

# Všeobecné podmínky o poskytování telekomunikačních služeb

## 1. PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY

1.1 Společnost R\_GATE s.r.o., se sídlem: Blatnice pod Svatým Antonínkem 104, 696 71, IČO 04430948, tímto stanoví následující Všeobecné podmínky („VP“) upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 3218 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“) uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb („smlouva“). Nedílnou součástí smlouvy jsou písemné dodatky ke smlouvě uzavřené za účelem doplnění nebo změny smluvních podmínek a technických parametrů, pokud jsou řádně označeny jako součást smlouvy.

1.2 Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Pokud nedošlo k podpisu smlouvy jejími účastníky ve stejný den, nabývá smlouva platnosti tím dnem podpisu, který je datován později.

1.3 Není-li ve smlouvě výslovně uvedena doba trvání smlouvy, platí, že smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

1.4 Není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jiné ujednání, platí, že účastníci této smlouvy mohou ukončit její platnost výpovědí s výpovědní lhůtou 30 dnů. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být řádně doručena druhé smluvní straně.

1.5 Byla-li smlouva výslovně sjednána na dobu určitou a trvalí-li práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy vyplývající v poslední den takto sjednané lhůty a nesdělí-li jeden z účastníků smlouvy v písemném oznámení adresovaném druhému účastníkovi alespoň 30 dnů předem, že k poslednímu dnu stanovené lhůty ukončí svůj smluvní vztah, má se za to, že počínaje posledním dnem této lhůty se smlouva automaticky stává smlouvou na dobu neurčitou.

## 2. ZŘÍZENÍ SLUŽBY A JEJÍ UŽÍVÁNÍ

2.1 Poskytovatel zajišťuje funkčnost služby ve smlouvou zaručené kvalitě a rozsahu do deseti dnů ode dne podpisu smlouvy.

2.2 Nedohodne-li se zákazník s poskytovatelem jinak, je poskytování zahájeno dnem, kdy poskytovatel oznámí zákazníkovi, že služba je technicky dostupná.

2.3 Zákazník se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou nezbytně nutnou součinnost potřebnou k realizaci předmětu uzavřené smlouvy a případně i součinnost konečného uživatele služby, pokud jím není sám.

2.4 Poskytovatel poskytne oprávněný přístup ke službám vymezeným uzavřenou smlouvou a nenese odpovědnost za zneužití těchto služeb druhou smluvní stranou nebo jakoukoliv třetí osobou.

2.5 Poskytovatel neodpovídá za vady poskytované služby způsobené jiným poskytovatelem nebo uživatelem telekomunikačních služeb.

2.6 Zákazník si na vlastní náklady a na vlastní odpovědnost zajistí instalaci, provoz a údržbu svých pracovišť, včetně kabelových rozvodů své lokální počítačové sítě, případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Veškeré toto zařízení zůstává nadále ve vlastnictví zákazníka, musí splňovat obvyklé normy a standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese plnou odpovědnost za škodu způsobenou porušením těchto svých povinností.

2.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či přerušit přístup zákazníka k poskytované službě, pokud zákazník ohroží chod jakékoli části sítě poskytovatele nebo poskytovatelových služeb do doby, než dojde k nápravě. Zákazník je povinen poskytnout účinnou součinnost při odstranění příčin ohrožení řádného provozu sítě poskytovatele nebo poskytovatelových služeb.

2.8 Poskytovatel neodpovídá zákazníkovi za nepřímou způsobenou či následně se projevující škodu vzniklé v důsledku užívání poskytovatelových služeb a prací. Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost částí sítě Internet či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli nebo za výpadky v poskytování služeb a prací v důsledku vyšší moci. Poskytovatel dále nenese odpovědnost za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zásahu ze strany zákazníka nebo jiných neoprávněných osob.

2.9 Zákazník bude službu užívat způsobem chránícím práva třetích osob. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na www

serveru, který zákazník případně umístí do uzlu poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.

2.10 Zákazník poskytovateli oznámí veškeré změny týkající se smlouvy (zejména změny jména, příjmení, trvalého bydliště, korespondenční adresy, kontaktního telefonu, emailové adresy, čísla účtu) do 15 dnů ode dne jejich vzniku.

2.11 V případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené v pravidlech při poskytování přístupu k internetu a v případě přerušování poskytování služby, ke kterému docházelo po dobu delší než 10 procent doby příslušného zúčtovacího období, má zákazník právo na odstoupení od smlouvy.

## 3. PODMÍNKY ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

3.1 Poskytovatel se zavazuje na své náklady poskytnout zákazníkovi potřebnou a účinnou součinnost při odstranění závad bránících řádnému užívání poskytované služby, pakliže je tato závada prokazatelně na zařízení ve vlastnictví provozovatele.

3.2 Pro určení místa závady je jako rozhraní stanoven box s konektorem napojený na síťové rozhraní, který je umístěn na místě určeném dohodou provozovatele a zákazníka.

3.3 Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping anebo traceroute) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem na dodržení zaručené rychlosti je přenos souboru o velikosti min. 5000 kB ze serveru nebo na server v centru sítě poskytovatele, přičemž při testu není v LAN klienta generován žádný další provoz.

3.4 Poskytovatel nenese odpovědnost za závady na počítačové síti zákazníka. Počítačovou síť zákazníka se rozumí všechna zařízení a kabeláž od servisního rozhraní dále směřem k zařízení zákazníka.

3.5 Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění poruchy v poskytování služby nejpozději do tří pracovních dnů od okamžiku jejich řádného nahlášení zákazníkem prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky na telefonním čísle.

3.6 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby provozované sítě, a to zpravidla v době od 0:00 do 7:00 středoevropského času. Pokud bude poskytovatel zajišťovat údržbu sítě v jiné době, je povinen tuto skutečnost oznámit na adrese <http://10.0.146.2/> zpravidla tři dny předem. V takovém případě nevzniká zákazníkovi nárok na poskytnutí slevy podle čl. 2.13.

3.7 Zákazník je oprávněn podat reklamaci na poskytovanou službu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na poskytovanou službu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

## 4. AUTORSKÁ PRÁVA A DALŠÍ UJEDNÁNÍ

4.1 Poskytovatel se zavazuje nesdělovat třetím osobám údaje o zákazníkovi s výjimkou případů, kdy mu zákon ukládá povinnost takto učinit.

4.2 Používá-li zákazník v rámci smlouvy vymezených podmínek více než jednu IP adresu, je jeho adresní rozsah registrován v databázi RIPE NCC s použitím skutečných kontaktních údajů zákazníka.

4.3 Zákazník je povinen užívat smlouvou vymezenou službu způsobem nepoškozujícím a neohrožujícím autorská práva poskytovatele.

## 5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Ceny poskytovaných služeb jsou v závislosti na zákazníkem zvoleném tarifu uvedeny v platném ceníku služeb, který je součástí smlouvy nebo dostupný ke stažení na adrese <https://dokumenty-pro-ctu.webnode.cz>

5.2 Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu (faktury) zákazníkovi, a to: a) jednorázové platby (např. instalace, opravy apod.) jsou účtovány Poskytovatelem před aktivací služby nebo po provedení předmětného díla; b) pravidelné platby jsou účtovány v zákazníkem zvolené frekvenci vždy s měsíčním předstihem před začátkem období, ve kterém bude služba poskytována; c) za neúplné zúčtovací období jsou ceny určeny poměrnou částí za dobu, po kterou byla služba poskytována.

5.3 Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

5.4 Úctované částky musí být řádně uhrazeny na účet poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději ke dni splatnosti, jinak je zákazník v prodlení. V případě prodlení zákazníka je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.

5.5 Za řádnou platbu se považuje pouze platba ve výši uvedené v daňovém dokladu a se správným variabilním symbolem. V případě chyby v zadání příkazu zákazník neodkladně upozorní poskytovatele.

5.6 Nezaplatil-li zákazník ve lhůtě splatnosti dle vystavené faktury cenu za služby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu k plnění nekratší než jeden týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí této lhůty je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb, a to až do okamžiku řádného splnění závazků ze strany zákazníka. Pozastavení poskytování služeb z důvodu neplacení nezbujuje zákazníkovi povinnosti dále platit službu dle platné smlouvy.

5.7 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah se zákazníkem v případě, že zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo v případě, že soustavně opožděně platil (nejméně dvě po sobě jdoucí vyúčtování po lhůtě splatnosti) nebo soustavně neplatil (nejméně dvě nezaplacená vyúčtování) cenu za služby uvedenou ve vyúčtování, a to pouze po prokazatelném upozornění zákazníka.

5.8 Dojde-li v průběhu trvání smlouvy ke změně nákladů, cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytovanou službou, je poskytovatel oprávněn provést změny v ceníku poskytovatelových služeb. Na takovou skutečnost musí zákazník upozornit pomocní elektromerickými, telefonicky, případně jiným vhodným způsobem.

5.10 Platba za poskytované služby na základě vystaveného daňového dokladu (faktury) může být provedena převodem z účtu nebo v hotovosti.

5.11 Poskytovatel je oprávněn požadovat od zákazníka po uzavření smlouvy a před předáním instalace nebo před aktivací služby zálohu na provedené dílo dle platného ceníku.

## 6. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE A ZAŘÍZENÍ ZÁKAZNÍKA

6.1 Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi vlastní zařízení v souvislosti s poskytovanými službami dle smlouvy, zůstává toto ve vlastnictví poskytovatele, nestanoví-li výslovně smlouva jinak. Zákazník nemá právo do zařízení zasahovat. Zákazník souhlasí s umístěním potřebného zařízení na budovu a do prostor, ve kterých sídlí. Zákazník je dále povinen umožnit na základě žádosti přístup poskytovateli k zařízení.

6.2 Zákazník je povinen počítat si tak, aby na systému a zařízení ve vlastnictví poskytovatele nevznikla škoda, a to zejména neoprávněnou manipulací nepovolanými osobami. V případě porušení této povinnosti odpovídá zákazník za škodu na tomto zařízení poskytovateli způsobenou. Těto odpovědnosti se zákazník zbaví v případě prokázání násilného vniknutí do objektu, jemuž nemohl zabránit a v případě škod způsobených vyšší moci.

6.3 Zařízení, které je vlastnictvím zákazníka, se umístí po dohodě mezi zákazníkem a poskytovatelem služby. Poskytovatel neodpovídá za škody a vady přijímané službu, provede-li zákazník neodbornou manipulaci s tímto zařízením, nebo projeví-li se na tomto zařízení jiná vada.

## 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1 Poruší-li některá z smluvních stran podmínky této smlouvy, druhá strana ji písemně požádá o nápravu. Tato náprava musí být provedena v přiměřené lhůtě stanovené tím, kdo o nápravu žádá, není-li ve smlouvě nebo v těchto všeobecných podmínkách stanoveno jinak.

7.2 Nedojde-li ve stanovené lhůtě k nápravě, může poškozená strana od smlouvy odstoupit, a to písemným oznámením doručeným na adresu druhé smluvní strany. Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy bylo odstoupení doručeno druhé smluvní straně.

7.3 Poskytovatel je oprávněn k jednostranné změně všeobecných podmínek. Na tuto změnu upozorní uživatele alespoň 30 dnů předem způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování, a současně na adrese <https://dokumenty-pro-ctu.webnode.cz>

7.4 Všechna ostatní práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

7.5 Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud. Účastník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

7.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.1.2021 a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné smluvní podmínky poskytování telekomunikačních služeb vydané poskytovatelem.