

7.13. Úhrady na základě Výzev k platbě dle příslušné Objednávky u typu Kredit a Předplacené jsou nevratné.
7.14. V případě, že Účastník nezaplátí včas a řádně vyúčtovanou cenu za poskytnuté služby nebo nepatří dle smluvních podmínek, začne poskytovatel objednatel písemně upozorněn s uvedením termínu náhradního plnění, ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nesjedná nápravu, poskytovatel má právo zamezit aktivní přístup ke službám a Poskytovatel má právo požadovat úhradu úroků z prodlení, a to ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
7.15. Pro opětovné umožnění užívání služby, po úhradě dlužných plateb, má poskytovatel nárok na úhradu poplatku za znovuzprovoznění služby dle platného ceníku.

8. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad

8.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závodu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, faxem nebo telefonicky Poskytovateli na kontakt uvedený na www stránkách Poskytovatele.
8.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.
8.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závodu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo data zjištění Poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.
8.3.1. Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí Telekomunikační sítě, z provozu.
8.4. Účastník se zavazuje ohlásit i Závodu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní Dohled Služby.
8.5. Účastník a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do Dohledu budou zařazena i zařízení Účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento Dohled řídí podmínkami pro Dohled Telekomunikační sítě. Zařazení do Dohledu musí být sjednáno v Objednávce, vyřazení musí být provedeno jako změna Objednávky provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.
8.6. Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí Dohledu, je Účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude Smlouvou dohodnuta písemná pouštějící objednávkou s finančním limitem ceny takových zásahů.
8.7. Cílem Dohledu Telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědnosti za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro Službu zařazené do Dohledu:
 a) Účastník je povinen neprodleně hlásit veškeré Poruchy a Závady a veškeré další skutečnosti, které se dovíjí a jež by mohly (i v budoucnosti) ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
 b) Účastník je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.
 c) Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.
 d) Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu Službu, kde Úživatel opakovaně poruší tyto podmínky.

9. Parametry Služeb a Reklamací

9.1. Poskytovatel Službou SLA garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu poruchy služby. SLA je poskytováno pouze ke službám pronájmu okruhů, kde jsou definovány různé úrovně parametrů služeb podle dostupnosti a limitem času na odstranění poruchy, resp. maximální délkou nepřetržitých poruch. Různé úrovně parametrů SLA odpovídají různým technickým řešením, zejména v přístupu vedení. Přehled úrovní SLA a příslušných parametrů je uveden v následující tabulce:

Úroveň SLA	Měsíční dostupnost (v %)	Max. délka poruchy (hod.)	Odezva po ohlášení poruchy (hod.)	Délka přerušení z důvodu údržby a plán. prací (v hod./rok)
SLA 95	95	10	6	24
SLA 99	99	6	4	24

9.2. Cena za SLA na daném okruhu se určuje procentuální sazbou ze základní měsíční ceny služby dle ceníků jednotlivých služeb bez slev a doplnkových služeb.

Služba	Úroveň SLA	Cena za SLA (% z měsíční ceny služby)
Poskytované služby	SLA 95	0 %
Poskytované služby	SLA 99	15 %

9.3. Při nedodržení jednoho a více garantovaných limitů z důvodů na straně Poskytovatele je oprávněným Účastníkem vrácena formou dobropisu celá cena za SLA a dále má oprávněný Účastník nárok na vrácení poměrné části z měsíční ceny za danou službu, dále jen měsíční cena. Výše poměrné části z měsíční ceny se vypočítá následujícím způsobem:

Dostupnost služby/měsíc		Poměrná část měsíční ceny k vrácení
SLA 95	SLA 99	
95 % a větší	99 % a větší	0 %
94 % až 95 %	98,5 % až 99,99 %	2 %
93,5 % až 93,9 %	97,5 % až 98,4 %	5 %
92,5 % až 93,4 %	96,5 % až 97,4 %	10 %
91,5 % až 92,4 %	95,5 % až 96,4 %	15 %
Méně než 91,5 %	Méně než 95,5 %	25 %

9.4. V případě nedodržení garantovaných parametrů bude oprávněným účastníkem po skončení sledovaného měsíčního období vyúčtována celková cena za SLA formou dobropisu a oprávněnému účastníkovi zároveň vznikne nárok požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny podle zaslávaného měsíčního reportu. Oprávněný uživatel uplatňuje právo na vrácení poměrné části měsíční ceny písemnou formou. V případě platební nezákladě oprávněného účastníka bude částka vyúčtována až po vyrovnání splatných závazků oprávněného účastníka vůči Poskytovateli.

9.5. Nemá-li Objednávku či Ceníkem stanoveno jinak, je na Službu poskytnuta SLA 95. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu dle bodu 9.3. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamací.

9.6. Reklamací musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců od vyúčtování vadného poskytnutí Služby, do sídla Poskytovatele. Po uplynutí této lhůty oprávnění podat reklamací zaniká.

9.7. Reklamací je možné uplatnit písemně na adresu Poskytovatele, nebo osobně v místě jeho obchodních prostor. Písemná reklamacie musí být označena jako "Reklamacie" a musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacie a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo data zjištění důvodu Reklamacie, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

9.8. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:
9.8.1. Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash)
9.8.2. Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný) a Účastník byl k jeho umožnění vyzván, používá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.
9.8.3. Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.

9.8.4. Úhrndá doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.
9.8.5. Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u Účastníka.
9.9. Účastník má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamacie oprávněná. O tuto náhradu může být Účastníkovi poníženo budoucí vyúčtování Služeb.
9.10. V případě, že Účastník nebude s vyřazením reklamace souhlasit, může do jednoho roku od vyřazení reklamace uplatnit námitky proti vyřazení reklamace u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, dle ustanovení § 20e, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Subjekt mimosoudního řešení sporu je dle ustanovení § 20e odst. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) a v ostatních sporech mimo zákon o elektronických komunikacích je subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
9.11. Podání Reklamacie nemá odkladný účinek na datum splatnosti platby za poskytnuté Služby. Odkladný účinek může být přiznán rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu, pokud se o to na něj s žádostí o řešení reklamace a touto žádostí Účastník obrátí.

9.12. Na vyřazení reklamace má Poskytovatel lhůtu 30 dnů.
9.13. V případě služby přístupu k internetu se Poskytovatel zavazuje poskytovat službu s parametry uvedenými v dokumentu Parametry služby internet zveřejněném na webových stránkách poskytovatele - v případě hlasových služeb pak zajistit jejich dostupnost po 95 % času v kalendářním měsíci.
9.14. Odchylnka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva účastníka na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového účastníka nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.
9.15. Pokud účastník využívá od poskytovatele paralelně se službou přístupu k internetu i jiné služby (např. IPTV, VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytnutých služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlosti). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu, protože výše popsané služby běží ve sdílené kapacitě internetové přípojky účastníka a samotná kapacita internetové přípojky není těmito službami nijak omezena.

9.16. V případě velké trvalosti nebo velké opakující se odchyly, jejichž definice jsou v dokumentu Parametry služby internet, u skutečného výkonu služby přístupu k internetu, stejně jako u datových služeb a služeb digitální televize (IPTV) zejména pokud jde o rychlost a programovou nabídku, od stanovených parametrů, je účastník oprávněn reklamovat poskytnutou službu.
9.17. Poskytovatel je povinen vyřadit reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamací se zahraničním provozovatelem, bude objednatel vyzoomněn o vyřazení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení.
9.18. Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytnovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníkem považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

10. Omezení poskytování Služby
10.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.
10.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby:
10.2.1. U Služby Typu placení "Kredit" - v případě vyčerpání Kreditu.
10.2.2. U Služby Typu placení "Předplacené" - v případě nezaplacení předplaceného.
10.2.3. U Služby Typu placení "Faktura" - pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby i po stanovení náhradního termínu úhrady, který nesmí být kratší než týden.
10.2.4. Pro všechny Typy - pokud Účastník neplní smluvní podmínky.
10.3. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu a Dohledu.
10.4. Jestliže je užívání Služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytnovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníkem považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

10.5. Jestliže Účastník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoliv z těchto Služeb, a to i přesto, že platbu za takovou Službu uhradil.

11. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

11.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníků v souladu s interními pravidly pro ochranu osobních údajů a v souladu s Prohlášením o ochraně osobních údajů, obsahující mimo jiné přehled práv subjektů osobních údajů (Účastníka), které je součástí smluvní dokumentace mezi Účastníkem a Poskytovatelem a které je zveřejněné na stránkách www.optoway.cz.
11.2. Poskytovatel jmenoval Pověřence pro ochranu osobních údajů. Kontaktní údaje jsou zveřejněny na stránkách www.optoway.cz.
11.3. Uzavřením Objednávky dává Účastník, který je právnickou osobou, Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Účastníka ve svém referenčním listu.
11.4. Smluvní strany, pokud druhou smluvní stranou vedle Poskytovatele je právnická osoba či podnikající fyzická osoba, považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které

vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služeb.

12. Změna Smlouvy, Objednávky a parametrů služby

12.1. Smlouvu lze měnit:
12.1.1. Přidáním nové Objednávky.
12.1.2. Nahrazením Objednávky novou Objednávkou
12.1.3. Písemnými čísloványými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky.
12.1.4. Nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníků.
12.2. Změny Ceníku:
12.2.1. Změny jsou pro Účastníka účinné vždy k 1. dni 1. Periody následující po uplynutí lhůty dle 3.1.4.
12.3. Poskytovatel je oprávněn zvyšovat kvalitativní parametry Služby, bez změny ceny Služby. Taková změna se nepovažuje za změnu Smlouvy, Objednávky nebo dalších částí Smluvní dokumentace.
12.4. Ujednání v Dodatku mají přednost před ujednáními v Objednávkách. Renovová ujednání v Dodatku platí i v všechny Objednávky uzavřené před uzavřením Dodatku, ale až od data uzavření Dodatku.

13. Trvání a zánik Smlouvy a Objednávky

13.1. Smlouva je uzavřena na minimální dobu platnosti alespoň jedné Objednávky.
13.2. Objednávka se sjednává na dobu neurčitou, pokud není v Objednávce výslovně sjednáno jinak.
13.3. Účastník nebo Poskytovatel mohou vypovědět Objednávku:
13.3.1. Uzavřenou na dobu neurčitou, nebo změněnou uplynutím lhůty na dobu neurčitou, i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem Periody následující po doručení písemné výpovědi druhé straně, nebo prvním dnem od doručení písemné výpovědi účastníka poskytovateli, pokud je účastník spotřebitelem.
13.4. Pokud kterékoliv ze stran, u Objednávky uzavřené na dobu určitou, nesdělí 30 dní před uplynutím doby určité písemně druhé straně, že o nemá zájem o prodloužení doby určité, mění se Smlouva na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou podle bodu 13.3.1.
13.5. Strany si mohou v Objednávce dohodnout možnost Předčasného ukončení Objednávky uzavřené na dobu určitou, a to za Odstupné. Objednávka bude potom ukončena po zaplacení Odstupného k poslednímu dni Periody následující po dni, v němž bylo Odstupné uhráno za předpokladu, že Odstupné bylo uhráno nejpozději 7 dnů před ukončení Periody. V případě pozdní platby bude Objednávka ukončena k poslednímu dni následující Periody. V případě, že Účastníkem je spotřebitel, je Objednávka ukončena ke dni uplynutí výpovědní lhůty.
13.6. Není-li v Objednávce stanoveno jinak činí Odstupné 40 % částky průměrné měsíční platby Účastníka za poskytnuté Služby, násobené počtem Period, které zbývají do dne uplynutí sjednané doby určité, pokud je smlouva ukončena do tří měsíců od jejího uzavření. Doba splatnosti Odstupného je v takovém případě 14 dnů od ukončení Smlouvy. Dále má Poskytovatel právo požadovat úhradu za dotované koncové zařízení, pokud si ho účastník ponechává. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za službu, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto dvou částek je nižší.
13.7. Účastník může od Objednávky odstoupit:
13.7.1. V případě, že Poskytovatel opakovaně nezřídil požadovanou Službu, či neprovedl písemně dohodnutou změnu ani v době 30 kalendářních dnů, či v náhradním termínu po uplynutí lhůty, uvedené pro zřízení dané Služby či změnu Služby v Objednávce.
13.7.2. Pokud Poskytovatel oznámil náhradní termín zřízení Služby dle bodu 2.4. V tomto případě má Účastník právo odstoupit od Objednávky do tří dnů od doručení oznámení o změně, jinak se považuje oznámení náhradní termín za sjednaný.
13.7.3. V případě, že Poskytovatel ve dvou po sobě následujících měsících nedodržel parametry SLA, Účastník toto reklamoval a Reklamacie byla Poskytovatelem uznaná.
13.7.4. V případech uvedených v zákonu 127/2005 Sb., a v dalších zákonných případech.
13.8. Poskytovatel je oprávněn vypovědět sjednanou Objednávku v případě, že:
13.8.1. Účastník hrubě poruší své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinnosti Účastníka dle bodu 4.1., nebo nezaplacení jakékoliv platby dle Smlouvy ve lhůtě 10 dnů po dni splatnosti.
13.8.2. Účastník opakovaně (minimálně 2x v po sobě jdoucích vyúčtovacích 3x během roku) byl v prodlení s úhradou vyúčtování za služby nebo obdobně neplnil své další smluvní povinnosti.
13.8.3. Při zřízení Služby, provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů. V takovém případě je Poskytovateli oprávněn od Smlouvy odstoupit.
13.9. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o výpovědi Účastníkovi v případě, že důvody výpovědi dle 13.5. se vztahují na všechny Objednávky. Dnem výpovědi Smlouvy zanikají všechny Objednávky
13.10. Objednávka dále zaniká:
13.10.1. Automaticky u Služby Typu placení "Kredit" - nebude-li Kredit uhraněn do 60 dnů po pozastavení Služby (z důvodu vyčerpání kreditu).
13.10.2. Automaticky u Služby Typu placení "Předplacené" - nebude-li cena Služby uhranena nejpozději do posledního dne před následující Periodou.
13.12. Veškeré odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy a Objednávky musí být provedena písemně.
13.13. Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti posledního Objednávky.
13.14. V případě předčasného ukončení poskytování Služby z důvodu ležičku na straně Účastníka:
13.14.1. U Služby na dobu určitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků za poskytnuté Služby do uplynutí sjednané doby, s výjimkou případu, kdy Účastníkem je spotřebitel. V takovém případě je smluvní pokuta ve výši pětiny součtu měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby určité. Doba splatnosti smluvní pokuty je v takovém případě 14 dnů od ukončení Smlouvy.
13.14.2. U Služby na dobu neurčitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků do konce doby sjednané výpovědní doby.
13.15. Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovuzprovoznění

služby ve výši 300,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby.

13.16. V případě, že objednatel požádá o přenesení čísla do sítě jiného poskytovatele, končí smlouva k tomuto telefonnímu číslu dnem jeho přenesení, nestanoví-li zákon jinak.

13.17. V případě, že objednatel požádá o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění, končí smlouva k této službě dnem, kdy byla dokončena změna poskytovatele služby přístupu k internetu, nestanoví-li zákon jinak.

14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

14.1. V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle článku 9 dle sjednaného SLA.

14.2. Poskytovatel je oprávněn započítat jakékoli své závazky z titulu náhrady škody na své pohledávky za Účastníkem. Náhradu škody poskytne Poskytovatel Účastníkovi v naturální podobě-jako službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

14.3. Účastník prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 4.1.6, v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastníkem, tyto nároky vypořádá, nebo Poskytovateli nahradí všechny výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění Poskytovateli vznikly.

14.4. Neumožní-li Účastník Poskytovateli převzetí jeho zařízení do 7 (sedmi) dnů po zániku Smlouvy či skončení Služby, je v prodlení a odpovídá Poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů, mimo to má Poskytovatel nárok na náhradu ceny zařízení ve výši pořizovací ceny zařízení, uvedené v Ceníku, platném v době uzavření Smlouvy. Účastník se zavazuje poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.

14.5. Účastník se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka.

14.6. Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, e-mailové pošty, jakýchkoli údajů apod. k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup; za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Účastník.

14.7. Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejm. živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.).

14.8. V případech, uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, kdy má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má Poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání Účastníka vznikne.

14.9. Za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám použitím a provozem hardwarového zařízení, které je použito a provozováno v rozporu s ustanoveními těchto Všeobecných obchodních podmínek, odpovídá Účastník.

15. Podmínky služby přenositelnost telefonního čísla

15.1. Podmínky přenositelnosti telefonních čísel upravuje samostatný dokument, který je součástí smluvní dokumentace a je zveřejněný na webových stránkách Poskytovatele.

16. Opatření řízení provozu

16.1. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.

16.2. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování a nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebudou možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

16.3. Pokud zákazník využívá od poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména snížení rychlosti, případně zvýšenou dobou odezvy). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

16.4. Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s následujícími parametry uvedenými v Ceníku, zveřejněném na stránkách Poskytovatele:

16.5. V případě trvalé nebo pravidelné se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

17. Společná a závěrečná ustanovení

17.1. Veškerá oznámení a informace dle těchto Všeobecných podmínek je možné také provádět e-mailem, popřípadě sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele či Intranetu.

17.2. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

17.3. Úkony ve Smlouvě a Objednávce (uzavření, změna, výpověď atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na Intranetu (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).

17.4. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Objednávkách, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.

17.5. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 1. července 2022.