



## Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb „IP“

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb IP (dále jen Všeobecné podmínky) upravují postup při uzavírání Smlouvy o poskytování služeb IP (dále jen Smlouva) mezi Poskytovatelem a Účastníkem, postup při vyřizování stížností, základní práva a povinnosti smluvních stran a platební podmínky. Všeobecné podmínky dále stanovují technické, provozní a organizační podmínky nutné pro poskytování těchto telekomunikačních služeb. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.

### 1. Charakteristika poskytovaných služeb

- 1.1. Veřejné telekomunikační služby IP (dále jen Služby IP) znamenají služby poskytované Poskytovatelem spočívající v přístupu k síti Internet a jejím službám prostřednictvím bezdrátové (mikrovlnné), metalické či optické linky.
- 1.2. Poskytování Služeb IP podle těchto Všeobecných podmínek je zajišťováno v rámci telekomunikační sítě Poskytovatele (dále jen Síť poskytovatele).
- 1.3. V rámci Služby IP bude Poskytovatel poskytovat Účastníkovi, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak, následující:
  - 1.4. přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím Sítě poskytovatele o předem definované kapacitě připojené linky.
  - 1.5. Kapacita připojené linky je maximální fyzická přenosová rychlost linky, kterou lze teoreticky přenášet digitální data. Přenášená digitální data obsahují výjma uživatelských dat také data režijní, za což jsou považovány především režijní informace protokolových vrstev a servisní informace transportních zařízení.
  - 1.6. Pokud nebude dohodnuto jinak, součástí Služby IP není poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků, které jsou potřebné pro přístup do sítě Internet.
  - 1.7. Služby IP jsou poskytovány ve variantách dle aktuálního ceníku služeb Poskytovatele. Technické parametry Služby IP jsou nastaveny dle Účastníkem zvoleného tarifu a jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování služeb AIRWEB.TV-IP.
  - 1.8. Ceník služeb je dokument obsahující ceny, technické parametry Služeb IP a smluvní poplatky s tím související.
  - 1.9. Tarif je možné změnit, pokud to typ služby umožňuje, dle potřeby jednou měsíčně a to vždy min. 5 pracovních dnů před začátkem následujícího měsíce. Snížení kapacity je možné maximálně do cenové úrovně tarifu se kterým byla Smlouva o poskytování služeb IP uzavřena. Požadavku na větší snížení tarifu nemusí Poskytovatel vyhovět v případě, že Účastník požádá o tuto změnu před ukončením smluvního období, na které byla Smlouva uzavřena.
  - 1.10. Služby IP jsou poskytovány nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých jsou Služby IP poskytovány. Povinnost poskytovat Služby IP nepřetržitě mohou dále omezit obecně závazné právní předpisy nebo působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu § 374 obchodního zákoníku.

### 2. Vznik smluvního vztahu

- 2.1. Služby IP jsou poskytovány na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a fyzickou nebo právnickou osobou způsobem k právním úkonům (dále jen Účastník).
- 2.2. Při uzavírání smluvního vztahu je Účastník smluvního vztahu povinen prokázat svoji totožnost potřebnými doklady (podnikatelské subjekty zejména výpisem z obchodního rejstříku). Uzavřením smluvního vztahu se Poskytovatel a Účastník zavazují k dodržování těchto Všeobecných podmínek, které se okamžikem uzavření Smlouvy stávají její součástí.

### 3. Změna a převod smlouvy

- 3.1. Smlouvu lze měnit pouze písemnými číslovanými dodatky, podepsanými Poskytovatelem a Účastníkem. Pro způsob uzavírání dodatku Smlouvy platí přiměřeně ustanovení o jejím zřizování. Převod práv a závazků Účastníka na třetí osobu je možný pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

### 4. Trvání smlouvy

- 4.1. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě. Tato doba začíná běžet dnem, kdy je Účastníkovi předána funkční služba.
- 4.2. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí anebo písemným odstoupením od smlouvy, a to za podmínek uvedených v této smlouvě. Kromě toho zanikne smluvní vztah smrtí Účastníka, zánikem Poskytovatele a zánikem Účastníka - právnické osoby.
- 4.3. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, je každá ze smluvních stran oprávněna Smlouvu i bez udání důvodu vypovědět. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počne běžet od prvního dne měsíce, který následuje po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 4.4. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu určitou, není ani jedna smluvní strana oprávněna Smlouvu jednostranně vypovědět.
- 4.5. Ocitne-li se Účastník v prodlení se zaplacením ceny za Služby IP delším než 21 dní, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího upozornění pozastavit nebo přerušit poskytování Služeb IP až do doby úplného zaplacení dlužné částky. O této skutečnosti bude Poskytovatel Účastníka informovat formou informační stránky v internetové prohlídce Účastníka.

- 4.6. Ocitne-li se Účastník v prodlení s úhradou se zaplacením ceny za Služby IP delším než 60 dní, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího upozornění odstoupit od Smlouvy. Účastník je v takovém případě povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu za porušení Smlouvy takto:
  - v případě smlouvy na dobu určitou odpovídající násobku (i) celkové měsíční platby vč. DPH, uvedené ve Smlouvě, a (ii) počtu celých kalendářních měsíců, které zbývají do konce sjednané doby trvání smluvního vztahu v době, kdy nastanou účinky odstoupení od smlouvy
  - v případě smlouvy uzavřené na dobu neurčitou ve výši 12-ti násobku celkové měsíční platby vč. DPH, uvedené ve Smlouvě
- 4.7. V případě odstoupení od Smlouvy zaniká smluvní vztah (nastanou účinky odstoupení) dnem, kdy bude druhé smluvní straně doručeno písemné oznámení o odstoupení od Smlouvy.
- 4.8. Kromě případu uvedeného v čl. 4.6 je Poskytovatel dále oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Účastník poruší některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek, Smlouvy či obecně závazného právního předpisu a přes písemné upozornění Poskytovatelem na takovéto porušení nejedná ve lhůtě 14 dnů ode dne doručení písemného upozornění nápravu. V takovém případě je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu za porušení Smlouvy, uvedenou v čl. 4.6.
- 4.9. Jestliže Účastník odstraní příčiny, pro které bylo přerušeno poskytování Služeb IP, Poskytovatel neprodleně obnoví jejich poskytování, a to a podmínky, že smluvní vztah dále trvá.
- 4.10. Ukončením smluvního vztahu není Účastník zbaven povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté Služby IP a jiné výkony poskytnuté až do dne ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné škody způsobené Poskytovatelem. Tímto také nezanikají nároky Poskytovatele na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu, zejména smluvních pokut uvedených ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách.
- 4.11. Přerušením nebo pozastavením poskytování služby IP z důvodu porušení Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ze strany Účastníka nezaniká povinnost Účastníka hradit pravidelné měsíční platby.
- 4.12. Byla-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a nedošlo-li během této doby k ukončení smluvního vztahu některým ze způsobů uvedených v čl. 4.2, smluvní vztah uplynutím sjednané doby nezanikne, ale změní se na smluvní vztah uzavřený na dobu neurčitou, který může kterákoliv smluvní strana vypovědět bez udání důvodu v tříměsíční výpovědní lhůtě, která počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.

### 5. Ceny a platební podmínky

- 5.1. Cena za Služby IP je ve Smlouvě stanovena na základě ceníku Služeb IP, platného ke dni uzavření Smlouvy.
- 5.2. Ceny za Služby IP účtuje Poskytovatel tímto způsobem:
- 5.3. jednorázové instalační poplatky jsou účtovány Účastníkovi při fakturaci první pravidelné měsíční platby
- 5.4. Cenu za Služby IP je Účastník povinen zaplatit na základě vyúčtování a ve lhůtách uvedených na platebních dokladech vystavených Poskytovatelem či uvedených ve Smlouvě, pokud nebyla dohodnuta jiná forma úhrady.
- 5.5. Účtovaná částka se považuje za zaplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet v peněžního ústavu Poskytovatele, jinak je Účastník v prodlení s placením. Poskytovatel má právo požadovat zaplacení úroků z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 5.6. V případě, že Poskytovatel zašle Účastníkovi upomínku neuhrazené faktury, nebo bude Účastníkovi přerušeno poskytování služeb z důvodu jeho prodlení s platbami za Služby IP, bude za tento úkon Účastníkovi vyúčtována částka dle aktuálního ceníku služeb.
- 5.7. Smluvní pokuty a jiné sankce, vyplývající z porušení Smlouvy či Všeobecných podmínek ze strany Účastníka, jsou splatné na účet Poskytovatele, a to do 14 dnů ode dne, kdy byl Účastník vyzván k jejich zaplacení.
- 5.8. Při přerušení poskytování Služeb IP z důvodu závad veřejné telekomunikační sítě provozované Poskytovatelem, trvající nepřetržitě déle než 24 hodin, pokud za závodu mající za následek přerušení provozu Účastník neodpovídá, má Účastník právo na vrácení poměrné části ceny za Služby IP. Doba pro výpočet poměrné části ceny za Služby IP, která má být vrácena, se počítá od okamžiku, kdy Účastník závodu oznámil Poskytovateli.
- 5.9. Předpokladem vrácení poměrné části ceny za Služby IP je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závad mající za následek přerušení provozu.
- 5.10. Reklamaci účetních dokladů uplatňuje Účastník do 7 dnů na adresu Poskytovatele, písemnou formou s uvedením důvodu reklamace. Spočívá-li reklamovaná vada v nesprávně vyúčtované ceně, má Účastník právo reklamovat vyúčtovaní ceny do 3 měsíců ode dne doručení vyúčtování, jinak právo nezanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Finanční částka z uznané reklamace bude uživateli připsána k dobru v nejbližším účetním termínu, pokud došlo mezitím k jejímu zaplacení Účastníkem na účet Poskytovatele.

### 6. Práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Služby IP za podmínek a v rozsahu uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, Smlouvě a obecně závazných právních předpisech.
- 6.2. Pokud bylo možno Služby IP využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závad bez zbytečného odkladu.
- 6.3. Poskytovatel může dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služeb IP v případě nezbytných úprav technického zařízení, měření nebo odstraňování poruch.
- 6.4. Případné omezení, přerušování, změny nebo jiné nepravdoměrnosti v poskytování Služeb IP,

- kteřé budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel Účastníkovi minimálně 3 dny předem e-mailem či na internetových stránkách Poskytovatele.
- 6.5. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad poskytováním Služeb IP po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.
  - 6.6. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost Služby IP nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo třetí osoby.
  - 6.7. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Účastník šíří v rozporu se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, obecně závaznými právními předpisy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
  - 6.8. Poskytovatel má právo kontroly připojeného koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.
  - 6.9. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Účastníkem nahlášené nebo jinak zjištěné závady na síti Poskytovatele v nejkratším možném termínu od jejich nahlášení zjištění.
  - 6.10. Pokud bude zjištěno při odstraňování poruchy nebo závady, že tato porucha nebo závada není na Síti poskytovatele, ale je lokalizována na zařízeních Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů dle ceníku servisních prací.
  - 6.11. Poskytovatel neodpovídá za obsah pronášených dat.
  - 6.12. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.
  - 6.13. Poskytovatel je povinen dodržovat telekomunikační tajemství.
  - 6.14. Poskytovatel je oprávněn uvádět Účastníka jako svého referenčního zákazníka.
  - 6.15. Poskytovatel je oprávněn omezit provoz Účastníka, který svým provozem omezuje ostatní uživatele služeb IP.
  - 6.16. Poskytovatel neodpovídá za :
  - 6.17. škodu, která vznikne jako důsledek kapacity sítě, poruchy, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele či její části
  - 6.18. škodu, která vznikne zaviněním Účastníka
  - 6.19. ušlý zisk
  - 6.20. jakékoliv škody, které vzniknou Účastníkovi v důsledku výpadku sítě internet, poškození či opožděného dodání dat.
  - 6.21. Účastník má právo na zřízení a nerušené užívání Služeb IP.
  - 6.22. Účastník je povinen bezodkladně po vyzvání Poskytovatele zřízené Služby IP převzít. V případě, že Účastník odmítne zřízené Služby IP převzít, má se za to, že Účastník Služby IP převzal k datu, kdy k tomu byl vyzván.
  - 6.23. Účastník je povinen při využívání Služeb IP dodržovat tyto Všeobecné podmínky, Smlouvu, obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
  - 6.24. Účastník je povinen za poskytnuté Služby IP řádně a včas zaplatit, jakož i uhradit případné smluvní pokuty uplatněné Poskytovatelem.
  - 6.25. Účastník smí při využívání Služeb IP používat pouze zařízení, která nenarušují provoz telekomunikační sítě a nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob.
  - 6.26. Účastník nesmí nic měnit na technickém zařízení veřejné telekomunikační sítě včetně koncového bodu sítě, na koncovém zařízení v majetku Poskytovatele, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat nebo je přemísťovat. Při porušení tohoto ustanovení je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu, uvedenou v čl. 4.6
  - 6.27. Účastník se zavazuje zabezpečit zařízení Poskytovatele uvedené na předávacím protokolu Služby IP proti odcizení, zničení a poškození. Účastník odpovídá za škodu způsobenou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka ode dne jejich převzetí do doby jejich zpětného převzetí pracovníky Poskytovatele při zrušení příslušné Služby IP nebo při ukončení Smlouvy.
  - 6.28. Účastník se zavazuje bezodkladně ohlásit Poskytovateli veškeré závady vzniklé na zařízeních Poskytovatele včetně koncového bodu a koncového zařízení v majetku Poskytovatele nebo ztrátu či poškození těchto zařízení.
  - 6.29. Účastník se zavazuje zajistit souhlas všech dotčených osob, orgánů a majitelů popřípadě správců dotčených nemovitostí s instalací, umístěním a provozem veškerého zařízení potřebného pro plnění Smlouvy.
  - 6.30. Účastník se zavazuje zajistit energetické napájení a potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení nutných pro poskytování Služeb IP.
  - 6.31. Účastník se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při instalaci, změně, odstraňování poruch či závad nebo při deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytováním Službami IP.
  - 6.32. Účastník se zavazuje zajistit přístup pověřených pracovníků Poskytovatele či pracovníků třetí osoby, kteří se prokáží pověřením Poskytovatele k umístěnému zařízení v majetku Poskytovatele.
  - 6.33. Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta.
  - 6.34. Účastník nesmí využívat Služby IP k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
  - 6.35. Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služeb IP. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde. Za zneužití Služby IP se považuje zejména:
  - 6.36. zajištění si, nebo snaha zajištění si pro Služby IP jakékoliv prostředky nebo zařízení s úmyslem vyhnout se placení
  - 6.37. zpřístupnění neveřejných informací, pozměnění nebo zničení informací jiného uživatele Služeb IP bez jeho souhlasu jakýmkoliv prostředky nebo zařízením, nebo pokus tak učinit.
  - 6.38. omezení využití či bránění v používání Služeb IP jiným uživatelům.
  - 6.39. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužití služby. Tuto škodu je pak povinen uhradit do 30 dnů na účet Poskytovatele.
  - 6.40. Účastník je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli

elektronickou poštou změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy, adresy trvalého pobytu, sídla, právní formy uživatele a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je podstatným porušením smlouvy.

## 7. Ohlašování závady

- 7.1. Účastník ohlašuje závady Služby IP telefonicky nebo e-mailem do dohledového centra Poskytovatele, které je připraveno přijímat hlášení o závadách.
- 7.2. Účastník je povinen ohlásit své jméno nebo název firmy, kontaktní jméno a telefon nebo e-mail, typ služby, číslo smlouvy, lokalitu připojení, a podrobný popis poruchy.
- 7.3. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi písemné nebo elektronické potvrzení ohlášené závady.

Kontakt na dohledové centrum Poskytovatele:

telefon: 378 603 223

e-mail : [support@airweb.cz](mailto:support@airweb.cz)

[www.airweb.cz](http://www.airweb.cz)

## 8. Ochrana informací

- 8.1. Poskytovatel a Účastník považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu, nebo které se dozvěděli v souvislosti s plněním Smlouvy, a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti trvá i po ukončení Smlouvy.
- 8.2. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
- 8.3. informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva,
- 8.4. informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti,
- 8.5. informace vyžadované soudy, správními orgány, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislými poradci smluvních stran.
- 8.6. Poskytovatel a Účastník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o telekomunikacích a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek trvá i po ukončení smluvního vztahu.
- 8.7. Účastník dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data dle § 84 odst. 3 písm. c) zákona č. 151/2005 Sb. pro obchodní a marketingové účely.
- 8.8. Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby Účastník neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Účastníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

## 9. Doručování

- 9.1. Pro účely smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Účastníkem se za doručenu považuje písemnost:
- 9.2. předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně
- 9.3. doručena subjektem poskytující poštovní služby
- 9.4. doručena jiným způsobem, pokud byl jiný způsob doručení dohodnut s Účastníkem.
- 9.5. Písemnosti doručované prostřednictvím provozovatele poštovních služeb se doručují na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy. Odmítne-li adresát zásilku přijmout, platí, že písemnost byla doručena dnem, kdy bylo její převzetí odepřeno. Účinky doručení nastanou též tehdy, vrátí-li se odesílateli zásilka jako nedoručená, dnem doručení je v takovém případě první pracovní den následující po dni odeslání zásilky.

## 10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb IP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.3.2010.
- 10.2. Právní vztahy při poskytování Služeb IP se řídí Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, zákonem o telekomunikacích a obchodním zákoníkem.
- 10.3. Pokud se některá z ustanovení těchto Všeobecných podmínek ukáže jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo Všeobecných podmínek jako celku.
- 10.4. Strany se dohodly tak, že Poskytovatel je kdykoliv oprávněn jednostranně změnit Všeobecné podmínky. V takovém případě je Poskytovatel povinen o této skutečnosti předem informovat Účastníka, a to formou upozornění, obsaženého v daňovém dokladu, kterým bude vyúčtována cena za Služby IP, a uveřejnit změněné Všeobecné podmínky na adrese [www.airweb.cz](http://www.airweb.cz). Ke změně smluvního vztahu dojde bez dalšího ode dne, kdy nabudou změněné Všeobecné podmínky účinnosti, přičemž toto datum bude výslovně uvedeno ve změnách Všeobecných podmínek.