.7. Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamacie, a to následujícím způsobem:
- (a) jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení Reklamacie;
 - (b) jednoduché případy Reklamací vyžadující technické šetření a Reklamacie týkající se ceny se vyřizují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení Reklamacie;
 - (c) složitější případy Reklamací, které nevyžadují technické šetření a Reklamacie týkající se ceny, pokud ji bylo nutno řešit ve spolupráci se zahraničními operátory, se vyřizují nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne doručení Reklamacie;
 - (d) případy Reklamací, které vyžadují technické šetření a které je nutno řešit ve spolupráci se zahraničními operátory nebo případy, které vyžadují podrobná a časově náročná technická šetření, se vyřizují nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne doručení Reklamacie.
- 12.8. Uživatel má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen Služeb na základě kladně vyřízené Reklamacie a Poskytovatel má povinnost tyto zaplacené částky vrátit:
- (a) formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie;
 - (b) ve lhůtě do jednoho (1) měsíce ode dne kladného vyřízení Reklamacie Uživatele, pokud s Uživatelem nebylo dohodnuto jinak;
 - (c) pokud nebyla úhrada ceny Služeb provedena, zrušením původního vyúčtování a vydáním vyúčtování opraveného na základě Reklamacie.

- 12.9. Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené Reklamacce, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně Uživatele, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy.
- 12.10. V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení Poskytovatele, má právo obrátit se v případě Reklamacce ceny za poskytnutou Službu ve lhůtě třiceti (30) dnů od doručení vyřízení Reklamacce na Český telekomunikační úřad.

13. OCHRANA OSOBNÍCH A PROVOZNÍCH ÚDAJŮ A DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 13.1. V případě, že bude při plnění Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je Smlouva včetně těchto VOP zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ.
- 13.2. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o Uživateli a zástupcích Uživatele, které získal v souvislosti s uzavřením Smlouvy nebo v souvislosti s poskytováním Služby. Poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje pro účely uzavření a plnění Smlouvy včetně práv a nároků ze Smlouvy vyplývajících, vedení evidence Uživatelů a jejich účtů, poskytování Služeb, pro účely provozování Sítě. Pro tyto účely zpracovává Poskytovatel zejména následující osobní údaje: titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození/rodné číslo, čísla předložených dokladů totožnosti, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje o bankovním spojení.
- 13.3. Uživatel udělil podpisem Smlouvy Poskytovateli po dobu trvání Smlouvy souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu a pro účely stanovené v čl. 13. VOP. Zpracováním osobních údajů může Poskytovatel jako správce pověřit třetí osobu jakožto zpracovatele. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, souhlasí Uživatel se zpracováním svých osobních údajů rovněž pro účely nabízení produktů a služeb a pro marketingové a obchodní účely. Uživatel je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní, a to písemným oznámením doručeným Poskytovateli.
- 13.4. Uživatel souhlasí se zasíláním informací souvisejících s poskytováním Služeb a obchodních sdělení Poskytovatele na e-mailovou adresu Uživatele. Uživatel je oprávněn kdykoli tento souhlas odvolat, a to písemným oznámením doručeným Poskytovateli.
- 13.5. Poskytovatel dále na základě ZoEK zpracovává provozní údaje, jimiž jsou zejména údaje o telefonických hovorech, datových přenosech a dalších službách poskytovaných Poskytovatelem, a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tyto údaje je Poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu se ZoEK.
- 13.6. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou, se považují za důvěrné informace. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu způsobem v rozporu s účelem Smlouvy nebo platnými právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn sdělit
- důvěrné informace těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit.
- 13.7. Povinnost mlčenlivosti dle odst. 13.9. se nevztahuje na informace, které:
- (a) mohou být zveřejněny bez porušení Smlouvy nebo VOP,
 - (b) byly písemným souhlasem oprávněné strany zproštěny těchto omezení,
 - (c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,

- (d) příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
- (e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
- (f) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.

13.11. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá ještě tři (3) roky po ukončení účinnosti Smlouvy.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky. Strany se dohodly, že se jejich vztah řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“). Tím není s odkazem na ust. § 262 odst. 4 obchodního zákoníku dotčeno použití příslušných ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, v případě, že Uživatel není podnikatelem ve smyslu obchodního zákoníku.
- 14.2. Pokud jsou Smlouva nebo VOP vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 14.3. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy a VOP, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními VOP.
- 14.4. V případě, že jedno nebo více ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Smlouvy a těchto VOP.
- 14.5. Spory vzniklé při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s ním budou strany řešit primárně dohodou. Nebude-li dohoda možná, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení platných právních předpisů. Spory týkající se povinností uložených ZoEK nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZoEK Český telekomunikační úřad na základě návrhu kterékoliv ze stran. Spory, k jejichž rozhodování je příslušný soud a kdy zákon tuto dohodu stran připouští, se strany dohodly, že místně příslušným je soud podle sídla Poskytovatele.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 28.12.2014. Ve vztahu ke stávajícím Uživatelům se aplikuje odst. 5.4. VOP přiměřeně, tj. tyto VOP nabývají vůči stávajícím Uživatelům účinnosti uplynutím lhůty jednoho (1) měsíce ode dne, kdy byl Uživatel o změně VOP informován.

Za ELRA servis, s.r.o.

Petr BRABEC, jednatel