

Všeobecné obchodní podmínky

Pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti EtronNet v souladu se Zákonem 127/2005 Sb. platné ke dni 2. března 2018

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Společnost *EtronNet*, se sídlem Komenského 100, 76601, Valašské Klobouky, IČ:64324931, tel. číslo 576 013 100 a e-mail ritter@etron.cz (dále jen poskytovatel) poskytující služby elektronických komunikací (dále jen služby) tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen VOP), které upravují poskytování služby na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen smlouvy) a obsahuje specifikaci poskytnuté služby, nebo služeb uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2 VOP, ceníky služeb, popis služeb, nabízená a zaručená kvalita služeb, servisní služby případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se seznámil se smlouvou a se všemi dalšími součástmi smlouvy včetně VOP.

1.3 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy, těchto VOP a případných dalších ujednání, poskytovat účastníkovi sjednané služby, po sjednanou dobu a účastník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za služby.

2. Definice pojmů

2.1 "smlouva" je příslušná smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem.

2.2 "účastník" (nebo „zákazník“ nebo uživatel“) je uživatel příslušné služby.

2.3 "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 uživatelem.

2.4 "telekomunikační síť" je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.

2.5 "přípojný bod" (nebo též "koncový bod") telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je účastníkovi poskytován

přístup k telekomunikační síti, či jsou účastníkovi předávány služby.

2.6 „koncové zařízení uživatele“ jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice

2.7 "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 za přípojným bodem (na straně účastníka).

2.8 "porucha" 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).

2.9 "dohled" je aktivně vyvíjená činnost poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy smlouvou a objednávkou garantované parametry služby. Kontakt na dohled je uveden na www.etron.cz. Dohled přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednávkou na servisní služby.

2.10 „omezení poskytování služby“ je zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem. Obnovení služby je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení poplatku za znovuspuštění dle ceníku.

2.11 „odpojení služby“ je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.

2.12 „zrušení poskytování služby - zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).

2.13 „minimální měsíční plnění“ je finanční částka uvedená ve smlouvě, objednavce nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah užívaných služeb za jedno zúčtovací období. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.

2.14 „instalační/deinstalační poplatek“ je cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem dle ceníku a splatná při zřízení/zrušení služby.

2.15 „jistina“ je finanční částka sloužící k zajištění úhrady splatných závazků, bude z ní čerpáno pouze, pokud závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen.

Po ukončení služby, ke které se vztahuje, bude jistina vrácena neprodleně účastníkovi (případně ponížená o dlužné částky).

2.16 "předplatné/kredit" je částka uhrazená před čerpáním služby na účet poskytovatele, cena za služby bude čerpána ze složené částky, po vyčerpání složené částky bude služba pozastavena až do složení dalšího předplatného/kreditu.

2.17 „minimálně zajištěná kvalita služby“ (nebo též „SLA“) je garantované dodržení technických parametrů služby v takové výši, aby uživatel mohl službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané službě.

3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy a objednávky

3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Specifikace předmětu plnění je ve smlouvě.

3.2 Po uzavření smlouvy provede poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry.

3.3 Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne účastníkovi náhradní den zřízení služby nebo má poskytovatel právo od uzavření smlouvy bez sankcí do tří dnů odstoupit. Neodstoupí-li účastník po oznámení náhradního dne zřízení služby od smlouvy ve lhůtě 3 dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení služby za sjednaný.

3.4 Zřídit službu je poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě jistiny, případně aktivacího poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány.

3.5 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany poskytovatele. Ve smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. Dnem zřízení služby je potom první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn.

3.6 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nebo určitou. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádá ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy, tj. poskytovatel informoval účastníka předem o prodloužení smlouvy a o možnosti smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručeným poskytovateli. V případě smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve smlouvě, porušení této povinnosti se považuje za

porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.

3.7 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů.

3.8 Není-li ve smlouvě nebo objednávce dohodnuto jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 30 kalendářních dnů.

3.9 Ve smlouvě nebo objednávce může být sjednán závazek účastníka o využívání služby/služeb po stanovenou dobu s minimálním měsíčním plněním.

3.10 V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po stanovenou dobu ze strany účastníka, je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi sjednanou smluvní pokutu (zejména v případech, kdy smlouva skončila z důvodu na straně účastníka, a to třeba i výpovědi dříve, než by uplynula doba určitá, na kterou byla smlouva uzavřena nebo nedodržení výpovědní lhůty, v případě odstoupení ze strany poskytovatele z důvodů, že uživatel neplnění své povinnosti). Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.

3.11 Účastník může ukončit smlouvu bez sankce na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejich součástí nebo VOP, pokud se jedná o změny náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZEK a se změnou nesouhlasí, a to ke dni účinnosti této změny. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5 ZoEK.

3.12 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě prodlení účastníka s platbou za služby, účastník uvedl nesprávný údaj nebo zamlčel důležité okolnosti.

3.13 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit (i) pokud služba byla nedostupná více než 240 hodin v kalendářním roce nebo (ii) porucha nebyla odstraněna do 3 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky nebo se jedná o vinu účastníka.

3.14 Veškerá odstoupení od smlouvy či objednávky a výpovědi smlouvy a objednávky musí být provedeny písemně.

3.15 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem dodatku smlouvy, nabytím účinnosti nových VOP a ceníku.

4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen:

4.1.1 Zřídít a nepřetržitě poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou, objednávkou, ceníkem a těmito VOP.

4.1.2 Podle § 63 odst. 1 písm. r) a § 63 odst. 6 ZoEK je poskytovatel 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 účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě 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 zaslání vyúčtování

4.1.3 Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení účastníkovi, a to zejména v nočních hodinách. 4.1.4 Odstraňovat závady tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné s výjimkou závad z titulu vyšší moci.

4.1.5 Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, ale pouze vypořádat reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VOP.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.

4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry služby dle smlouvy.

4.2.3 Měnit ceník, VOP a další podmínky.

4.2.4 Měnit identifikační čísla smlouvy, login a přístupové heslo účastníka.

4.2.5 Nezřídít službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva a včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

4.2.6 Omezit poskytování služby, pokud účastník porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednání nápravy nesjedná nápravu či službu nezaplatí, zamezením aktivního přístupu ke službě. U VoIP telefonování bude služba omezena, s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo poskytování služby ukončit a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši dle platného ceníku. Účastník uděluje souhlas se zasláním upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na číslo účastníka uvedené ve smlouvě. Omezením užívání služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z těchto služeb.

4.2.7 Při opětovné aktivaci služby omezené

nebo přerušené z důvodu neplnění povinností účastníkem, má poskytovatel nárok na poplatek dle ceníku.

4.2.8 Neuzavřít smlouvy či změnit službu s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

4.2.9 Poskytovatel je oprávněn bez předchozí výzvy od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení.

4.2.10 Poskytovatel je oprávněn uvést obchodní firmu a sídlo účastníka, se kterým má uzavřenou smlouvu nebo jeho jméno na svém referenčním listu.

4.2.11 Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu služby, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a nedojde ke zvýšení ceny.

5. Práva a povinnosti účastníka

5.1 Účastník je povinen:

5.1.1 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle objednávky či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele.

5.1.2 Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, VOP a dalšími předpisy poskytovatele, zejména je povinen:

5.1.2.1 úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací,

5.1.2.2 nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva,

5.1.2.3 nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,

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

5.1.2.5 neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,

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

5.1.2.7 nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.

5.1.3 Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

5.1.4 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.

5.1.5 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.

5.1.6 Dnem ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

5.2 Účastník je dále povinen:

5.2.1 Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy v poskytování služby.

5.2.2 Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně oznamovat poskytovateli.

5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého či neúplného zjištění účastníka poskytovateli vznikly.

5.2.4 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby.

5.2.5 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.

5.2.6 Zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka zařazených do dohledu.

5.2.7 Služba je předaná v den zřízení služby, účastník má právo, na své náklady, si k převzetí služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takovéto osoby nemá vliv na řádné předání služby.

5.2.8 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou účastníka.

5.2.9 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zaslány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.

5.2.10 Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou. Účastník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.

5.2.11 Účastník bere na vědomí, že

komunikace prostřednictvím síti elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny, za škody v této souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

5.2.12 Účastník je povinen využívat služby po sjednanou dobu, a pokud je sjednána minimální výše, tak v této výši, v případě porušení této povinnosti ze strany účastníka je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako součet jedné pětiny součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy) a výše úhrady nákladů

spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

5.2.13 Účastník bere na vědomí, že pokud má v nájmu, ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen toto zařízení vrátit po ukončení smlouvy na své náklady. V případě nevrácení mu bude účtována cena tohoto zařízení dle ceníku poskytovatele a případně vzniklé náklady. Účastník zároveň odpovídá za škodu a zcizení zařízení poskytovatele, pokud je toto zařízení poskytovatele umístěno v prostorách účastníka.

6. Rozsah a vymezení poskytované Služby

6.1 Rozsah poskytované služby je uveden ve smlouvě či v ceníku uvedeném na www.etronez.cz.

6.2 Jednotlivé služby nejsou na sobě závislé a lze je samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné služby nezaniká platnost ostatních služeb.

6.3 Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou 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 účastníku považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

6.4 Cena služby zahrnuje také pronájem zařízení použitého pro přístup k internetu pomocí bezdrátové nebo jiné technologie (pokud nemá účastník své vlastní zařízení), tzn. pokud účastník službu nevyužívá pravidelně nebo službu využívá jen sezónně, nemá nárok na slevu z pronájmu tohoto zařízení.

7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

7.1 Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (korunách českých) bez DPH.

7.2 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve smlouvě.

7.3 Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

7.4 DUZP je stanoveno dle zákona 235/2004

Sb. ustanovení §21 odst. 5 písmena b dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání telekomunikační služby (tj. odečtením objemu provolaných minut, odečtením splnění podmínek SLA pro uplatnění slev, atd.).

7.5 Daňový doklad je pro účastníka poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je zaslán e-mailem účastníkovi, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.

7.6 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků účastníka evidovaných poskytovatelem.

7.7 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž účastník souhlasí.

7.8 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 21 dnů, fakturačním obdobím je kalendářní čtvrtletí (není-li ve smlouvě uvedeno jinak), a daňový doklad je vystaven na začátku období.

7.9 V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za využívání služby/služeb je poskytovatel oprávněn jednostranně převést způsob platby účastníka na předplatné.

7.10 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.

8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad

8.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závalu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky technické podpoře poskytovatele, na kontakt uvedený na www.etronez.cz.

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 závalu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.4 Cílem dohledu telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědností za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu:

8.4.1 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.

8.4.2 Účastník se zavazuje ohlásit i závalu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled služby, a to minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.

8.4.3 Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.

8.5 Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, kde uživatel opakovaně porušil tyto

podmínky.

9. Reklamacce

9.1 Pokud dostupnost služby, vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má účastník nárok na náhradu, pokud je tak sjednáno ve smlouvě. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu účastník uplatní formou reklamacce.

9.2 Pokud není ve smlouvě, nebo stanoveno jinak, poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 97%. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném zúčtovacím období je poskytnuta formou slevy, jejíž výše je stanovena, v případě úhrnné doby poruch větší než 21 hodin, vzorcem:

Náhrada = celková periodická platba [Kč] * (úhrnná doba poruch [hod] – 21) / 720.

9.3 Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady či zjištění nesprávného vyúčtování služby, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby, do sídla poskytovatele, jinak právo na reklamacce zanikne. Podání reklamacce nemá odkladný účinek a účastník se nezavazuje povinnosti reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.

9.4 Reklamacce musí být označena jako "Reklamacce" a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamacce a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamacce, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

9.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacce na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním poskytovatelem, je povinen reklamacce vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

9.6 Za oprávněnou reklamacce bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služby dle příslušné objednávky v dohodnutém rozsahu, či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 97% ceny příslušné služby. V případě ukončení smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.

9.7 V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamacce poskytovatelem, má právo se obrátit na Český Telekomunikační Úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce. Podrobnosti stanoví Zákon o Elektronických Komunikacích.

10. Spotřebitelské smlouvy

10.1 V případě uzavření nebo změny smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace o uzavřené smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

10.2 Účastník má právo do 14 dnů od předání těchto informací od smlouvy odstoupit.

11. Společná a závěrečná ustanovení

11.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb. v účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů.

11.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy, objednávky nebo VOP na třetí osobu.

11.3 V případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory mezi stranami dle ustanovení Zákona o Elektronických Komunikacích.

11.4 Skutečnosti neupravené smlouvou, VOP se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle Zákona o Elektronických Komunikacích a Občanským zákoníkem.

11.5 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto VOP. O těchto změnách poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn na www.etrone.cz, zasláním informací o této změně na emailovou adresu účastníka a zveřejněním v každé své provozovně.

11.6 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn převést práva i povinnosti z poskytování služby na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

11.7 Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o účastníkovi používat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky. Poskytovatel se zavazuje nepřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem.

11.8 Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a je oprávněn ho kdykoliv odvolat. Účastník má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.

11.9 Účastník uděluje souhlas poskytovateli se zasláním obchodních sdělení na aktuální emailovou adresu účastníka. Tento souhlas může účastník kdykoliv písemně odvolat.

11.10 Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním provozních případně lokalizačních údajů v souladu se Zákonem o Elektronických Komunikacích. Tento souhlas může účastník kdykoliv písemně odvolat.

11.11 Účastník souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zaslání upomínek či výzev účastníkovi.

11.12 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve smlouvě, dodatcích a ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.

11.13 Tyto VOP jsou platné a účinné od 2.3.2018.

Podpis účastníka (oprávněného zástupce + razítko)