

Všeobecné obchodní podmínky společnosti IBG-NET s.r.o.

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „Podmínky“) tvoří obecný právní rámec, dle kterého poskytuje společnost IBG-NET s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) Účastníkům služby elektronických komunikací.
- 1.2 Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást jakékoli smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem (dále jen „Smlouva“). Obsahuje-li Smlouva úpravu odlišnou od úpravy uvedené v těchto Podmínkách, použije se vždy přednostně úprava obsažená ve Smlouvě.

2 DEFINICE POJMŮ

- 2.1 Není-li výslovně stanoveno jinak, pojmy psané s velkým počátečním písmenem mají v těchto Podmínkách, příslušné Smlouvě, jakož i v ostatních dokumentech týkajících se vztahů mezi Poskytovatelem a Účastníkem níže uvedené význam.
 - 2.1.1 „Popis služby“ je dokument obsahující definici Služby a specifických podmínek jejího poskytování. Tak, jak Poskytovatel průběžně inovuje Službu, může Popis služby měnit. Nový Popis služby nahrazuje odpovídající starý Popis služby, pokud není v novém Popisu služby uvedeno jinak. Popis služby je součástí příslušné Smlouvy. Popis služby může tvořit součást Ceníku.
 - 2.1.2 „Poskytovatel“ je společnost IBG-NET s.r.o., Cyrila a Metoděje 66, Podbořany 441 01, IČ: 28728548, DIČ: CZ28728548, zapsána v obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v Ústí nad Labem, spisová značka C 29059.
 - 2.1.3 „Reklamací“ se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny nebo z vadně poskytnutých služeb.
 - 2.1.4 „Služba“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací spočívající v poskytnutí připojení (přístupu) k síti INTERNET, nebo poskytnutí hlasových služeb poskytovaných Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy prostřednictvím Sítě elektronických komunikací. Součástí Služby může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží, to vše dle dohody ve Smlouvě.
 - 2.1.5 „Smlouva“ je Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi.
 - 2.1.6 „Smluvní strana“ je Poskytovatel a/nebo Účastník.
 - 2.1.7 „Sít elektronických komunikací“ znamená veřejnou síť elektronických komunikací ve smyslu § 2 písm. e) Zákona, jejichž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.
 - 2.1.8 „Účastník“ je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba na základě Smlouvy.
 - 2.1.9 „Účastnická stanice“ je soubor technických zařízení, včetně přípojného vedení a koncového bodu sítě, umožňující přístup ke Službě.
 - 2.1.10 „Web Poskytovatele“ webové stránky Poskytovatele umístěné na adrese www.ibg-net.cz a www.callpro.cz, na nichž se může Účastník kdykoliv dálkovým přístupem seznámit s aktuální nabídkou Služeb Poskytovatele, smluvními dokumenty a jejich změnami.
 - 2.1.11 „Zákon“ je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
 - 2.1.12 „Technické zařízení“ je zařízení, zejména elektronické komunikační zařízení, které je nezbytné k využívání Služby ze strany Účastníkem. Poskytovatel a Účastník se mohou ve Smlouvě dohodnout, že Poskytovatel Účastníkovi prodá, zapůjčí nebo nainstaluje technické zařízení u Účastníka, a to za podmínek uvedených ve Smlouvě.
 - 2.1.13 „Porucha“ je stav, kdy Službu není možno využívat pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, nebo situace definovaná ve VOP Poskytovatele.
 - 2.1.14 „Kód zákazník“ ve Smlouvě je ověřovací kód účastníka podle § 34a odst. 5 písm. e) Zákona.
- 2.2 Pojem definovaný v těchto Podmínkách v jednotném čísle zahrnuje i množné číslo a naopak, pokud tak vyplývá z kontextu. Při výkladu těchto Podmínek se nepříhlíží k názvům jednotlivých článků či odstavců.

3. SLUŽBY

3.1 SLUŽBA PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET

- 3.1.1 Služba spočívá v poskytnutí Účastníkovi připojení (přístupu) k síti INTERNET v rozsahu specifikovaném ve Smlouvě. Služba může být poskytnuta prostřednictvím pevné nebo mobilní sítě elektronických komunikací, vždy dle dohody mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 3.1.2 Poskytovatel poskytuje několik typů (tarifů) Služby, které se vzájemně odlišují dle jednotlivých parametrů Služby. Parametry a úroveň kvality jednotlivých typů (tarifů) Služeb nabízené Poskytovatelem jsou specifikovány v Popisu služby (případně v Ceníku) a dále na Webu Poskytovatele. Smlouva s konkrétním Účastníkem pak mimo jiné stanoví, který konkrétní typ (tarif) Služby má dle příslušné Smlouvy Poskytovatel Účastníkovi poskytovat. Příslušný Popis služby a Ceník platný ke dni podpisu Smlouvy tvoří integrální součást Smlouvy uzavřené s příslušným Účastníkem.
- 3.1.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své Sítě elektronických komunikací, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu. Poskytovatel si vyhrazuje právo na základě vlastního uvážení kdykoli měnit a doplňovat kterýkoli Popis služby a Ceník, a to zejména (i) měnit obsah, vlastnosti a znaky kterékoli Služby a (ii) doplnit jakoukoli novou Službu do Ceníku. Ustanovení odstavce 5.16 těchto Podmínek se použije obdobně pro veškeré změny, úpravy a dodatky Popisu služby a Ceníků, včetně zavedení nových Ceníků. Poskytovatel si vyhrazuje právo dle vlastního uvážení kdykoli nabídnout Účastníkovi novou Službu.
- 3.1.4 Součástí Služby může být, dle dohody stran v příslušné Smlouvě, též poskytnutí technického zařízení, které je nezbytné k tomu, aby Účastník byl schopen užívat Službu poskytovanou Poskytovatelem, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě.
- 3.1.5 Účastník bere na vědomí, že k tomu aby mohl užívat Službu poskytovanou Poskytovatelem, musí mít technické zařízení, které je pro danou Službu specifikované na Webu Poskytovatele anebo ve Smlouvě. Stejně tak musí být toto technické zařízení nastaveno Účastníkem způsobem, které je uvedené na Webu Poskytovatele. Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za to, že Účastník je majitelem takového zařízení a že je toto zařízení správně nastaveno. Účastník si může u Poskytovatele objednat provedení takového nastavení za podmínek stanovených Poskytovatelem.

3.2 FIXNÍ HLASOVÁ SLUŽBA VOIP CALLPRO

- 3.2.1 Služba Fixní hlasová služba VoIP je veřejně dostupná telefonní služba, která umožňuje hlasová a faxová volání do pevných, mobilních sítí a na služby uvedené v Ceníku. Tuto službu nabízí Poskytovatel pod obchodním názvem CallPro. Pro zřízení Služby CallPro je nutno podmínkou aktivní přístup k síti Internet.
- 3.2.2 SLUŽBA VOIP OBSAHUJE: Přidělení telefonního čísla z číslovacího plánu Poskytovatele podle adresy telefonního obvodu Účastníka. Telefonní číslo je dostupné ze sítě Poskytovatele a ostatních pevných nebo mobilních sítí. Služba neumožňuje dial-up připojení ani volbu operátora CS/CPS. Dále neumožňuje volání na přístupová čísla Internet a modemová spojení.
- 3.2.3 FUNKCIONALITA A TECH. PARAMETRY SLUŽBY VoIP: Pro přenos hlasu využívá služba kodeku G.729, G711a nebo G722, faxová volání skupiny G3 na protokolu G711a. Pro technologii VoIP lze použít pouze taková zařízení (IP telefon, IP brána, faxová zařízení, telefon, telefonní ústředna, softwarový VoIP telefon at...), která jsou plně kompatibilní se službou VoIP. V případě požadavku instalace zařízení (IP telefon, IP brána, faxová zařízení, telefon, telefonní ústředna, softwarový VoIP telefon, atd...), u kterého není známa kompatibilita se službou VoIP, se musí takovéto zařízení otestovat technickým oddělením poskytovatele. Pokud nedejme k otestování zařízení, nese poskytovatel žádnou odpovědnost za nefunkčnost neotestovaného zařízení.
- 3.2.4 PODMÍNKY K VYUŽÍVÁNÍ SLUŽBY VoIP: Služba je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 128kbit/s (pro hlas) a 256kbit/s (pro hlas+fax). V případě výpadku datové přípojky je Služba VoIP mimo provoz. Služba VoIP neobsahuje záložní telefonní linku. VoIP zařízení musí mít zabezpečené napájení externím zdrojem dodávaným k zařízením. VoIP zařízení jsou připojována do LAN sítě Účastníka na Ethernet porty 10/100/1000 Mbit. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu a kapacitu sítě Účastníka. Účastník si zabezpečuje pořízení dostatečné kapacity datové přípojky, počtu síťových prvků, IP adres a síťových zásuvek v LAN síti na vlastní náklady. VoIP zařízení jsou schopna pracovat v LAN síti Účastníka za podmínky použití Network Address Translation (NAT) s průchodem portem 5060. Není možné při volání zatěžovat datovou linku jiným provozem na více než 50% její nominální rychlosti. V případě ADSL musí modem podporovat NAT bez zvláštních nastavení. Při nedodržení výše uvedených podmínek může Služba VoIP vykazovat sníženou kvalitu hlasového přenosu (echo, výpadky v komunikaci atp.). Služba VoIP je určena výhradně pro běžné použití Účastníkem, není určena pro automatické vytáčení a modemové vytáčené připojení (dial-up). Služba VoIP není funkční během období výpadku elektrického proudu v lokalitě Účastníka. Výpadek služby připojení k internetu znemožní využití Služby VoIP. Služba umožňuje v případě výpadku služby připojení k internetu nastavení automatického přesměrování příchozích hovorů na jiné telefonní číslo (např. mobilní). Telefonní číslo je přiděleno na základě dohody mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Tísňová volání jsou vždy směrována na krajské dispečnické oblasti, ze které má zákazník přiděleno číslo bez ohledu na jeho skutečnou geografickou polohu.
- 3.2.5 MINIMÁLNÍ PROVOLÁVKA: Účastník je povinen platit cenu za používání Služby VoIP dle Ceníku pro daný tarif, minimálně však částku ve výši Minimální provolávky. To znamená, že pokud Účastník provolá v účtovacím období částku menší než je Minimální provolávka, je povinen uhradit částku ve výši Minimální provolávky. Pokud Účastník provolá více než je Minimální provolávka, je povinen uhradit skutečně provolanou cenu. Není-li minimální provolávka stanovena, je 0,- Kč měsíčně.
- 3.2.6 UŽÍVÁNÍ SLUŽBY VoIP: Účastník nesmí Službu dále předprodávat nebo poskytovat dalším osobám bez písemného povolení Poskytovatele.
- 3.2.7 VÝPIS HOVORŮ: Výpis hovorů je mezi Účastníkem k dispozici on-line v portálu pro zákazníky na webu www.callpro.cz.
- 3.2.8 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání jak Technického zařízení, tak nastavovací údaje telefonního účtu v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení Služby VoIP. Účastník odpovídá za zneužití přístupových hesel nebo telefonních čísel a za škodu tím způsobenou Poskytovateli stejně jako nese plnou odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou Poskytovateli způsobenou nepopulovanou či nenahlášenou změnou lokality a porušením číslovacího plánu. Účastník je povinen neprodleně ohlásit Poskytovateli ztrátu, odcizení, zneužití přístupových hesel a bez zbytečného odkladu to písemně potvrdit. Účastník je povinen učinit opatření zabraňující nepopulovaným osobám v manipulaci se Zařízením Poskytovatele v lokalitě Účastníka. Poruší-li Účastník povinnosti stanovené tímto článkem všeobecných obchodních podmínek, má Poskytovatel právo po předchozím písemném upozornění a stanovením přiměřené lhůty k nápravě omezit poskytování Služby a Účastník povinnost uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- až 1.000.000 Kč za každé takové porušení. Nárok na náhradu škody a úhradu případných sankcí, které by mu byly v této souvislosti uloženy, není stanovením o smluvní pokutě nijak dotčen. Poruší-li Účastník svoji povinnost opětovně, je toto porušení považováno za podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel má právo odstoupit od Smlouvy.
- 3.2.9 TARIFIKACE: Není-li uvedeno jinak, tak tarifkace u služby VoIP je 60+30.(účtování po 1. minutě je v 30 vteřinových intervalech)
- 3.2.10 Pravidla přenosu telefonních čísel jsou definována v dokumentu „Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel“, který je k dispozici na webu Poskytovatele.
- 3.2.11 Účastník může sledovat úroveň spotřeby jednotlivých využívaných Služeb prostřednictvím zákaznického portálu na webu www.callpro.cz nebo prostřednictvím infolinky 4488.

3.3 MOBILNÍ HLASOVÁ SLUŽBA CALLPRO GSM

- 3.3.1 Hlasová služba CALLPRO GSM je mobilní hlasová služba elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky a s ní souvisejících doplňkových služeb a také provádění platebních transakcí ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb. o platebním styku.
- 3.3.2 Služba je poskytována pomocí veřejně dostupné mobilní sítě operátora T-Mobile Czech Republic a.s. provozované pod názvem T-Mobile, případně smluvního operátora. Dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území sítí a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytovaných služeb ovlivnit. Mapa pokrytí je k nahlédnutí na webu www.callpro.cz. Společnost IBG-NET s.r.o. nezaručuje, že na místech na mapě označených jako pokryté signálem, každé zařízení a vždy dosáhne připojení k síti.
- 3.3.3 Hlasové služby – Mobilní hlasové služby jsou (není-li uvedeno jinak) tarifkovány po minutách (60+1). Volné minuty jsou uplatňovány na hovory do všech mobilních i pevných sítí v ČR (tedy včetně sítě poskytovatele), pokud není tarif vybaven specifickým balíčkem volných minut do sítě operátora, nebo pokud není u tarifu nastaveno volání do sítě operátora zdarma. Do volných minut se nezapočítávají hovory na zvláštně naceňovaná čísla. U služeb obsahujících volné minuty a zprávy se tyto převádí do dalšího měsíce.
- 3.3.4 Roaming – Roaming je předplacená služba umožňující využívání hlasových a datových služeb CALLPRO i v síti smluvních operátorů v zahraničí. Pro aktivování roamingu může poskytovatel požadovat uhrazení vratné zálohy. Vyúčtování roamingu je závislé na dodání vyúčtování zahraničních partnerů a může být provedeno se značnou prodlevou.
- 3.3.5 Doplňkové služby – Další doplňkové služby jsou vždy naceňovány dle aktuálního ceníku, který je dostupný na webu www.callpro.cz v sekci „Mobilní služby - Kompletní ceník“.
- 3.3.6 Služba CALLPRO GSM je určena výhradně pro běžné užívání v GSM telefonech nebo tabletech. Služba není určena pro průmyslové využití, GSM brány, bezpečnostní zařízení, čidla a podobně. Takové použití je považováno za porušení smlouvy.
- 3.3.7 Datové služby – Poskytovatel umožňuje mobilní přístup k internetu prostřednictvím datových balíčků uvedených v ceníku. Po vyčerpání objemu dat v zakoupeném balíčku je přístup k internetu přerušen. Zakoupený datový balíček může Účastník čerpat vždy od okamžiku jeho aktivace do konce kalendářního měsíce, ve kterém byl aktivován. Nevýčerpaný objem dat se nepřevádí do dalšího kalendářního měsíce. Dosahované rychlosti závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána viz tabulka níže. Za **velkou trvajícím odchytkou od inzerované rychlosti** stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchytka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut. Za **velkou opakující se odchytkou od inzerované rychlosti** stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchytka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut. V případě velké trvajícím odchytky a velké opakující se odchytky od inzerované rychlosti má spotřebitel právo podat Reklamací.

Technologie		Odhadovaná maximální rychlost		Inzerovaná rychlost	
		Stahování dat	Vkládání dat	Stahování dat	Odesílání dat
2G	EDGE	0,2 Mbps	0,1 Mbps	0,125 Mbps	0,04 Mbps
	HSPA	7,2 Mbps	3,6 Mbps	5 Mbps	1 Mbps
3G	HSPA+	20 Mbps	5,76 Mbps	5 Mbps	1 Mbps
	LTE	20 Mbps	5,76 Mbps	15 Mbps	5 Mbps

3.3.8 VÝPISY – Výpis hovorů je všem Účastníkům k dispozici on-line v zákaznickém portálu na webu www.callpro.cz.

3.3.9 Pravidla přenosu telefonních čísel jsou definována v dokumentu „Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel“, který je k dispozici na webu Poskytovatele.

3.3.10 VYÚČTOVÁNÍ - v případě nehrzení vystavených faktur budou zákazníci omezeni odchozí službu (v případě dvou a více neuhrzených faktur dojde k celkovému zablokování SIM karty) a zároveň bude po zákazníkovi vymáhána dlužná částka prostřednictvím některé z inkasních společností.

3.3.11 Účastník může sledovat úroveň spotřeby jednotlivých využívaných Služeb prostřednictvím zákaznického portálu na webu www.callpro.cz nebo prostřednictvím infolinky 4488.

4 VZNIK, TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

4.1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem vzniká uzavřením Smlouvy. Smlouva je uzavřena písemně nebo distančně.

4.1.1. Písemně uzavřená Smlouva je uzavřena podpisem formuláře Smlouvy oběma Smluvními stranami. Obsah Smlouvy uzavřené písemně je tvořen vlastním formulářem Smlouvy, jehož vzor je k dispozici na webu www.ibg-net.cz, a dále těmito Podmínkami. Aktuální Podmínky, Popis služby a Ceník služeb Poskytovatele je Účastníkovi k dispozici na Webu Poskytovatele.

4.1.2. Distančně uzavřená Smlouva je uzavřena v okamžiku prvního úspěšného čerpání Služby. Obsah Smlouvy uzavřené distančně tvoří ustanovení obsažená ve Smluvních informacích, těchto Podmínkách a případně v dalších dokumentech týkajících se konkrétní Služby, o kterých je Účastník informován před uzavřením smluvního vztahu.

4.1.3. Poskytovatel upozorňuje Účastníka, že dokumenty tvořící Smlouvu, které fyzicky neobdržel od Poskytovatele, je důležité si stáhnout, a spolu s těmi je fyzicky obdržel, uchovat pro účely dokumentace nebo pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

4.2 Dle dohody ve Smlouvě, se Smlouva uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a není ve Smlouvě doba určitá uvedena, je stanovena na 12 měsíců a počítá se ode dne zahájení poskytování Služby. Po uplynutí doby určité se automaticky Smlouva obnovuje na dobu neurčitou, ledaže ji kterákoli Smluvní strana nejpozději 30(třicet) dnů před uplynutím doby určité písemně vypoví.

4.3 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran nebo také postupem v souladu s § 34 či § 34a Zákona a vyhláškou České republiky o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

4.4 Účastník může vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou z jakéhokoliv důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce 30(třicet) dnů, která začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď doručena Poskytovateli. Výpověď musí mít písemnou formu.

4.5 Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i na dobu neurčitou do 14 dnů od data nabytí účinnosti podstatných změn smluvních podmínek, směřujících ke zhoršení postavení Účastníka; výpovědní lhůta činí 30(třicet) dnů a počíná běžet následující den po dni, kdy byla výpověď doručena Poskytovateli. Taková výpověď musí obsahovat text „Nesouhlas se změnou VOP“

4.6 Smlouvu na dobu určitou může Účastník vypovědět před uplynutím doby určité výhradně v případech uvedených v článku 4.5 tohoto odstavce. Pokud Účastník vypoví smlouvu na dobu určitou během trvání doby určité mimo článku 4.5 tohoto odstavce, vzniká poskytovateli právo účtovat smluvní pokutu ve výši 20% celkové sumy, která by byla účtována do konce doby určité.

4.7 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i na dobu neurčitou z jakéhokoliv důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce 30(třicet) dnů, která začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď doručena Účastníkovi.

4.8 Nezapltil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedených ve vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění v délce 5 až 30 kalendářních dnů ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty je Poskytovatel oprávněn omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Poskytoval je oprávněn obnovit poskytování Služby do 30 dnů od okamžiku, kdy Účastník splní všechny své platební povinnosti vůči Poskytovateli.

4.9 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případech:

4.9.1 kdy Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje.

4.9.2 kdy Účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se pro účely odstavce 4 rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely odstavce 4 rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

4.9.3 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka.

4.9.4 v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům.

4.10 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně, pokud druhá Smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, na její majetek byl podán návrh na prohlášení konkurzu nebo návrh na prohlášení konkurzu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku nebo bude zahájeno vyrovnávací řízení nebo vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na Účastníka uvalena nucená správa.

4.11 Při ukončení Smlouvy, zejména před zrušením nebo zahájením poskytování Služby, nebo v případě její změny, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit náklady na Poskytovatelem již vynaložené práce a úkony související se zrušením, změnou či zrušením poskytování Služby, včetně všech nákladů souvisejících s poskytováním Služby dle původní Smlouvy a náklady spojené s případným odinstalováním technického zařízení.

4.12 Pokud Účastník Soustavně neplatil cenu za Služby, je poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby.

4.13 Pokud Účastník Soustavně neplatil cenu za Služby a poskytovatel ukončil poskytování služby dle článku 4.12., je poskytovatel oprávněn vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 80% celkové sumy, která by byla vyúčtována do konce doby platnosti smlouvy.

5 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

5.1 Účastník je oprávněn:

5.1.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy.

5.1.2 požádat o změnu Smlouvy (na změnu však není právní nárok).

5.1.3 obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele.

5.1.4 požadovat po Poskytovateli paušální náhradu při zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu v těchto případech a výši:

a) Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.

b) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

c) Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle odstavců 1 a 2 za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle odstavců 1 a 2.

5.1.5 požadovat po Poskytovateli paušální náhradu při zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Výše paušální náhrady činí 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

5.1.6 požadovat po Poskytovateli paušální náhradu při nedodržení termínů opravy a instalace v těchto případech a výši:

a) Nedodržel-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytovatel veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „podnikatel“) ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.

b) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

5.2 Účastník se zavazuje:

5.2.1 řádně a včas platit cenu za poskytnovanou Službu dle Smlouvy a Ceníku.

5.2.2 že zařízení Účastníka pro přijímání Služby, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Účastník odpovídá za stav svého technického zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele, včetně nastavení parametrů.

5.2.3 neužívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem, které jsou v rozporu s dobrými mravy.

5.2.4 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možné zajistit bezpečnost provozu Sítě elektronických komunikací.

5.2.5 oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu nutných oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti Poskytovatel neodpovídá za škodu tím způsobenou.

5.2.6 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby.

5.2.7 oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny.

5.2.8 neposkytne Službu třetím osobám, jestliže k tomu není Účastník oprávněn příslušným správním orgánem a nemá písemný souhlas Poskytovatele.

5.2.9 umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k Účastnickým stanicím a technickým zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny Technického zařízení, nutné údržby, aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je poskytována Služba, z důvodu zřízení, změny nebo zrušení Služby.

5.2.10 starat se o Technické zařízení, které má v užívání od Poskytovatele, s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení policii a Poskytovateli a poskytovat dále veškerou součinnost, v případě poškození technického zařízení tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli.

5.2.11 zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Technického zařízení, i při dalších činnostech souvisejících s poskytováním Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů u objekttech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.

5.2.12 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz technického zařízení související s poskytováním Službou. Tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování Služby Poskytovatelem.

5.2.13 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání technického zařízení Poskytovatele v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení Služby. Účastník je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci s technickým zařízením Poskytovatele v lokalitě Účastníka.

5.2.14 chránit své přístupové údaje (hesla apod.) k systému Poskytovatele před zneužitím třetími osobami.

5.2.15 seznámit se zásadami obsluhy síťových služeb a informačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání Služeb.

5.2.16 užívat Službu pouze v souladu s platnými právními předpisy, nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či Služeb, pro něž nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn, nepoužívat Služby ani zařízení k porušení nebo k pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele datové sítě nebo účtu, ani k získání ani k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného Účastníka, jeho software a datům, nepoužívat ani nesířít jakékoli nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování, zdržet se jakýchkoliv jednání porušujícího etická pravidla chování na síti INTERNET, např. nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy.

5.2.17 neprovádět změnu konfigurace zařízení nainstalovaného Poskytovatelem. Veškeré důsledky za porušení této povinnosti nese Účastník.

5.2.18 nesdělovat dalším osobám jakékoli informace obsažené v této smlouvě a zaručuje její mlčenlivost ve všech záležitostech týkajících se zařízení Poskytovatele - jejich umístění, kapacit apod.

5.3 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nese odpovědnost za obsah využití Služeb Účastníkem, nebo za informace, údaje a data dostupná v síti INTERNET, ani nese odpovědnost za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě INTERNET. Účastník dále bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě INTERNET není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, nebo ztraceny. Účastník bere na vědomí, že při užívání Služby mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení Účastníka. Poskytovatel nese žádnou zodpovědnost za jakékoliv škody vzniklé nebo jinak související s přístupem třetích osob do koncového

zařízení Účastníka, ani za tržátu dat Účastníka umístěných na koncovém zařízení.

5.4 Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel provede elektronickou databázi Účastníkem uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými způsoby.

5.5 Účastník nese plnou zodpovědnost za škody způsobené neodborným zásahem do zařízení Poskytovatele a k výzvě Poskytovatele je povinen tuto škodu uhradit.

5.6 Účastník prohlašuje, že hromosvodná instalace v místě poskytování služby má platnou revizi a odpovídá platným normám. Ukáže-li se být toto prohlášení nepravdivým, veškeré důsledky s tím spojené nese Účastník.

5.7 Má-li Účastník rádiové zařízení využívající k poskytování služby, bere na vědomí, že toto rádiové zařízení musí za bouřky odpojit. Nesplní-li Účastník tuto povinnost a dojde-li v důsledku toho k poškození, či poruše na zařízení, má Poskytovatel právo na náhradu nákladů vynaložených na opravu tohoto zařízení.

5.8 Účastník je povinen používat na vlastní náklady takový počítačový systém, který umožní správné připojení ke Službě a řádné využití funkcionality Služby k účelům a v rozsahu uvedeném v příslušné Smlouvě mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

5.9 Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném stavu Poskytovateli technické zařízení a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele a ke kterému nebylo vlastnické právo převedeno na Účastníka. Na základě výzvy Poskytovatele je Účastník povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno technické zařízení a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Účastník technické zařízení nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivě Služby nevrátí nebo jej vrátí poškozený, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši odpovídající hodnotě technického zařízení (ostatního majetku). Nárok na náhradu škody (vrácení zařízení) není smluvní pokoutou dotčen.

5.10 Poskytovatel je oprávněn:

5.10.1 požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy.

5.10.2 nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Účastníkem.

5.10.3 nezřídít Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Účastníkem v případech, kdy Účastník uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí vyúčtovanou cenu za Služby nebo opakovaně porušuje smluvní podmínky.

5.10.4 před uzavřením Smlouvy s Účastníkem a kdykoli poté dle vlastního uvážení požadovat, aby Účastník prokázal dostatečným způsobem svou totožnost, a vlastní subjektivitu nebo existenci; navíc je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkově předložení dalších dokladů k prokázání totožnosti Účastníka, či zástupce nebo osoby jednající jménem Účastníka.

5.10.5 kdykoliv měnit a/nebo doplňovat tyto Podmínky v návaznosti na vývoj právního a podnikatelského prostředí a s ohledem na svou obchodní politiku. Změny a/nebo doplnění těchto Podmínek budou Účastníkově sděleny vhodným způsobem, tj. např. elektronickou poštou na adresu elektronické pošty Účastníka uvedenou ve Smlouvě nebo poštou. Poskytovatel rovněž v každém takovém případě uveřejní plně aktualizovaný a platný text těchto Podmínek na Webu Poskytovatele. V případě, že se jedná o podstatnou změnu smluvních podmínek, která představuje pro Účastníka zhoršení jeho postavení, je Poskytovatel povinen nejen informovat Účastníka o těchto změnách odpovídajícím způsobem, ale rovněž informovat Účastníka o jeho právu Smlouvu vypovědět bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Účastník je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas s podstatnými změnami Podmínek, které pro Účastníka představují zhoršení, písemným sdělením doručeným Poskytovateli ve lhůtě jednoho měsíce ode dne, kdy mu byly změny či doplnění těchto Podmínek sděleny. Nestane-li se tak, nabývají změny Podmínek účinnosti vůči Účastníkově ke dni v nich uvedenému (jež však nenastane před uplynutím v tomto odstavci shora uvedené lhůty jednoho měsíce a nahrazují v rozsahu provedených změn původní znění Podmínek. Vyjádřil-li Účastník ve shora uvedené lhůtě nesouhlas se změnou Podmínek, je Poskytovatel oprávněn ukončit s okamžitou platností příslušnou Smlouvu s Účastníkem a/nebo prohlásit kteroukoli svou pohledávku za Účastníkem za splatnou do patnácti (15) dnů.

5.11 Poskytovatel se zavazuje:

5.11.1 za sjednanou cenu poskytovat Účastníkově Službu za podmínek a v rozsahu sjednaných Smlouvou a jejími přílohami.

5.11.2 umožnit Účastníkově seznámit se s platným zněním Podmínek, Popisem služby a Ceníkem.

6 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě a/nebo v Ceníku. Ceník je k dispozici u Poskytovatele, na jeho prodejních místech a na webu Poskytovatele. Příslušný Ceník stanoví jednotlivé typy cen, jaký typ ceny je povinen Účastník uhradit za poskytnutí příslušných jednotlivých Služeb. Příslušná ustanovení Ceníku se uplatní, pokud si Smluvní strany nesjednají jinak.

6.2 Ceny za poskytnutí příslušných Služeb ze strany Poskytovatele Účastníkově stanovené v Ceníku jsou pro obě Smluvní strany závazné. Poskytovatel je oprávněn použít obecně platný Ceník zveřejněný na Webu Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo na základě vlastního uvážení kdykoli měnit a doplňovat kterýkoli Ceník, a zejména (i) měnit výši, mechanismus a prvky kterékoliv Ceny a (ii) doplňovat jakýkoli nový typ Cen do kterékoliv Ceníku. Ustanovení odstavce 5.10.5 těchto Podmínek se použije obdobně pro veškeré změny, úpravy a dodatky Ceníků. Veškeré platné ceny Služeb nalezne Účastník na Webu Poskytovatele.

6.3 Dojde-li ke změně Služby, začnou se ceny za změnou Službu účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

6.4 Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, je zúčtovacím obdobím za poskytování Služeb jeden kalendářní měsíc.

6.5 Poskytovatel vystaví Účastníkově příslušný daňový doklad na každou úhradu, kterou je Účastník povinen učinit ve prospěch Poskytovatele v souladu se Smlouvou. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování Služeb elektronických komunikací (faktury) 14 kalendářních dní od data jeho vystavení. Účastník je povinen provadět veškeré úhrady ve prospěch Poskytovatele na bankovní účet Poskytovatele uvedený v příslušném daňovém dokladu. Veškeré úhrady ze strany Účastníka ve prospěch Poskytovatele na základě Smlouvy budou pokládány za provedené ke dni, k němuž budou příslušné finanční prostředky představující takovou úhradu připsány na příslušný účet Poskytovatele. Ceny podle Smlouvy jsou stanoveny v českých korunách (CZK). Veškeré úhrady dle Smlouvy budou provedeny v českých korunách (CZK), není-li v příslušném Ceníku uvedeno nebo mezi Smluvními stranami výslovně sjednáno jinak.

6.6 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Služeb může být poskytováno v elektronické formě. Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci. Písemné vyúčtování je zpoplatněno dle Ceníku.

6.7 Účastník souhlasí, že Poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Účastník Účastníkově dluží, na částky, které dluží Účastník Poskytovateli.

6.8 Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkově úhradu nákladů spojených s rozesláním písemných opomínek o zaplacení dlužné částky ve výši uvedené v Ceníku.

6.9 Jestliže Účastník neuhradí Poskytovateli jakoukoli finanční částku řádně a včas, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu uvedenou v Ceníku.

6.10 Jakékoli ceny a úhrady, které jsou stanoveny ve Smlouvě nebo na které příslušná Smlouva odkazuje, zahrnují daň z přidané hodnoty. Účastník je navíc povinen zajistit, aby Poskytovatel obdržel, ve vztahu k jakékoli částce náležející Poskytovateli dle Smlouvy, po provedení jakéhokoliv odpočtu či srážky daně nebo jiné platby v souladu s příslušnými právními předpisy čistou částku rovnou částce, kterou by býval Poskytovatel na základě Smlouvy obdržel, kdyby nebyl proveden nebo neměl být proveden předmětný odpočet či srážka daně.

6.11 Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkově úhradu nákladů spojených s identifikací chybně provedené platby (zejména špatný nebo žádný variabilní symbol, úhrada jiné částky apod.) ve výši dle Ceníku.

6.12 Poskytovatel má právo použít došlé platby od Účastníka na uspokojení svých nejstarších pohledávek bez ohledu na variabilní symbol došlé platby.

6.13 Na veškeré slevy, bonusy a další zvýhodnění má Účastník nárok pouze v případě, že není v prodlení s platbami ani nepodal výpověď žádné poskytované služby.

6.14 Účastník využívající předplacené hlasové služby může využít možnost tzv. pre-paid úhrady (dobíjení kreditu). Dobitý kredit má expiraci 12 měsíců. Minimální částka dobítí je 200Kč. Cena využitých Služeb se pak z tohoto kreditu automaticky hradí. Způsoby dobíjení jsou vždy v aktuální formě k dispozici na webu www.callpro.cz. V případě že na telefonním čísle Účastníka bude záporný kredit déle než 60 dní, vyhrazuje si Poskytovatel právo na omezení Služby a to do doby než dojde k navýšení kreditu do kladných hodnot. V případě přenosu telefonního čísla k jinému operátorovi u Služeb hrazených formou pre-paid, má Účastník právo do 30 dní od přenosu čísla požádat o vrácení nevyčerpaného kreditu v plné výši, jinak toto právo zaniká.

6.15 Poskytovatel si vyhrazuje právo požadovat u Služeb hrazených způsobem post-paid vratnou jistinu ve výši minimálně 500 Kč. Vrácení jistiny je podmíněno uplynutím doby 6 měsíců od data aktivace Služby a zaplacením všech měsíčních vyúčtování v termínu splatnosti.

7 REKLAMACE A ODPOVĚDNOST

7.1 Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu.

7.2 Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby.

7.3 Reklamaci na poskytnutou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Účastník může reklamaci uplatnit písemnou formou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla Poskytovatele (Cyrila a Metoděje 66, 441 01 Podbořany), nebo elektronicky v případě mobilních služeb na e-mailové adrese podpora@callpro.cz, v případě internetového připojení na e-mailové adrese servis@ibg-net.cz, telefonicky na telefonním čísle +420 474 770 600, nebo osobně v sídle Poskytovatele.

7.4 Poskytovatel je povinen vyřídít reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutí služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídít nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání.

7.5 Pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospekch Účastníka, vrátit mu rozdíl ceny bezohledně do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Účastníka není Poskytovatel Služby povinen uhrazovat Účastníkově Služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby.

7.6 Pokud Služba vykazuje Poruchu, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen uhrazovat jejím Účastníkem náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo Poruchy.

7.7 Spočívá-li reklamace ve výpadku v poskytování Služby nebo v Poruše, je povinen Účastník na tento výpadek, či poruchu, neprodleně upozornit Poskytovatele způsobem uvedeným výše. Poskytovatel je povinen na toto oznámení o výpadku nebo přerušení Služby neprodleně, nejpozději do 48 hod., reagovat a zahájit opatření k obnově Služby. Každá informace o závadě, nebo o výpadku, nebo přerušení Služby, poruše nebo závadě musí obsahovat údaje o Účastníkově, IP adresu, popis závady, čas vzniku a čas nahlášení závady, jméno, osoby oprávněné k jednání za Účastníka ve věci vyřešení závady, telefonní kontakt.

7.8 V případě, že Účastník nemůže užívat Službu z důvodu poruchy jeho zařízení nebo nesprávně nastaveného počítače nebo z jiného důvodu na straně Účastníka, nese veškerou odpovědnost za nemožnost užívání Služby Účastník. Tato skutečnost nemá žádný vliv na povinnost Účastníka platit Poskytovateli cenu. Účastník je oprávněn si objednat u Poskytovatele servis jeho zařízení za podmínek stanovených Poskytovatelem. V případě, že nemá Účastník předplacený servis svého zařízení a objedná si u Poskytovatele opravu zařízení Účastníka, bude Účastníkově vyúčtována celá oprava včetně dopravného při nejbližším měsíčním vyúčtování poplatků. Pokud má Účastník předplacený servis, jsou všechny servisní zásahy související s radiovým zařízením a spojením tohoto zařízení s počítačem nebo počítačovou sítí Účastníka hrazeny Poskytovatelem.

7.9 Poskytovatel nenese jakoukoli odpovědnost za situace, kdy nebude možné z objektivních důvodů Službu poskytovat Účastníkově dle Smlouvy, např. za situace kdy při poskytování Služby prostřednictvím bezdrátové sítě vznikne překážka bránící přenosu signálu elektronických komunikací od zařízení Poskytovatele do Účastnické stanice, nebo z jakéhokoliv jiného důvodu vis maior.

8 OMEZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

8.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

8.1.1 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,

8.1.2 krizových situací, zejména ve smyslu § 99 Zákona,

8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby,

8.1.4 důvodného podezření, že Účastník užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy,

8.1.5 existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc),

8.1.6 při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby Účastníkem či třetí osobou,

8.1.7 v dalších případech stanovených těmito Podmínkami.

8.2 Poskytovatel vynaloží přiměřeně úsilí na zajištění nepřetržitého (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu) poskytování Služeb dle příslušné Smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoli přerušit provoz Služby nebo kterékoliv její části na dobu, která je přiměřeně nutná k údržbě, podpoře, provedení změn, aktualizaci a instalaci nových prvků Služby a dále z důvodů uvedených v článku 8.1. Poskytovatel vynaloží úsilí k tomu, aby v dostatečném předstihu (v případě plánovaných přerušení provozu obvykle alespoň deset (10) dnů předem) zveřejnila na Webu Poskytovatele upozornění o přerušení provozu.

8.3 Bezodkladně poté, co pomínuo důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví.

8.4 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Službu ze strany Účastníka není dotčen výše popsanými omezeními poskytování Služeb.

9 SLUŽBA SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT

9.1 Dohoda o úrovni služeb, dále jen „SLA“ je závazek Poskytovatele garantovat parametry kvality a dostupnosti sjednané služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u sjednané služby poskytované na základě Smlouvy a tomu odpovídající povinnost Účastníka za toto zaplatit cenu stanovenou ve Smlouvě.

Inzerovaná rychlost je rychlost, jakou poskytovatel internetových služeb uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu.

9.2.1 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je za rychlost maximální považována rychlost inzerovaná.

9.2.2 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, odpovídá rychlosti běžně dostupné 61% rychlosti inzerované. Tato hodnota musí být dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.

9.2.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, odpovídá rychlosti minimální 31% rychlosti inzerované. Pokud klesne rychlost pod tuto hodnotu, může to být považováno za Poruchu.

9.3 Pokud nastane situace velké trvajících nebo velké opakující se odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, je tento stav považován za Poruchu a Účastník má právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a Podmínek. Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosažovaných rychlostí stahování či odeslání pod 31% hodnoty rychlosti uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za velkou trvajících odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 3,5 minuty v časovém úseku 90 minut.

9.4 Za objektivní měření rychlosti lze považovat pouze měření rychlosti ihned za hraničním routerem mezi poskytovatelem a zákazníkem. Při měření nesmí být zároveň připojena další zařízení využívající internet. Na měřícím počítači se nesmí provádět další činnosti (např. stahování, aktualizace) a počítač nesmí být připojen k VPN nebo proxy. Měření je třeba provádět proti serverům s dostatečnou rezervou rychlosti.

9.5 Okolnosti vylučující odpovědnost Poskytovatele: Za okolnosti vylučující odpovědnost Poskytovatele za poruchu v smyslu SLA se považují překážky, které nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele dle § 374 zákona č. 513/1991 Sb.

(Obchodní zákoník). Tyto překážky nejsou považovány za poruchy na straně Poskytovatele a nejsou započítávány ani do dostupnosti, ani do délky poruchy.

9.5 Servisní zásah je výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby nebo odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

9.6 Přerušení poruchy: Pokud je při servisním zásahu nutný přístup osob pověřených Poskytovatelem k telekomunikačnímu a datovému zařízení umístěnému v prostorách Účastníka nebo prostorách třetí osoby, kam Účastník zajišťuje přístup, je Účastník povinen tento přístup umožnit. Pokud Účastník přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí telefonicky Účastníka a zároveň s Účastníkem dohodne čas, kdy bude přístup osob pověřených Poskytovatelem umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu osob pověřených Poskytovatelem k telekomunikačnímu a datovému zařízení je načítání času poruchy obnoveno. Uzavření poruch: Porucha je uzavřena opětovným zprovozněním služby, na které byla nahlášena porucha.

9.7 Dostupnost služby. Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla Účastníkovi služba dostupná bez poruchy k délce celého období kalendářního měsíce. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: Měsíční dostupnost (V %) = ((T – SZ) * 100)/T, kde: T – celkový čas v kalendářním měsíci, SZ – součet časů trvání všech řádně nahlášených závad za kalendářní měsíc. Pokud porucha přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se do parametru dostupnosti a maximální délky trvání poruchy v měsíci, v kterém byla ukončena. Do doby poruchy se pro výpočet dostupnosti služby nezapočítává:

9.7.1 porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě Poskytovatele.

9.7.2 porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje Poskytovatel, případně poruchy způsobené Účastníkem nebo činnosti vykonávané osobou Účastníkem pověřenou;

9.7.3 doba, po kterou není osobám pověřeným Poskytovatelem (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu Účastníka či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou Účastníka;

9.7.4 doba přerušení služby z důvodu plánovaných prací nebo údržby

9.8 Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby je také přerušení služby, které je oznámeno Účastníkovi nejméně 5 dní předem. Veškerá údržba a práce jsou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Účastníka a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu (respektive pro její ukončení), považuje se služba za nedostupnou od okamžiku plánovaného ukončení prací až do okamžiku skutečného ukončení plánovaných prací nebo údržby; tato doba nedostupnosti služby se v takovém případě započítává do celkové doby nedostupnosti služby.

9.9 Dohodnutý způsob nahlášení poruchy: Zákaznické centrum Poskytovatele pro příjem hlášení o poruchách telekomunikačních služeb je dostupné na telefonních číslech 478 048 676, 474 770 600 nebo e-mailem na podpora@ibg-net.cz. Poskytovatel nemůže garantovat dodržení parametrů SLA v případech, kdy porucha není Účastníkem nahlášena na uvedené kontakty. Účastník je před nahlášením poruchy na Zákaznické centrum Poskytovatele povinen zkontrolovat stav zařízení Účastníka, stav napájení, které není zajišťováno Poskytovatelem, a jiných podobných zařízení, která jsou zajišťována Účastníkem, v případě, že Účastník tuto povinnost opakovaně nesplní, není Poskytovatel povinen nahlášení poruchy přijmout. Nahlášení poruchy se řídí (následující procedurou) následujícím postupem: Účastník: Nahlásí své jméno (název firmy), číslo Smlouvy, Uvede telefonní číslo svého technického kontaktu (osoba, která bude k dispozici po celou dobu řešení poruchy), Uvede údaje o poruše, odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem Poskytovatele. Operátor zákaznického centra Poskytovatele: Potvrdí převzetí poruchy od Účastníka, Odsouhlasí čas začátku poruchy s Účastníkem.

9.10 Uzavření poruchy: Porucha je uzavřena okamžikem zprovoznění služby, na které byla nahlášena porucha. To znamená okamžikem uvedení do takového technického stavu, který odpovídá Technické specifikaci služby a oznámením Účastníkovi dohodnutým způsobem (elektronická pošta, telefonický hovor, fax). Pro určení doby trvání poruchy na službě se za okamžik uzavření poruchy považuje čas jejího oznámení Poskytovatelem Účastníkovi, jestliže tento čas Účastník jako ukončení poruchy odsouhlasil. Čas, plynoucí v případě nedosažitelnosti technického kontaktu na straně Účastníka se do doby poruchy nezapočítává. V takovém případě se za čas uzavření poruchy považuje okamžik, kdy Poskytovatel odstraní nahlášenou poruchu a je zahájen proces kontaktování Účastníka a za účelem uzavření poruchy. Nereaguje-li Účastník na výzvu Poskytovatele k vyjádření k uzavření poruchy, která je provedena dohodnutým způsobem (elektronická pošta, telefonický hovor, fax) do 3 kalendářních dnů, je porucha považována za definitivně uzavřenou.

9.11 Běh času: Okamžikem řádného nahlášení poruchy (dle článku 9.9) se začíná načítat čas poruchy, okamžikem uzavření poruchy (dle článku 9.10) se přestává načítat čas poruchy.

9.12 Smluvní pokuta za nedodržení měsíční dostupnosti, popř. pokud poskytovatel nereaguje odpovídajícím způsobem na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost: V případě nedosažení garantované standardní úrovně měsíční dostupnosti služby Poskytovatelem náleží Účastníkovi smluvní pokuta ve výši procentního podílu měsíčního paušálu služby. Jednotlivé sazby smluvní pokuty jsou zveřejněny na webu poskytovatele www.ibg-net.cz.

10 INFORMACE, EVIDENCE ÚDAJŮ, DŮVĚRNOST INFORMACÍ

10.1 Účastník dává Poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a uchováváním všech jím poskytnutých osobních údajů Poskytovatelem popřípadě jeho oprávněnými zástupci za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, a to za účelem zajištění poskytování Služeb. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu tří let po jejím ukončení. Osobní údaje Účastníka jsou uchovávány a je s nimi nakládáno v souladu se všemi zákonnými ustanoveními vztahujícími se na správu a nakládání s osobními údaji dle zák. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Účastník potvrzuje, že veškeré jím poskytnuté údaje jsou pravdivé a přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. 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).

10.2 Účastník dává Poskytovateli souhlas s využíváním podrobnosti jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se Smlouvy a jejich příloh. Účastník má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zaslání obchodních sdělení odmítnout.

10.3 Účastník je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele.

11 CENÍK

11.1 Aktuální ceník je zveřejněn na Webu Poskytovatele.

11.2 Ceny uvedené v ceníku jsou bez DPH (včetně DPH).

12 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1 Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo formou elektronické pošty, pokud není sjednáno jinak. Za prokázání doručení se považuje písemné potvrzení adresáta nebo pracovníka, o kterém mohl odesílatel důvodně předpokládat, že je oprávněn potvrzovat za adresáta přijetí písemnosti, potvrzená doručka nebo potvrzení poštovního serveru adresáta s odkazem na zprávu, kterou odesílatel poslal adresátovi elektronicky.

12.2 Písemnost zasláná poštou se považuje za doručenu datem uvedeným na doručence, pokud nelze toto datum určit, považuje se za doručenu uplynutím třetího dne od dne, kdy byla podána k poštovní přepravě na adresu druhé Smluvní strany. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla příjemcem vyzvednuta ve lhůtě sedmi kalendářních dnů ode dne jejího uložení. V případě zaslání elektronickou poštou se považuje den prokazatelného odeslání za den doručení.

12.3 Účastník dává Poskytovateli výslovný souhlas s převodem jeho práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu – nového poskytovatele Služeb.

12.4 Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, konkrétně ustanovením § 262 odst. 1 a zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. O sporech mezi Poskytovatelem a Účastníkem rozhoduje Český telekomunikační úřad. Ve všech, v nichž je příslušný rozhodovat soud, si Poskytovatel a Účastník dohodli místní příslušnost soudu dle sídla Poskytovatele.

12.5 Tyto Podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějších Všeobecných obchodních podmínek. Platné a účinné Podmínky jsou dostupné v sídle Poskytovatele, jeho prodejních místech a na Webu Poskytovatele.

12.6 V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

12.7 Bude-li některé ustanovení Smlouvy shledáno neplatným nebo nevymahatelným, taková neplatnost nebo nevymahatelnost nezpůsobí neplatnost či nevymahatelnost celé Smlouvy s tím, že v takovém případě bude celá Smlouva vykládána tak, jako by neobsahovala jednotlivá neplatná nebo nevymahatelná ustanovení, a v tomto smyslu budou vykládána a vymáhána i práva a povinnosti příslušných Smluvních stran vyplývající ze Smlouvy. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.

12.8 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2022.

IBG-NET s.r.o. , Cyrila a Metoděje 66, 441 01 Podbořany, IČO: 28728548, DIČ: C228728548