

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společností AURIA s.r.o. (dále též „Všeobecné podmínky“)

I. Úvodní ustanovení

1.
Tento dokument zakotvuje všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností AURIA s.r.o., se sídlem Veleckého 1834/16, 615 00 Brno, IČ 27747522, DIČ CZ27747522, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 56279, e-mail: auria@auria-net.cz (dále též jen poskytovatel) fyzickým a právnickým osobám na základě smluv s nimi uzavřených.
2.
Tento dokument je nedílnou součástí smluv o poskytování služeb uzavíraných mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé a obsahuje všeobecná smluvní ujednání ve smyslu § 273 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění (dále jen „obchodní zákoník“).
3.
Služby elektronických komunikací jsou poskytovány v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a v souladu s ostatními obecně závaznými právními předpisy platnými v České republice.

II. Definice pojmů

1.
Pro účely této smlouvy mají níže uvedené pojmy význam zde uvedený:
 - 1.1 “ceník” je platný ceník služeb poskytovatele, který je účastníku dostupný v každé provozovně poskytovatele a na jeho internetových stránkách www.auria-net.cz; ceník obsahuje název služby, typ služby, cenu služby, případně další specifikace služby;
 - 1.2 “služby” jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované na základě osvědčení č. 2103 vydaného poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 20.srpna 2007; jedná se o služby přístupu k síti Internet, služby přenosu dat a ostatní hlasové služby;
 - 1.3 “účastník” je fyzická či právnická osoba, které jsou na základě písemné smlouvy uzavřené s poskytovatelem poskytovány služby ve smlouvě specifikované;
 - 1.4 “den zřízení služby” je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby dle smluvených podmínek, čímž se služba stane dostupnou pro účastníka;
 - 1.5 “telekomunikační síť” je veřejná síť elektronických komunikací poskytovatele, tj. souhrn přenosových systémů, včetně spojovacích zařízení a směrovacích a jiných prostředků, které umožňují přenos signálů po vedení rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužící především k přenosu dat;
 - 1.6 „platební období“ je smluvní kalendářní období, za které poskytovatel provádí vyúčtování ceny za služby; platebním obdobím je kalendářní měsíc, není-li dále uvedeno jinak; první platební období trvá ode dne zřízení služby do konce kalendářního měsíce, v němž došlo ke zřízení služby; poslední platební období trvá od 1. dne měsíce, ve kterém dochází k ukončení smlouvy, do dne skutečného ukončení smlouvy;
 - 1.7 “výzva k platbě” je podnět k úhradě závazků účastníka plynoucích ze smlouvy; výzvou k platbě je zálohová faktura či faktura-daňový doklad; tyto doklady jsou účastníkovi doručovány písemně, elektronickou poštou, či umístěním na uživatelském rozhraní nejpozději do 30 dnů od začátku platebního období; výzvou k platbě je i závazek účastníka plynoucí ze smlouvy, nejsou-li mu podle smlouvy zálohové faktury

či faktury-daňové doklady doručovány;

1.8 "přípojný bod" (nebo též "koncový bod") telekomunikační síť je fyzický bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup

k telekomunikační síti, či jsou účastníkovi předávány služby;

1.9 "závada" je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen

její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před přípojným bodem (na straně poskytovatele);

1.10 "reklamacce" je písemně provedený úkon, jímž účastník uplatňuje práva z odpovědnosti poskytovatele za rozsah a kvalitu poskytnuté služby,

nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za služby;

1.11 "dohled" je aktivně vyvíjená činnost poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak,

aby byly dodrženy smlouvou garantované parametry služby;

III.

Smluvní strany

1.

Smluvní vztah s poskytovatelem uzavírají fyzické nebo právnické osoby písemnou smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“).

2.

Účastník při uzavírání smlouvy může stanovit svého zástupce pro jednání ve věcech smlouvy, který ho zastupuje vůči poskytovateli v plném rozsahu při realizaci smlouvy, s výjimkou změn či zrušení smlouvy.

IV.

Předmět smlouvy, uzavření smlouvy

1.

Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat účastníkovi služby veřejně dostupných elektronických komunikací v rozsahu a za podmínek blíže specifikovaných ve smlouvě a závazek účastníka odebírat od poskytovatele tyto služby po dobu sjednanou ve smlouvě a platit za tyto služby sjednanou cenu.

2.

Podmínky pro poskytování služby jsou stanoveny ve smlouvě včetně jejích příloh, v předávacím protokolu služby a na uživatelském rozhraní. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty má přednost smlouva. Služba je poskytována na území České republiky. Doplnkové a další služby lze objednat u poskytovatele. Změny služby a rozšíření o další služby oproti platné smlouvě může být provedeno jen písemnými vzestupně číslovanými dodatky ke smlouvě.

3.

Smlouvu uzavírá poskytovatel s účastníkem písemně. Po uzavření platné a účinné smlouvy provede poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo jiná obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry.

4.

Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo jinou obtížně překonatelnou překážku, navrhne účastníkovi náhradní den zřízení služby. Liší-li se tento den od původně sjednaného dne zřízení služby o více než 15 dnů, má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit. Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu vůbec, oznámí tuto skutečnost účastníkovi. Oznámením této skutečnosti účastníkovi dochází k zániku uzavřené smlouvy.

5.

Zřídít službu je poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, nejdříve však po úhradě ceny služby, je-li úhrada této ceny vyžadována.

6.

Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být o zřízení služby sepsán předávací protokol.

7.

Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den následující po dni skončení zkušebního provozu.

V.

Práva a povinnosti poskytovatele

1.

Poskytovatel je povinen poskytovat účastníku služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.

2.

Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajišťovat provoz telekomunikační sítě tak, aby byla naplňována práva všech účastníků, která vyplývají z uzavřených smluv.

3.

Poskytovatel je povinen odstraňovat závady, které při poskytování služeb vzniknou. Pro odstranění závad je oprávněn využít i plnění subdodavatelů.

Poskytovatel je při odstraňování závady oprávněn ke vstupu do prostor účastníka za přítomnosti účastníka nebo jeho zástupce. Poskytovatel zajišťuje servis a případné opravy závad účastníkovi zapůjčených zařízení a to po řádném nahlášení účastníkem telefonicky na Call centrum na telefonní čísla uvedená v záhlaví smlouvy v pracovní dny od 9:00-16:00h, kde je učiněn záznam s uvedením všech skutečností, které se týkají závad účastníkovi zapůjčených zařízení. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady co nejdříve, zpravidla do 48 hodin od nahlášení závady účastníkem.

4.

Poskytovatel neodpovídá za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty účastníka, jež jsou důsledkem poskytovaných služeb. Poskytovatel dále neodpovídá za výpadky (přerušení) v poskytování služeb z důvodu vyšší moci a výpadky způsobené nesprávnou či neodbornou činností účastníka.

5.

Náhradní plnění poskytovatel neposkytuje a účastník jej nemá právo vyžadovat, pokud není ve smlouvě sjednáno jinak.

6.

Případné dočasné omezení, přerušení nebo jiné výjimky v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem účastníku elektronicky nebo písemně nebo jinou vhodnou formou. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služby na dobu nezbytně odstavky telekomunikační sítě za účelem její preventivní údržby. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě, v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo pokud zjistí jejich ohrožení nebo zranitelnost. Dále na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

7.

Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není závadou.

8.

Poskytovatel odpovídá za provoz zařízení a technických prostředků pouze po koncový bod telekomunikační služby. Poskytovatel je oprávněn měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.), pokud budou dodrženy parametry služby dle smlouvy.

9.

Poskytovatel je povinen účastníkům pravidelně a přesně účtovat cenu za poskytované služby.

10.

Poskytovatel je povinen řádně a ve stanovených termínech vyřizovat stížnosti a reklamace účastníků na vyúčtování poskytovaných služeb a reklamace na poskytované služby.

11.

Poskytovatel je povinen vytvořit systém ochrany účastnických dat před jejich zneužitím tak, že údaje, o kterých se dozvěděl při poskytování služby nebo které mu účastník sdělil, nebudou bez souhlasu účastníka poskytovatelem sdělovány třetím osobám ani jinak zneužity v jeho neprospěch. Na žádost účastníka je poskytovatel povinen jej informovat o stupni garantované ochrany účastnických dat a o způsobu ověření této ochrany.

12.

Poskytovatel neodpovídá při poskytování služeb za obsah přenášených zpráv.

13.

Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služeb okamžitě poté, co zjistí, že účastník užívá služby v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy či smlouvou či prostřednictvím poskytovaných služeb neoprávněně zasáhl nebo zasahuje do práv a právem chráněných zájmů třetích osob.

14.

Poskytovatel je oprávněn nezřídit službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti ke zřízení služby nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace apod.

15.

Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je poskytovatel povinen informovat o této změně účastníka. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) zákona č. 127/2005 Sb. nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení však nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy provedené na příkaz Českého telekomunikačního úřadu.

VI.

Práva a povinnosti účastníka

1.

Účastník je povinen dodržovat jednotlivá ustanovení smlouvy, včetně těchto Všeobecných podmínek, a řádně a včas platit poskytovateli cenu za poskytnuté služby. Úhradu ceny za službu bude účastník provádět v termínu splatnosti podle výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada se považuje za provedenou až dnem připsání celé hrazené částky na účet poskytovatele. Účastník je povinen uhradit vyúčtovanou cenu za poskytnutou službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými osobami, kterým to účastník svým konáním či opomenutím umožnil.

2.

Účastník odpovídá za to, že koncová zařízení napojená na zařízení poskytovatele mají platné technické a bezpečnostní atesty a požadovaná schválení podle ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., případně jeho prováděcích předpisů a budou připojena v souladu s platnými právními předpisy. Pokud účastník

tyto podmínky nesplní a provoz takového zařízení bude zakázán, nese účastník veškeré důsledky z toho vyplývající.

3.

Účastník se zavazuje, že bez osobní účasti poskytovatele nebo předchozího písemného souhlasu poskytovatele nebude s propůjčenými zařízeními nijak manipulovat, že nebudou měněny jejich nastavené parametry a že zařízení nebudou nijak přemístována. Škodu takto způsobenou účastníkem nebo třetí osobou nahradí účastník poskytovateli v plném rozsahu. Účastník nesmí umožnit třetím osobám jakkoli využívat zařízení propůjčená poskytovatelem, pokud k tomu nedal poskytovatel předchozí písemný souhlas. Účastník je povinen zajistit taková opatření, která znemožní neoprávněným osobám zneužít propůjčená zařízení nebo poskytované služby. Za důsledky případného zneužití odpovídá účastník.

4.

Účastník se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení, které je v majetku účastníka, je účastník povinen ji na své náklady zajistit.

5.

Účastník je povinen neprodleně, nejpozději do 7 pracovních dnů, hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení a změny svých identifikačních údajů, jakož i jiné důležité změny, které by mohly ohrozit plnění smlouvy z jeho strany. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o takové změně, která nebyla ohlášena, pak je poskytovatel oprávněn, bez újmy na jakýchkoliv jiných svých právech, vypovědět smlouvu se zkrácenou lhůtou (15 dní). Poskytovatel je oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy, zjistí-li dodatečně, že mu účastník sdělil nepravdivé informace při uzavírání smlouvy.

6.

Účastník se zavazuje užívat službu v souladu s obecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy a smlouvou zejména:

6.1 úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu;

6.2 nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat při používání služeb vlastnická a autorská práva;

6.3 nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ani se snažit získat neoprávněný přístup;

6.4 nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;

6.5 neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

6.6 nezasahovat do služeb poskytovaných jiným účastníkům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy);

6.7 nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zákon a dobré mravy;

6.8 nepoužívat služby k přenosu informací, které by mohly ohrozit zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti nebo byly jinak v rozporu s právními předpisy.

7.

Účastník je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující manipulaci se zařízením poskytovatele, které je součástí telekomunikační sítě, umístěným v lokalitě účastníka, jeho odcizení, poškození či zničení. Výslovně se stanoví, že účastník je oprávněn připojovat zařízení poskytovatele, která jsou součástí telekomunikační sítě pouze přes zásuvku (prodlužování kabel) vybavenou ochranou před nárazy proudu a přepětím (přepětiová ochrana).

8.

Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení pro zřízení služby a odpovídá poskytovateli za veškerou škodu vzniklou v důsledku toho, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny poskytovatele nebyly při instalaci splněny podmínky souhlasu.

9.

Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.

10.

Účastník je povinen vrátit zařízení zapůjčené mu poskytovatelem do 10 dnů ode dne ukončení smlouvy vlastními prostředky a na vlastní náklady zpět poskytovateli ve stavu, v jakém ho převzal s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. Pokud tato povinnost nebude splněna ve stanoveném termínu, je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč splatnou do 10 dnů od doručení výzvy k úhradě. Uplatněním či uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok poskytovatele na vrácení zapůjčeného zařízení a na náhradu škody.

11.

Účastník je povinen ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady telekomunikační sítě nebo závady v poskytování služby.

12.

Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na Intranetu, či oznamovat poskytovateli.

13.

Účastník je povinen zajistit na své náklady vhodné provozní prostory a elektrické napájení pro zařízení poskytovatele, která jsou potřebná pro poskytování služby.

14.

Účastník je povinen poskytovat poskytovateli součinnost při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka, která jsou součástí telekomunikační sítě.

15.

Účastník je povinen převzít službu v den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti. Pokud účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou dnem zřízení služby.

16.

Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu způsobem uvedeným v těchto Všeobecných podmínkách.

VII.

Doba trvání smlouvy, zánik smlouvy, ukončení poskytování služeb

1.

Smlouva se uzavírá buď na dobu určitou, jejíž délka je smluvními stranami konkretizována přímo ve smlouvě, nebo na dobu neurčitou.

2.

Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může zaniknout:

2.1 písemnou dohodou smluvních stran nebo

2.2 písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

3.

Smlouva uzavřená na dobu neurčitou i určitou může zaniknout:

3.1 odstoupením od smlouvy ze strany účastníka, poruší-li poskytovatel opakovaně podstatným způsobem své závazky vůči účastníkovi vyplývající ze smlouvy nebo

3.2 odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, poruší-li účastník opakovaně své závazky uvedené ve smlouvě, pokud byl již v minulosti poskytovatelem na porušování závazků písemně upozorněn, nebo dojde-li k podstatnému porušení smlouvy účastníkem;

za podstatné porušení smlouvy účastníkem smluvní strany považují zejména:

3.2.1 nezaplacení sjednané ceny nebo jiné platby ani po 15 dnech od termínu splatnosti, pokud opožděná úhrada byla prokazatelně urgována;

3.2.2 neoprávněný zásah do zařízení;

3.2.3 prokazatelné zneužívání služby;

3.2.4 užívání služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům

(např. použitím zařízení neschváleného pro provoz v ČR). Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně.

V pochybnostech při doručování výpovědi nebo odstoupení od smlouvy se má za to, že výpověď nebo odstoupení od smlouvy byly doručeny druhé smluvní straně

třetí den po odeslání doporučené zásilky na adresu druhé smluvní strany uvedenou v záhlaví smlouvy nebo kdykoliv později oznámenou druhou smluvní stranou jako adresa

pro doručování písemností. Dokladem o odeslání je řádně vyplněný podací lístek opatřený potvrzením poštovního úřadu, kde byla zásilka podána k poštovní přepravě.

4.

V případě, že ve smlouvě nebude dohodnuta doba, na kterou se uzavírá, platí pro smluvní strany, že je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

5.

Neuhradí-li účastník účtované částky cen za poskytované služby po dobu delší než 7 dní po řádném termínu splatnosti nebo poruší-li některou

jinou povinnost stanovenou mu ve smlouvě nebo těchto Všeobecných podmínkách, vyhrazuje si poskytovatel právo, bez újmy na jakýchkoli

jiných právech, dočasně, do doby zaplacení dlužných částek, resp. sjednání nápravy porušování povinností, pozastavit poskytování služeb, aniž

by se tím dostal do prodlení s plněním svých povinností podle smlouvy. Po dobu pozastavení poskytování služeb bude účastníku účtována cena

poskytovaných služeb v plné výši a účastník bude povinen ji uhradit. Takto účtovaná cena poskytovaných služeb se v tomto případě považuje za

smluvní pokutu uplatněnou poskytovatelem vůči účastníku za porušení jeho povinností vyplývajících ze smlouvy.

6.

V případě, že si účastník bude přát ukončit smlouvu uzavřenou na dobu určitou dříve, než je stanoveno v příslušných ustanoveních smlouvy, z jiných

důvodů, než stanoví článek VII. odst. 3 bod 3.1 těchto podmínek, může tak účastník učinit písemnou výpovědí i bez udání důvodu, pokud současně s

podáním výpovědi uhradí na v záhlaví smlouvy uvedený účet nebo jiný později sdělený účet poskytovatele veškeré částky, které dosud dluží poskytovateli,

a dále částku odpovídající jedné pětině souhrnu měsíčních paušálů za poskytované služby, včetně DPH dle platných a účinných právních předpisů,

od doby ukončení smlouvy do konce doby platnosti smlouvy podle příslušných ustanovení smlouvy.

Výpověď je účinná ode dne připsání všech výše

uvedených částek na účet poskytovatele. Platnost smlouvy skončí uplynutím jednoměsíční výpovědní lhůty, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího

po účinnosti výpovědi. Tímto ustanovením není dotčena povinnost účastníka podle článku VI. odst. 10 těchto Všeobecných podmínek.

7.

Účastník má právo požádat poskytovatele o přerušování užívání služeb na určitou dobu. Přerušování počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího

po měsíci, v němž byla žádost doručena a nesmí být delší než 6 měsíců. Po uplynutí doby přerušování jsou služby poskytovatelem opětovně aktivovány v

původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je zpoplatněno dle aktuálního ceníku služeb. O dobu, po

kterou byly služby přerušeny, se prodlužuje doba trvání smlouvy.

8.

K ukončení poskytování služeb dojde po zániku smlouvy, tj. jakmile budou vyrovnány vzájemné veškeré finanční závazky plynoucí ze smlouvy a po navrácení zapůjčeného telekomunikačního koncového zařízení účastníkem poskytovateli.

9.

Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy budou smluvními stranami vyrovnány nejpozději do 30 dnů po zániku smlouvy.

VIII.

Cena a platební podmínky

1.

Ceny služeb jsou uvedeny v ceníku, který je k dispozici v provozovnách poskytovatele a na jeho internetových stránkách www.auria-net.cz. Veškeré ceny jsou uváděny včetně DPH. O změnách ceníku služeb, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje poskytovatel bezplatně všechny účastníky, kterých se tato změna týká, a to umístěním na uživatelském rozhraní.

2.

Cena za poskytované služby se sjednává dohodou poskytovatele a účastníka ve smlouvě. Tato cena vychází z ceníku vydaného poskytovatelem.

3.

Účastník je povinen platit účtovanou cenu za poskytovanou službu. Účtování ceny za poskytovanou službu bude zahájeno ode dne řádného zprovoznění služby ze strany poskytovatele. Není přitom rozhodné, zda účastník službu užívá či nikoliv.

4.

Úhrada ceny za službu bude prováděna pravidelně vždy ve lhůtě splatnosti uvedené výzvě k platbě, jinak do 7. kalendářního dne daného platebního období, není-li ve smlouvě sjednáno jinak.

5.

Cenu za službu hradí účastník bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele, který je uveden ve smlouvě, nebo v hotovosti u poskytovatele, nebo na smluvním pracovišti dle oznámení, kde obdrží platný daňový doklat oproti úhradě.

6.

Cena za službu se považuje za uhrazenou dnem jejího připsání na bankovní účet poskytovatele. Účastník je povinen uhradit cenu za službu pod variabilním symbolem uvedeným ve smlouvě, jinak bere na vědomí, že platbu ceny nebude možné přiřadit k účastníkovi pro nemožnost identifikovat subjekt, který jej hradí. Manuální vyhledání či přiřazení platby bez nebo se špatným variabilním symbolem či spárování chybné částky může být zpoplatněno dle ceníku doplňkových služeb poskytovatele.

7.

Za den zdanitelného plnění je považováno datum uvedené ve výzvě k platbě, jinak datum připsání platby na účet poskytovatele.

8.

Daňový doklad může být poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě. Písemně vystavený daňový doklad se doručuje poštou účastníkovi pouze tehdy, je-li to sjednáno ve smlouvě.

9.

Veškeré úhrady za služby i přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtováních účastníka evidovaných poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými smlouvami na různé typy a druhy služeb.

10.

Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním svých pohledávek vůči účastníkovi, který je v prodlení s platbou dlužných částek.

Účastník fyzická osoba souhlasí s předáním svých osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. třetí osobě

za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou.

Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem poskytovatele.
11.

V případě prodlení účastníka s úhradou ceny služeb či jakýchkoliv jiných plateb vůči poskytovateli je poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení a dále náklady spojené s vymáháním dlužné částky.

12.

Účastník je povinen před poskytnutím služby složit u poskytovatele jistinu (kauci) ve výši uvedené ve smlouvě. Tato jistina bude účastníkovi vrácena na základě jeho žádosti do 14 dnů od ukončení smlouvy. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků účastníka.

IX.

Služby, provoz služeb, omezení služeb, závady a servis

1.

Služby jsou poskytovány nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, sedm dní v týdnu, po celý rok.

2.

Výjimku z nepřetržitého poskytování služeb tvoří přerušení poskytování služby na dobu nezbytně odstavky telekomunikační sítě za účelem její preventivní údržby. Údržba bude účastníkovi vždy předem oznámena a poskytovatel se zavazuje provádět ji pokud možno v nočních hodinách. Neposkytování služby po dobu údržby není závadou.

3.

Poskytovatel může dočasně omezit či přerušit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při měření nebo při odstraňování závad nebo v případech, kdy hrozí závažné snížení bezpečnosti a integrity jeho sítě nebo při zjištění ohrožení nebo zranitelnosti sítě. Poskytování služeb může poskytovatel omezit či přerušit i na příkaz státních orgánů v době přijetí mimořádných opatření nebo jiného důležitého obecného zájmu. Pokud to bude možné, bude účastník předem informován o dočasném omezení či přerušení dodávky služeb.

4.

K zajištění nepřetržitého poskytování služeb je zřízeno Call centrum telekomunikační sítě poskytovatele, které provádí monitorování, řízení a správu telekomunikační sítě.

5.

Ohlášení přerušení nebo vadného poskytnutí služby provádí účastník telefonicky na Call centrum na telefonní čísla uvedená v záhlaví smlouvy v pracovní dny od 9:00-16:00h, kde je učiněn záznam s uvedením všech skutečností, které se týkají předmětu závady a reklamace. Čas přijetí ohlášení je považován za okamžik vzniku závady ve smyslu těchto Všeobecných podmínek. Telefonické ohlášení přerušení nebo vadného poskytnutí služby je účastník povinen bezodkladně potvrdit e-mailovou zprávou na adresu uvedenou v záhlaví smlouvy.

6.

Poskytovatel se zavazuje odstranit závady co nejdříve, zpravidla do 48 hodin od nahlášení závady účastníkem.

7.

Odpovídá-li za závadu služby účastník nebo se oznámení účastníka ukáže jako nepravdivé, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové závady či provedením marného servisního zásahu vznikly.

8.

Závada je považována za odstraněnou okamžikem oznámení účastníku o obnově komunikace a ověřením této skutečnosti u účastníka.

9.

Přerušeni napájení jakéhokoliv zařízení poskytovatele umístěného v objektu účastníka není považováno za záadu ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.

10.

Ohlášení přerušeni nebo vadného poskytnutí služby může účastník uplatnit také písemně na adrese poskytovatele, která je uvedena ve smlouvě.

11.

Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb také v případě, že:

a) účastník neuhradí včas a ve správné výši vyúčtování za služby, a to ani po uplynutí náhradní lhůty
b) účastník užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným

účastníkům (např. použitím zařízení neschváleného pro provoz v ČR)

c) poskytovatel má důvodné podezření, že účastník zneužívá poskytované služby.

12.

Poskytovatel poskytuje bez omezení přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

13.

V síti poskytovatele jsou zavedeny postupy QoS (řízení kvality služeb) s cílem měřit a řídit provoz v síti.

QoS zabraňují naplnění kapacity připojení či

jejího překročení. Jakmile dojde k uplatnění těchto postupů řízení provozu v síti, může dojít přechodně ke snížení kvality služeb v závislosti na prioritním

postavení služeb v síti. Priorizace služeb v síti poskytovatele je následující (sestupně): správa a provoz sítě, IPTV, veřejně dostupné telefonní služby, služby připojení k internetu dle tarifu.

X.

Vyřizování reklamací

1.

Poskytovatel odpovídá za poskytování služeb v souladu s podmínkami dohodnutými ve smlouvě, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu.

2.

Právo uplatnit reklamaci poskytované služby vzniká účastníkovi v případě vadného poskytnutí služby nebo v případě, že služba nebyla poskytnuta vůbec.

Reklamaci je účastník povinen uplatnit ihned po zjištění vadného poskytnutí služby nebo přerušeni poskytování služby, nejpozději však do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí či přerušeni poskytování služby, jinak právo zanikne.

3.

Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro záadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a snížit cenu podle těchto Všeobecných podmínek nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušeni služby nebo vadného poskytnutí služby.

4.

Nebude-li služba poskytována dle smlouvy (s výjimkami uvedeným ve smlouvě či v těchto Všeobecných podmínkách, které se nepovažují za záadu) po více než dvanáct hodin za kalendářní den, sníží se měsíční cena služby o jednu třetinu za každý takový den. Nebude-li poskytovatel moci poskytnout službu po více než 20 dnů v kalendářním měsíci, vrátí se měsíční cena v plné výši. Výpadky v poskytování služby se počítají od okamžiku, kdy je účastník ohlásí poskytovateli (telefonicky, e-mailem, SMS). Požadavek na vrácení části nebo celé ceny služeb může zákazník uplatnit u poskytovatele nejpozději během následujících dvou kalendářních měsíců.

5.

Reklamace na vyúčtování ceny nebo vady poskytované služby uplatňuje účastník výhradně písemně v

listinné podobě na adrese poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo na reklamaci zanikne.

6.

Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti ceny za poskytnutou službu. Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má.

7.

Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vady poskytované služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání s externím provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

8.

Nevyhoví-li poskytovatel podané reklamaci, je účastník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak toto právo zanikne.

9.

Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě smlouvy nebo v souvislosti se smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání účastníka, resp. jeho statutárního zástupce se statutárním zástupcem poskytovatele. Nedohodnou-li se smluvní strany v rámci tohoto jednání na způsobu řešení vzájemného sporu ani do 30 dnů od vzniku sporu, pak budou všechny spory vznikající ze smlouvy a v souvislosti s ní řešeny ČTÚ nebo, není-li dána pravomoc ČTÚ, příslušným soudem.

XI.

Mlčenlivost

1.

Poskytovatel i účastník jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, se kterými se seznámili v souvislosti s uzavřením a realizací smlouvy, s výjimkou informací obecně známých nebo v obchodních kruzích běžně dostupných a informací, které je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů nebo z důvodů ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.

2.

Tato povinnost trvá i po ukončení smlouvy.

XII.

Ochrana osobních údajů

1.

Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. a § 87 a násl. zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění.

2.

Účastník souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje o účastníkovi pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem účastníka, s tou výjimkou, že poskytovatel je oprávněn uvést účastníka ve svém referenčním listu.

3.

Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněn zpracovávat osobní údaje účastníka za účelem využívání takových osobních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení smlouvy. Účastník je kdykoliv oprávněn takový

souhlas odvolat písemným oznámením na adresu poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).

Účastník prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.

4.

Účastník výslovně souhlasí s tím, že může být poskytovatelem informován prostřednictvím elektronické pošty a prostředků elektronických komunikací o záležitostech týkajících se smlouvy či dalších aktivitách poskytovatele týkajících se poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací jeho účastníkům.

5.

Bude-li poskytovatel shromažďovat osobní údaje účastníka k vydání seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků, bude informovat bezplatně a před zařazením údajů dotčeného účastníka do seznamu tohoto účastníka o účelu tištěného nebo elektronického seznamu účastníků, a o dalších možnostech využití založených na vyhledávacích funkcích obsažených v elektronických verzích seznamu. Účastník poskytuje pro takový případ poskytovateli souhlas s uveřejněním svých osobních údajů podle § 41 zákona o elektronických komunikacích v plném rozsahu. Účastník má možnost tento souhlas změnit nebo zrušit a dále právo tyto údaje ověřovat a žádat jejich opravu nebo odstranění. Účastník má právo uvést, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu.

XIII.

Závěrečná ustanovení

1.

Tento dokument tvoří nedílnou součást smlouvy. Podmínky v něm uvedené mohou být ve smlouvě doplněny nebo měněny.

2.

Vznikne-li rozpor mezi ustanoveními smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, mají přednost ustanovení smlouvy.

3.

Pro změny těchto Všeobecných podmínek platí ustanovení článku V. odst. 15 těchto Všeobecných podmínek přiměřeně. Za uveřejnění informace o změně podle citovaného ustanovení je považováno i zveřejnění nového znění Všeobecných podmínek na internetových stránkách poskytovatele www.auria-net.cz.