



Příloha č.1 ke smlouvě o poskytování telekomunikační služby

Článek I. Úvodní ustanovení

- I.1. Tento dokument je vydán v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZoEK“).
- I.2. Tyto Všeobecné podmínky upravují základní provozní, obchodní a organizační podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb a zajišťování jiných komunikačních činností (dále jen „Služba“) společnosti OptoNet Communication, spol. s r.o. (dále jen „Poskytovatel“) a to prostřednictvím komunikační sítě „OptoNet“.
- I.3. Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené mezi poskytovatelem těchto služeb a jakýmkoli uživatelem těchto služeb. Jejich aktuální znění je umístěno na internetových stránkách poskytovatele – www.optonet.cz. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně tyto podmínky měnit.

Článek II. Základní pojmy

- II.1. V těchto Všeobecných podmínkách mají následující slova a výrazy význam u nich uvedený:
 - „**Cenou**“ se rozumí cena za poskytované telekomunikační služby.
 - „**Kontaktní osobou**“ se rozumí osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami týkajících se plnění smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a která je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování telekomunikačních služeb podle takové smlouvy. Kdo je takovou Kontaktní osobou jednající za smluvní strany je určeno v konkrétní smlouvě o poskytování dané telekomunikační služby.
 - „**Specifikací služby**“ se rozumí specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétního druhu telekomunikační služby. Specifikace služby tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování určité telekomunikační služby.
 - „**Oprávněným zástupcem**“ se rozumí osoba oprávněná činit jménem smluvní strany právní úkony.
 - „**Sítí OptoNet**“ se rozumí telekomunikační síť v majetku (užívání) Poskytovatele
 - „**Poskytovatelem**“ se rozumí společnost OptoNet Communication, spol. s r.o., se sídlem Červený Kříž 250, 586 01 Jihlava, identifikační číslo 27750132, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C., vložka 56527, která na základě Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a v rámci povolení udělených ČTÚ poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím subjektům - uživatelům.
 - „**Uživatel**“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb Poskytovatele na základě Smlouvy.
 - „**Smlouvou**“ se rozumí smlouva o poskytování telekomunikačních služeb.
 - „**Smluvní stranou**“ se rozumí podle okolností buď Poskytovatel a/nebo Uživatel.
 - „**Zúčtovacím obdobím**“ se rozumí základní období, za které se provádí vyúčtování ceny za poskytnuté Služby.
 - „**Reklamací**“ se rozumí uplatnění nároku z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby u Poskytovatele.



II.2. Nevyplývá-li z kontextu jinak, definované výrazy indikující jednotné číslo zahrnují i množné číslo.

- b) Pronájem okruhu
- c) Služby přenosu dat
- d) Služby veřejné pevné sítě elektronických komunikací
- e) Ostatní hlasové služby
- f) Služby šíření rozhlasového a televizního signálu

III.2. Poskytovatel poskytuje telekomunikační služby na celém území České Republiky.

III.3. Zákazníkovi se zřizují jednotlivé Služby na základě tiskopisu Specifikace Služby (dále jen „Specifikace“), který je součástí Smlouvy jako její příloha. Zákazník může uplatnit požadavek na zřízení Služby u Poskytovatele osobně, v písemném styku nebo podle technických a provozních možností Poskytovatele též elektronicky, s možností použití identifikačního kódu.

Článek IV. Smlouva o poskytování Služeb

IV.1. Telekomunikační 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 určité Služby pro Uživatele a k tomu odpovídající závazek Uživatele zaplatit Poskytovateli cenu za takto poskytnutou Službu ve výši stanovené ve smlouvě. Tento dokument je vydán v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZoEK“).

Článek V. Práva a povinnosti Poskytovatele

V.1. Poskytovatel je povinen:

- a) za sjednanou cenu poskytovat Službu v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami každému, kdo o ni požádá a projeví souhlas se Všeobecnými podmínkami, nebude-li to v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele
- b) na základě písemné žádosti Uživatele provést změnu Služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.
- c) udržovat síť OptoNet ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy
- d) provádět odstraňování poruch takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem byly tyto poruchy odstraněny vždy co nejdříve:
- e) oznámit Uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravdivosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušení, změny či nepravdivosti bylo možno předvídat a
- f) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Uživatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.

V.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby nepřetržitě. V případě, že bude z provozních důvodů nutné uskutečnit výpadek v poskytování Služby, bude se takový výpadek přednostně uskutečňovat v pracovní dny v době od 02.00 hodin do 07.00 hodin a v sobotu v době od 12.00 hodin do 18.00 hodin.



- č) umožnit Poskytovateli přístup k jeho zařízením, která se nacházejí v prostorách Uživatele
- d) neprodleně oznámit Kontaktní osobě Poskytovatele veškeré poruchy a vady, které se vyskytly při poskytování Služby. Oznámení podle předchozí věty je účastník povinen učinit na hot-line poskytovatele uvedeného na webových stránkách www.optonet.cz (smluvního partnera poskytovatele), který provede o této skutečnosti záznam a vždy upozorní zástupce poskytovatele.
- f) zdržet se veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování na síti, zejména nespécifické šíření nevyžádané elektronické pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking)
- g) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.
- h) Uživatel je oprávněn umožnit využití Služby i jiné osobě. Jeho odpovědnost vyplývající z využívání Služby, včetně povinnosti platit vyúčtované ceny však není tímto dotčena.

- VI.2. Uživatel se zavazuje zajistit písemné souhlasy všech majitelů resp. správců dotčených budov s umístěním technických prostředků poskytovatele, tj. kabeláže, stojanů, rozváděčů a dalších zařízení včetně energetického napájení, a předat tyto písemné souhlasy poskytovateli v dostatečném předstihu.
- VI.3. Uživatel je povinen neprodleně oznámit poskytovateli jakoukoli skutečnost, která by mohla mít za následek vznik škody nebo její zvětšení. Uživatel je dále povinen oznámit poskytovateli vznik jakékoli škody neprodleně poté, co se o jejím vzniku dozvěděl.
- VI.4. Uživatel se zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků poskytovatele popř. technických prostředků uživatele či třetích stran, které byly v rámci této smlouvy převzaty poskytovatelem do správy. Pokud dojde z viny uživatele k prodloužení doby výpadku (např. nevpuštění do objektu apod.), tato doba se nebude započítávat do celkové doby výpadku a tedy ani případně penalizovat za nedodržení kvality služeb z výše uvedeného důvodu.
- VI.5. Uživatel se zavazuje v koncových bodech služby řádně pečovat o zde umístěné technické zařízení poskytovatele, popř. vlastní technické prostředky, které byly v rámci této smlouvy převzaty poskytovatelem do správy. Zejména je povinen zajistit, aby klimatické podmínky prostor ve kterých je umístěno zařízení poskytovatele odpovídaly provozním podmínkám těchto zařízení a dále pak, aby zařízení byla zapojena a používána v souladu s návodem k použití.
- VI.6. Uživatel se zavazuje v koncových bodech služby poskytnout energetické napájení pro provoz ukončujícího zařízení okruhu dle požadavků poskytovatele. V případě, že poskytnuté energetické napájení nesplní požadavky poskytovatele, čímž dojde k jeho poškození, nese za tuto škodu zodpovědnost uživatel a služba není chápána jako nedostupná.
- VI.7. Odpovědnost smluvních stran se řídí Smlouvou, všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejné telekomunikační služby a občanským zákoníkem.



- d) Zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
- e) Zákazník soustavně opožděně platil, soustavně neplatil ceny za Služby uvedené ve vyúčtování ceny nebo nemá uhrazeny ceny za Služby uvedené ve vyúčtování ceny z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu, byl-li na neplacení prokazatelně upozorněn,
- f) Zákazník odmítl přistoupit na ustanovení těchto Všeobecných podmínek,
- g) Zákazník vstoupil do likvidace, byla na něho vyhlášena nucená správa, na jeho majetek byl prohlášen konkurs, byl zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek jeho majetku, bylo povoleno vyrovnání nebo byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku.

Důvody odmítnutí omezení nebo pozastavení Poskytovatel sdělí Zákazníkovi, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne podání žádosti o zřízení služby nebo o její pozastavení.

VII.2. Pro účely Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek se písemné upozornění považuje za doručené dnem jeho faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení na adresu sídla resp. místa podnikání či bydliště druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

Článek VIII. Podstatné porušení Smlouvy

VIII.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 VII odstavce VII.1. stejně jako podle článku V. odstavce V.2. těchto Všeobecných podmínek není považováno za podstatné porušení Smlouvy.

VIII.2. Pro účely Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek se písemné upozornění považuje za doručené dnem jeho faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení na adresu sídla resp. místa podnikání či bydliště druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

VIII.3. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Uživatelé se považuje:

- a) prodloužení Uživatelé s placením Ceny za poskytnuté Služby po dobu delší než 60 (šedesát) dnů;
- b) poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením Služby;
- c) opakované a i po upozornění pokračující používání poskytované Služby nebo zařízení Poskytovatelé v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
- d) odepření přístupu Poskytovatelé k technickým zařízením a systémům Uživatelé v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy;
- e) neodpojení zařízení Uživatelé od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatelé, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení či jiné závady na takové síti, ačkoliv byl Uživatel k tomuto odpojení Poskytovatelé vyzván;
- f) opakované poškození, ztráta nebo zničení zařízení Poskytovatelé, a to i když k nim nedošlo úmyslně: a
- g) provozování aktivit, které jsou v rozporu s etickými pravidly sítě Internet.



- s výjimkou zpráv určených veřejnosti
- b) provozní doklady, z jejichž obsahu je zjevný obsah přepravovaných dat
 - c) data související s poskytováním telekomunikačních služeb, zejména údaje o účastnících telekomunikačního spojení.
- IX.3. Smluvní strany se dohodly, že budou zachovávat mlčenlivost o informacích a skutečnostech, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství.
- IX.4. Smluvní strany se dohodly, že budou navzájem zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se přímo nebo nepřímo dozvědí a které lze považovat ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku za obchodní tajemství či které jedna ze stran takto označí.
- IX.5. Poskytovatel se zavazuje, že nebude předmět telekomunikačního tajemství sdělovat jiným osobám než uživateli, popřípadě uživatelem zmocněnému zástupci a dále, že neumožní třetím osobám aby získaly informace, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství.
- IX.6. Nedodržení závazků o obchodním a telekomunikačním tajemství je považováno za Podstatné porušení Smlouvy.

Článek X. Vznik a zánik Smlouvy

- x1. Smlouva je uzavírána v písemné podobě na dobu neurčitou a je platná od okamžiku, kdy je podepsána Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Účinnosti však Smlouva nabývá až okamžikem, kdy bude podepsán Předávací protokol, který bude nedílnou součástí Smlouvy.
- X.2. 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 3 měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně
 - c) uplynutím jednoměsíční výpovědní doby při výpovědi dané Uživatelem z důvodu změny těchto Všeobecných podmínek jednostranným úkonem Poskytovatele. Výpověď musí být učiněna písemně a musí být dána tak, aby výpovědní doba uběhla ještě před tím, než má změna Všeobecných podmínek nabýt účinnosti
 - d) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou.
 - e) uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou.
- X.3. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení 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 technických zařízení či jiných věcí po dobu delší než sedm (7) dnů, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2,0 násobku ceny, za kterou Poskytovatel tato technická zařízení či jiné věci pořídil.
- X.4. Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze Smlouvy budou mezi Smluvními stranami vyrovnány nejpozději do deseti (10) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.



Článek XII. Uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby

- XII.1. Smlouva je uzavírána v písemné podobě na dobu neurčitou a je platná od okamžiku, kdy je podepsána Oprávněnými zástupci obou smluvní stran. Účinnosti však Smlouva nabývá až okamžikem, kdy bude podepsán předávací protokol, který bude nedílnou součástí Smlouvy.
- XII.2. V případě, že se Uživatel domnívá, že poskytovaná Služba svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídá smluvěným podmínkám a tudíž vykazuje vady, může příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u Poskytovatele za podmínek uvedených níže.
- XII.3. Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu jen těch Služeb, které poskytuje v souladu s příslušnou Smlouvou, a to v případě, že:
- smluvně dohodnutá Služba nebyla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy nebo příslušných předpisu nebo že za Službu nebyla účtována cena v souladu s platným Ceníkem nebo Smlouvou, nebo
 - poskytované Služby nemají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
- XII.4. Reklamáce může být uplatněna v případě, že je namítáno špatné vyúčtování ceny za poskytnou Službu nebo nedostatky ve způsobu poskytování Služby.
- XII.5. Reklamáce se uplatňuje písemně u reklamačního pracoviště Poskytovatele, a to na kontaktní adrese uvedené na vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele. Reklamací lze uplatnit i faxem, a to nepřetržitě po dobu 24 hodin denně.
- XII.6. Spočívá-li vada Služby 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.
- XII.7. Reklamáce týkající se jiných závad než vyúčtované ceny musí být podány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění (zpravidla do 15 (patnácti) dnů).
- XII.8. Uplatnění Reklamáce proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- XII.9. Reklamáce se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamáce, a to následujícím způsobem:
- jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují zpravidla do 15 (patnácti) kalendářních dnů od doručení Reklamáce;
 - Reklamáce vyžadující technické šetření a Reklamáce týkající se ceny se vyřizují nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení Reklamáce;
 - složitější případy Reklamací týkající se ceny, pokud je bylo nutno řešit ve spolupráci se zahraničními operátory, se vyřizují nejpozději do 60 (šedesáti) kalendářních dnů od doručení Reklamáce.



- XII.11. Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené Reklamace, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně Uživatele, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy (zákon č. 89/2012Sb., občanský zákoník, v platném).
- XII.12. V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení Poskytovatele, má právo obrátit se v případě Reklamace ceny za poskytnutou Službu ve lhůtě třiceti (30) dnů od doručení vyřízení Reklamace na Český telekomunikační úřad.

Článek XIII. Náhrada škody a nákladů, majetkové sankce

- XIII.1. V případě, že některá smluvní strana nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury – daňového dokladu, je tato strana v prodlení a je povinna druhé smluvní straně uhradit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení a to na základě faktury.
- XIII.2. Uživatel je povinen uhradit poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do svěřených technických zařízení.
- XIII.3. Uživatel je dále povinen uhradit poskytovateli částku dle platného ceníku uvedeného na webových stránkách www.optonet.cz za každou započatou hodinu od nástupu servisní čety poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku uživatele a který se následně ukázal jako neopodstatněný tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve službě poskytovatele.

Článek XIV. Společná ustanovení

- XIV.1. Poskytovatel je oprávněn s údaji a informacemi o Uživateli nakládat pouze v souladu s platným právním řádem ČR. Poskytovatel nesmí zpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkou případu stanovených nebo požadovaných zákonem nebo na základě souhlasu Uživatele. Není-li stanoveno ve Smlouvě jinak, Uživatel souhlasí s uvedením své obchodní firmy, jména nebo názvu v marketingových materiálech Poskytovatele.
- XIV.2. Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat Všeobecné podmínky, Ceníky a Reklamační řády Poskytovatele při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Oznámení o změně Všeobecných podmínek se děje uveřejněním v provozovnách Poskytovatele a u jeho obchodních partnerů a také na jeho internetové adrese: <http://www.optonet.cz>.



Článek XV. Závěrečná ustanovení

- XV.3. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy a Všeobecnými podmínkami, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Všeobecných podmínek.
- XV.4. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, 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 těchto Všeobecných podmínek.
- XV.5. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinností pozdějších Všeobecných podmínek.
- XV.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem podpisu oprávněné osoby společnosti OptoNet Communication, spol. s r.o., tedy Poskytovatele, a účinnosti dnem 1.11.2007 .

V Jihlavě dne: 1.5.2014

.....
Bc. Josef Tichý
Ředitel společnosti

OptoNet Communication, spol. s r.o.
Červený Kříž 250
586 01 Jihlava