

## **Všeobecné obchodní podmínky poskytování telekomunikačních služeb sítě Securenet, (dále jen „Všeobecné podmínky“)**

### 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Securenet, s.r.o. se sídlem Na Farkáně IV – 60, 150 00 Praha 5, IČO 27878147, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 123609, dále jen Poskytovatel, bude účastníkovi na základě těchto Všeobecných podmínek poskytovat telekomunikační služby (dále jen „služby“) sítě Securenet dle aktuální nabídky poskytovatele, a to dle příslušných mezinárodně uznávaných standardů, na území hl. m. Prahy, v oblastech pokrytých příslušným rádiovým signálem v rozsahu uvedeném v aktuálním Ceníku.

1.2. Službou se rozumí veřejná telekomunikační služba zřízení a provozovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy.

1.3. Součástí a předmětem služby není zejména:

1.3.1. odstranění poruch na vnitřních síťových rozvodech uživatele mezi koncovým bodem sítě a koncovým zařízením nebo na koncových zařízeních, která nesplňují požadavky podle této smlouvy

1.3.2. odstranění poruch na účastnickém vedení

1.3.3. odstranění poruch na hardwarovém či softwarovém vybavení uživatele (počítač, operační systém a jeho nastavení)

1.3.4. odstranění poruch způsobených výpadkem elektrického napájení, které se uživatel zajišťuje sám a není předmětem plnění ze strany poskytovatele,

1.3.5. odstranění poruch způsobených úmyslně či z nedbalosti uživatelem nebo činností vykonávanou uživatelem pověřenou osobou,

1.3.6. odstranění poruch způsobených nedodržením povinností podle této smlouvy, písemných návodů a pokynů poskytovatele a výrobce koncových zařízení ze strany uživatele,

1.3.7. odstranění poruch způsobených neoprávněným zásahem třetí osoby, které uživatel umožnil přístup ke koncovému zařízení nebo ke službě sítě Securenet nebo jejich neoprávněnému přístupu nezabránil,

1.3.8. odstranění poruch způsobených živelnou pohromou, vyšší mocí, násilnou událostí (zejména ozbrojený útok).

1.4. Opravy a služby podle 1.2. Smlouvy může poskytovatel provést po dohodě s uživatelem za úplaty dle platných ceníků poskytovatele.

1.5. Koncovým zařízením se rozumí telekomunikační zařízení kterým uživatel využívá Služby.

1.6. Daty se rozumí jakákoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

### 2. Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb sítě Securenet

2.1. Zájemce, který má zájem o poskytování služeb nabízených Securenet, vyplní po předchozí domluvě registrační formulář vystavený na webových stránkách poskytovatele (dále ten „Žádost“)

2.2. Účastník i poskytovatel berou na vědomí, že uvedená Žádost se okamžikem schválení stává řádně uzavřenou „Smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb sítě Securenet (dále jen „Smlouva“) ve znění Všeobecných podmínek.

2.3. Pro účely Všeobecných podmínek se rozumí schválením Žádosti aktivace služeb. Aktivací služeb se rozumí okamžik, od kterého zařízení umožňující přístup do sítě Securenet umožní užívání služeb.

### 3. Práva a závazky Poskytovatele

3.1. Poskytovatel se zavazuje:

3.1.1. udržovat síť Securenet v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené obecně závaznými normami.

3.1.2. odstraňovat závady vzniklé v síti Securenet co nejdříve, bude-li to technicky možné nejpozději do pěti pracovních dnů. Stejně bude Poskytovatel postupovat i v případě, když je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu obchodního zákoníku (vyšší moc),

3.1.3. informovat o změnách cen služeb a o podstatných změnách v poskytování nebo užívání služeb co bez zbytečného prodlení,

3.1.4. umožnit účastníkovi seznámit se internetových stránkách s aktuálním zněním Všeobecných podmínek a Ceníku služeb,

3.1.5. provést schválené změny Smlouvy požadované účastníkem v nejkratší možné lhůtě, nejpozději však ve lhůtě uvedené v čl. 6.,

3.1.6. informovat účastníka o změně údajů poskytovaných ke splnění účelu této smlouvy neprodleně, bude-li to technicky možné, nejpozději do 5-ti kalendářních dní před provedením změny,

3.1.7. poskytnout účastníkovi jím vybranou službu. Cena a podmínky jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb,

3.1.8. zablokovat na žádost účastníka a na jeho náklady přístup ke službě, jež obsah může ohrozit mravní výchovu mládeže, bude-li to technicky možné,

3.1.9. umožnit účastníkovi hlášení poruch,

3.1.10. informovat účastníka prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem o změnách Ceníku služeb, Všeobecných podmínek, jakož i dalších okolností, které mohou ovlivnit plnění z této smlouvy.

3.2. Poskytovatel je oprávněn:

3.2.1. požadovat od účastníka složení záruk dle aktuálního Ceníku služeb nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení atp.,

3.2.2. omezit ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování služeb jen na síť v ČR,

3.2.3. podklady, popř. doklady dodané na základě čl. 4.3.6. a ostatní identifikační údaje a doklady účastníka zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii a archivovat,

3.2.4. ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost účastníka a jeho schopnost plnit své závazky,

3.2.5. změnit způsob připojení z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu účastníka,

3.2.6. zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb spočívající např. v zamezení přístupu na některé servery sítě internet nebo omezení některých přenosových protokolů atp.,

3.2.7. odmítnout Žádost účastníka v případě, že účastník neplní a/nebo neplní své závazky vůči poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,

3.2.8. informovat účastníka nebo zástupce účastníka na jeho Žádost o stavu jemu poskytovaných služeb, výši dlužné částky apod., to vše za předpokladu, že účastník nebo zástupce účastníka splní podmínky identifikace stanovené poskytovatelem pro poskytování takových informací,

### 4. Práva a závazky účastníka

4.1. Účastník je oprávněn:

- 4.1.1. požádat o změnu Smlouvy,
- 4.1.2. užívat služby sítě Securenet dle aktuální nabídky poskytovatele a v rozsahu čl. 1.1,
- 4.1.3. obracet se se svými připomínkami, reklamacemi, hlášenými poruchami a žádostmi na servisní oddělení poskytovatele, které zajišťuje péči o zákazníky Poskytovatele,
- 4.1.4. umožnit užití služeb uživateli a/nebo třetí osobě za úplaty pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Žádost účastníka o souhlas bude Poskytovatelem vyřízena nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení žádosti poskytovatele.
- 4.2. Účastník bude o celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat servisnímu oddělení změnu identifikačních údajů účastníka, a to obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny.
- 4.3. Účastník se zavazuje:
  - 4.3.1. užívat služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami pro provozování sítě Securenet, písemnými návody, pokyny a aktuální nabídkou poskytovatele, a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užíváním služeb pro jiné trvalé nebo obdobné připojení www, souborových nebo jiných serverů),
  - 4.3.2. užívat služeb pouze prostřednictvím zařízení a/nebo mobilních zařízení schválených pro provoz v ČR a schválených poskytovatelem pro provoz v síti Securenet.
  - 4.3.3. užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítí, pokud je to ve prospěch účastníka nebo sítě,
  - 4.3.4. platit za poskytnuté služby v souladu s Všeobecnými podmínkami, zejména čl. 5. Všeobecných podmínek,
  - 4.3.5. poskytnout poskytovateli na žádost podklady, popř. doklady k potvrzení důvěryhodnosti účastníka a schopnosti plnit své závazky.

## 5. Ceny a platby

- 5.1. Ceny služeb jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb. Aktuální Ceník služeb je k dispozici na internetových stránkách poskytovatele.
- 5.2. Platební podmínky:
  - 5.2.1. Poskytovatel nebo jeho obchodní zástupce může vyúčtovat účastníkovi po podání Žádosti částku ve výši ceny aktivace a případné zálohy nebo záruky.
  - 5.2.2. Poskytovatel účastníkovi vystaví a zašle elektronickou poštou, pokud není dohodnut jiný způsob doručení, po skončení zúčtovacího období bezplatně vyúčtování k úhradě částky ve výši ceny poskytnutých služeb, které bude mít náležitosti daňového dokladu.
  - 5.2.3. Poskytovatel poskytuje vyúčtování za poskytnuté služby v rozsahu stanoveném zákonem a obecně závaznými právními normami Českého telekomunikačního úřadu.
  - 5.2.4. Před skončením zúčtovacího období je Poskytovatel oprávněn účastníkovi zaslat na adresu naposledy oznámenou poskytovateli nebo osobně účastníkovi předat daňový doklad a odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě dlužné částky pokud má poskytovatel důvodné podezření, že účastník služby zneužívá a/nebo nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných služeb nebo umožní třetí osobě zneužívání služeb.
  - 5.2.5. Závazek účastníka zaplatit vyúčtované částky je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na účet poskytovatele. Variabilní symbol je uživateli přidělen při registraci.
- 5.3. Pohledávky poskytovatele může účastník kompenzovat pouze svými nespornými, poskytovatelem uznanými protipohledávkami.
- 5.4. Případné záruky jsou účastníkovi vráceny dohodnutým způsobem, jakmile jsou splněny podmínky pro jejich vrácení. Pokud nejsou podmínky pro vrácení případných záruk splněny, je Poskytovatel oprávněn záruky započítat nebo použít k úhradě svých pohledávek za účastníkem. Případné přeplatky poskytovatel vrátí do 30-ti dnů od doručení informace od účastníka ohledně způsobu vrácení přeplatku.
- 5.5. V případě, že bylo účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování služeb z důvodů vzniklých na straně účastníka (např. účastník neuhradí vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat poplatek za obnovu poskytování služeb v původním rozsahu.
- 5.6. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny poskytnutých služeb, je Poskytovatel oprávněn zaslat účastníkovi upomínku, popř. upomínky o zaplacení dlužné částky s uvedením náhradního termínu plnění. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky uvedenou v aktuálním Ceníku služeb a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky poskytovatele za účastníkem. Dále je Poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky denně.
- 5.7. Označená nebo určená finanční plnění ze strany účastníka, bez ohledu na taková označení či určení, může poskytovatel, dle svého uvážení:
  - 5.7.1. použít na úhradu pohledávek poskytovatele za účastníkem, vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí služeb, včetně jejich Příslušenství, a to i nesplacných, jestliže je účastník v prodlení s úhradou peněžních závazků vůči poskytovateli,
  - 5.7.2. použít k uspokojení pohledávek poskytovatele vzniklých z ostatních právních důvodů souvisejících s poskytováním služeb, např. smluvní pokuty, úroky z prodlení, záruky apod.,
  - 5.7.3. použít k uspokojení pohledávek poskytovatele vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním služeb.
- 5.8. Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění ze strany účastníka jsou považována za neidentifikovanou platbu. Jakmile poskytovatel takové neidentifikované finanční plnění zjistí, podnikne kroky směřující vrácení takového neidentifikovaného finančního plnění účastníkovi, nedohodne-li se s účastníkem jinak, nebo nenaloží-li s finančním plněním dle čl. 5.7., 5.9.

## 6. Žádost o změnu Smlouvy

- 6.1. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu Smlouvy, a to způsobem stanoveným poskytovatelem, přičemž žádost o změnu musí obsahovat následující údaje: 6.1.1. obchodní firmu a IČ nebo příjmení a křestní jméno účastníka v době podpisu žádosti o změnu, u fyzické osoby datum narození,
  - 6.1.2. adresu sídla, nebo bydliště či místo podnikání účastníka v době podpisu žádosti o změnu,
  - 6.1.3. účastnické číslo v době podpisu žádosti o změnu, které přiděluje poskytovatel,
  - 6.1.4. popis změny, kterou účastník požaduje, nebo službu, kterou účastník požaduje zavést nebo zrušit,
  - 6.1.5. datum a podpis účastníka.
- 6.2. Žádost o změnu poskytovatel schválí nebo odmítne do 5 pracovních dnů od jejího doručení poskytovateli, pokud není dohodnuto jinak. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává změnou Smlouvy. Žádost o změnu spočívá pak v zavedení nebo zrušení určitého tarifu obsahujícího určitý rozsah poskytovaných služeb a pravidelnou periodicky se opakující platbu za zúčtovací období (dále jen „měsíční paušál“) může účastník podat pouze 1 x za zúčtovací období.
- 6.3. Poskytovatel se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy změn Smlouvy. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace účastníka způsobem stanoveným Poskytovatelem (např. prostřednictvím hesla, ID čísla, identifikačních údajů atd.).
- 6.5. Pokud účastník nesplní svůj závazek oznámit poskytovateli změnu obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, bankovního spojení, IČ a DIČ, je poskytovatel oprávněn účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu uvedenou v aktuálním Ceníku služeb, která kryje náklady spojené s dalším postupem poskytovatele, zejména náprava postupu dle daňových a jiných obecně závazných právních norem.

## 7. Shromažďování a užití informací o účastnících

7.1. Osobními údaji podle odstavce jsou jméno, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o místo podnikání. Identifikačními údaji podle odstavce jsou obchodní firma nebo název nepodnikající právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty. Poskytovatel vede aktuální evidenci svých účastníků, oprávněných zástupců účastníků a uživatelů (dále jen „subjekt údajů“) obsahující osobní a zprostředkovací data, provozní a lokalizační údaje (dále jen „Data“). Provozními údaji se rozumí veškeré technické záznamy o přenosu informací (telefonických hovorech, datových přenosech, textových zprávách a dalších telekomunikačních službách poskytnutých poskytovatelem), zejména datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté služby atd. Lokalizačními údaji se rozumí veškeré technické údaje potřebné k určení zeměpisné polohy koncového zařízení účastníka, resp. uživatele, zejména registrační číslo/jméno, název a umístění základnové stanice apod.

7.2. Data Poskytovatel zpracovává manuálně i automaticky, sám nebo prostřednictvím osob uvedených v odstavci 7.4, a je oprávněn je shromažďovat, zpracovávat (ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů) a užívat v souladu s právním řádem ČR pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování telekomunikačních služeb a služeb s nimi souvisejících, vyúčtování služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném a nezbytném pro provozování a ochranu sítí, poskytování telekomunikačních služeb a služeb s nimi souvisejících, jejich účtování, provádění úkonů s výše uvedeným spojených a pro přenos informací sítěmi, a to po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

7.3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Data pro účely nabízení obchodu a služeb, pro služby z přidanou hodnotou, pro marketingové a obchodní účely a pro účely sjednané s účastníkem, to vše v rozsahu, v jakém byla poskytnuta subjektem údajů nebo vyplývající z charakteru poskytovaných služeb nebo ve kterém poskytovatel získal při poskytování telekomunikačních služeb či služeb s nimi souvisejících. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Data pro výše uvedené účely po dobu stanovenou na formuláři, dokumentu či jímém nosiči a není-li tato lhůta stanovena, pak po celou dobu trvání smluvního vztahu, resp. do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi. Subjekt údajů svobodně, vědomě a jednoznačně souhlasí s výše uvedeným zpracováním jeho dat poskytovatelem, popř. jeho obchodním zástupcem.

7.4. Poskytovatel je oprávněn poskytnout provozovatelům veřejných telekomunikačních sítí a poskytovatelům veřejných telekomunikačních služeb Data nezbytná pro poskytování telekomunikačních služeb., a to za účelem propojení a Přístupu k sítí, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb. Poskytovatel je dále oprávněn poskytnout Data těm osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy, eventuálně se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování telekomunikačních služeb, služeb s přidanou hodnotou a služeb s nimi souvisejících a na provozování a údržbě systémů, prostřednictvím kterých se takové služby subjektům údajů poskytují.

7.5. Poskytovatel se zavazuje, že s Daty bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem 7, není-li právními předpisy stanoveno jinak, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých se subjektem údajů je nebude sdělovat třetím osobám. Práva a povinnosti správců, zpracovatelů a subjektů osobních údajů jsou obsaženy v obecně závazných právních předpisech.

7.6. Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Dat dle čl. 7.2. a to formou doporučeného dopisu doručeného do sídla poskytovatele a obsahujícího srozumitelný a určitý projev jeho vůle. Po odvolání souhlasu poskytovatel nebude dále zpracovávat Data získaná po odvolání souhlasu se zpracováním a Data získaná před odvoláním souhlasu, avšak dosud nezpracovaná. Subjekt údajů je při užívání služeb s přidanou hodnotou oprávněn přechodně odmítnout zpracování lokalizačních údajů dle čl. 7.2 pro jednotlivé spojení do sítě/í nebo přenos zpráv, a to způsobem stanoveným poskytovatelem.

## 8. Reklamacce

8.1. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci v případě vadného poskytnutí:

8.1.1. služeb - poruch,

8.1.2. vyúčtování,

8.1.3. dalších služeb sítí a služeb výše výslovně neuvedených, které poskytovatel poskytuje nebo bude v budoucnu poskytovat.

8.2. Reklamacce dle čl. 8.1.1., 8.1.2. je účastník, popř. uživatel povinen podat písemně či elektronicky do jednoho měsíce od vadného poskytnutí služby. Podání reklamacce nezabývá účastníka povinností uhradit účet do dne splatnosti.

8.3. Reklamacce budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacce, tzn.:

8.3.1. jednoduché případy reklamací, které nevyžadují technické šetření, do 2 kalendářních dnů,

8.3.2. složitější případy reklamací, které vyžadují technické šetření, do 2 kalendářních dnů,

8.3.3. případy, které je nutno řešit ve spolupráci se zahraničními operátory, sem patří i případy, které je nutno řešit ve spolupráci s jinými tuzemskými operátory, do 10 kalendářních dnů od doručení.

8.4. V případě, že bude reklamacce poskytnutých služeb shledána oprávněnou, bude účastníkovi podle charakteru vadné poskytnuté služby vrácen přeplatek nebo již zaplacené částky účtované za služby do 30 dnů od vyřízení reklamacce dohodnutým způsobem, to vše za předpokladu, že přeplatek nebo již zaplacené částky nebudou započteny na úhradu pohledávek poskytovatele za účastníkem.

8.5. V případě, že reklamacce poskytnutých služeb nebude shledána oprávněnou, je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamacce, a to až do výše 100 % těchto nákladů.

8.6. V případě, že účastník nebude souhlasit s vyřešením reklamacce, může učinit podání u příslušných orgánů v souladu s právními předpisy.

8.7. Způsoby podávání a vyřizování reklamací služeb jsou upraveny v obecně závazných normách a Reklamačním řádu, který se provozovatel i účastník zavazují dodržovat. Nabídka druhů servisních služeb je uvedena v aktuální nabídce Poskytovatele.

8.8. Veškeré stížnosti a připomínky účastníka k poskytovaným službám se Poskytovatel zavazuje posuzovat a řešit podle platných obecně závazných právních předpisů.

8.9. Do doby poruchy se nezapočítává:

8.9.1. doba od 18:00 do 8:00 a dále soboty, neděle a státem uznané svátky,

8.9.2. čas poruch, za které podle této smlouvy poskytovatel neodpovídá,

8.9.3. čas, ve kterém není poskytovatel, jeho pověřeným pracovníkům umožněn přístup do prostor uživatele za účelem opravy,

8.9.4. čas potřebný na zajištění nutné součinnosti ze strany uživatele,

8.9.5. čas vzniklý čekáním na prověření funkčnosti prostředky uživatele nebo třetí strany (vnitřní rozvody, SW, HW),

8.9.6. doba trvání události, k níž došlo nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností (zejména vyšší moc), jestliže nelze rozumně předpokládat, že by poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal,

8.9.7. čas plánované provozní výluky.

## 9. Omezení, případné vyřazení sítí z provozu

9.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů. Poruchou se rozumí stav, kdy službu Securenet není možné použít k účelu podle této smlouvy. Za začátek poruchy se pro určení doby

poruchy považuje čas jejího ohlášení do sídla poskytovatele. Uživatel je povinen umožnit poskytovateli přístup a jím pověřeným osobám ke koncovému bodu sítě nebo ke koncovému zařízení. Pokud uživatel přístup neumožní, je pozastavena lhůta k odstranění poruchy. Odstraněním poruchového stavu je ukončena porucha, tj. funkčnost služby Securenet byla obnovena.

9.2. Účastník bere na vědomí, že výskyt příslušného (rádiového) signálu a kvalita poskytovaných služeb jsou dále závislé na aktuálně vydaných povoleních k provozu vysílacích rádiových zařízení, rozhodnutích příslušného orgánu státní správy a režimu poskytovaných služeb. Poskytovatel neodpovídá za zhoršení kvality přenosu (služeb) fyzikálními vlivy anebo charakterem použitých technologií. Dále není poskytovatel odpovědný za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen „nefungování“) sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na služby poskytované poskytovatelem.

9.3. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, epidemií a v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí orgánu veřejné správy.

9.4. Poskytovatel je oprávněn po předchozím upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech služeb poskytovaných na základě Smluv uzavřených mezi účastníkem a Poskytovatelem, pokud účastník porušuje Všeobecné podmínky, např. povinnosti uvedené v čl. 4.1.6, 4.3.2, užívá síť poskytovatele pro jiné služby než jsou uvedeny v čl. 1.1., nebo je v prodlení s úhradou částky ve výši ceny poskytnutých služeb, užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR, je důvodně podezřelý, že účastník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá služby, účastník odmítl složit záruku či poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem, nebo užívá služeb způsobem, kdy může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její část, nebo kvalita služeb poskytovaných jiným účastníkům. Za zneužívání služeb se považuje i užívání služeb jiným způsobem než uvedeným ve Všeobecných podmínkách popř. způsobem, který není v souladu s Všeobecnými podmínkami. Poskytovatel je 9 oprávněn v takovém případě i deaktivovat všechny účastníkovy připojení.

9.5. Výluka v provozu služby sítě Securenet předem oznámená poskytovatelem účastníkovi způsobená zejména plánovanými opravami nebo nasazením nových funkcionalit služby nebo z důvodů prováděných kontrol či revizí sítě elektronických komunikací poskytovatele se nepovažuje za poruchový stav dle těchto Všeobecných podmínek a nezapočítává se do lhůty pro odstranění poruch. Plánovaná výluka provozu musí být oznámena poskytovatelem účastníkovi nejméně tři pracovní dny předem a nesmí v úhmu přesáhnout deset dní v jednom kalendářním roce.

9.6. Poskytovatel zajišťuje stejnou dostupnost služby pro všechny uživatele. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat může být rychlost přenosu dočasně snížena. Opětovné zvýšení rychlosti probíhá v měsíčních intervalech, vždy před začátkem nového měsíce.

## 10. Speciální nabídka poskytovatele

10.1. V případě, že účastník splní stanovené podmínky a využije speciální nabídky poskytovatele (dále jen Speciální nabídka"), vztahují se na účastníka podmínky speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku, není-li písemně dohodnuto jinak.

10.2. Využitím Speciální nabídky může účastník získat zboží nebo služby za zvýhodněnou cenu, popř. jiné výhody uvedené ve Speciální nabídce.

10.3. Bude-li v průběhu doby uvedené v ceníku služeb nebo zboží poskytovatele, Speciální nabídce nebo ve Smlouvě přerušeno poskytování služeb z důvodů vzniklých na straně účastníka nebo bude-li Smlouva povězena, má se za to, že účastník porušil podmínky Speciální nabídky. Doba uvedená v Ceníku služeb nebo zboží (v jiném ceníku poskytovatele), Speciální nabídce nebo ve Smlouvě začíná plynout od účinnosti Smlouvy, resp. od účinnosti změny Smlouvy.

10.4. Za důvod vzniklý na straně účastníka se považuje přerušování poskytování služeb na žádost účastníka, respektive i přerušování poskytování služeb ze strany poskytovatele kvůli nezaplacení pohledávek poskytovatele za účastníkem, případně porušení jiných povinností účastníka dle Všeobecných podmínek nebo podmínek Speciální nabídky.

10.5. Účastník může požádat o přerušování poskytování služeb pouze v případě:

10.5.1. záruční opravy zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to ode dne jeho přijetí do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena, pokud se s poskytovatelem nedohodne jinak,

10.5.2. že dojde k odcizení nebo ztrátě získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejdéle na dobu 14 dnů. Jestliže účastník požádá o obnovení poskytování služeb ve stanovené lhůtě, poskytovatel za poplatek poskytování služeb obnoví a účastník není povinen zaplatit smluvní pokutu.

10.6. V případě, že účastník nesplní, resp. poruší některé ustanovení čl. 11, je poskytovatel oprávněn požadovat a účastník povinen na výzvu poskytovatele zaplatit smluvní pokutu uvedenou ve Speciální nabídce, Ceníku služeb, v Ceníku zboží (zařízení), v jiném ceníku poskytovatele nebo ve Smlouvě zpravidla ve výši rozdílu plné ceny a zvýhodněné ceny zboží nebo služeb, v jiném ceníku nebo ve Speciální nabídce, a to ve lhůtě splatnosti příslušného vyúčtování vystaveného Poskytovatelem.

10.7. účastník bere na vědomí, že pokud neuhradí vyúčtování v době jeho splatnosti a/nebo nesplní podmínky Smlouvy, může mu poskytovatel přerušit poskytování služeb nebo znemožnit používání zboží získaného za podmínky Speciální nabídky.

## 11. Trvání Smlouvy

11.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti schválením Žádosti poskytovatelem a uzavírá se na dobu neurčitou.

11.2. Účastník může vypovědět Smlouvu:

11.2.1. pokud poskytovatel změní Všeobecné podmínky, a to do účinnosti změny Všeobecných; výpověď nabývá účinnosti dnem doručení Poskytovateli, nebo

11.2.2. bez uvedení důvodu ve lhůtě jednoho měsíce, která začne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli, nebo

11.2.3. pokud Poskytovatel zavede ve smyslu čl. 3.2.6. dodatečné opatření k ochraně sítě. Výpověď nabude účinnosti posledním kalendářním dnem příslušného zúčtovacího období, v němž byla výpověď doručena poskytovateli, přičemž tuto výpověď je účastník povinen podat nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné ochrany sítě, nebo

11.2.4. pokud třetí strana se souhlasem účastníka podá poskytovateli Žádost ve smyslu čl. 2.1. týkající se totožného účastnického čísla. Výpověď nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2.2. schválena Žádost třetí strany. V tomto případě musí obdržet Poskytovatel výpověď a novou Žádost zároveň.

11.3. Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost účastníka uradit poskytovateli veškeré dlužné částky. Pro náležitosti výpovědi Smlouvy se Přiměřeně použije ustanovení čl. 6.1.

11.4. Poskytovatel může vypovědět písemně Smlouvu s výpovědní lhůtou 25 kalendářních dní v případě, že účastník neuhradil dlužnou částku do dne splatnosti nebo nesložil zálohu, byl-li k tomu vyzván. Stanoví-li právní předpis jiné podmínky výpovědi Smlouvy, Použije se úprava takového právního předpisu. Uhradí-li účastník veškeré dlužné částky nebo složí-li účastník záruku před uplynutím výpovědní lhůty výpověď Smlouvy pozbývá platnosti a účinnosti a poskytování služeb bude automaticky obnoveno.

11.5. Poskytovatel může vypovědět písemně Smlouvu s výpovědní lhůtou 25 kalendářních dní také:

11.5.1. v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá služeb, nebo

11.5.2. v případě, že účastník Porušil nebo porušuje ustanovení Všeobecných podmínek, např. čl. 4.1.6, 4.3.1, 4.3.2, užívá síť poskytovatele pro jiné služby než jsou uvedeny v čl. 1.1 nebo byl na majetek účastníka prohlášen konkurs nebo účastník vstoupil do likvidace,

11.5.3. v případě, kdy účastník neuvádí služeb déle než 90 dnů, nebo užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR, přestože byl Poskytovatelem vyzván k tomu, aby odstranil závadný stav,

11.5.4. v případě, že účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, přičemž byl na možnost ukončení Smlouvy

upozorněn.

11.6. Výpovědní lhůty uvedené v čl. 11.4. a 11.5. začínají běžet dnem doručení výpovědi účastníkovi doporučenou poštou nebo uložení zásilky na poště, nebyl-li účastník zastížen poštovní doručovatelkou.

## 12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

12.1. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou v důsledku porušení právních povinností, které nejsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách, pokud k takovému porušení došlo hrubou nedbalostí nebo úmyslem zaměstnanců nebo obchodních zástupců poskytovatele.

12.2. Poskytovatel neodpovídá za:

12.2.1. škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části,

12.2.2. ušlý zisk,

12.2.3. škodu, která vznikne v důsledku změny Smlouvy jinou než písemnou formou.

12.3. Škodu nahradí Poskytovatel bezplatným poskytnutím služeb sítě ve výši prokázané škody. Pouze v případě, že by náhrada škody měla být poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude náhrada vyplacena v penězích.

12.4. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli porušením ustanovení Všeobecných podmínek účastníkem anebo uživatelem (třetí osobou) nebo použitím hardwaru, softwaru nebo jiného zařízení, které ruší síť nebo není schválené poskytovatelem pro provoz v síti, dále v důsledku neodborného zásahu do zařízení určeného k připojení do sítě Securenets neschváleného pro provoz v ČR.

12.5. Účastník odpovídá za zneužití zařízení určeného k připojení do sítě Securenets, softwaru (dále jen „SW“) nebo hardwaru (dále jen „HW“) a za škodu tím způsobenou poskytovateli. Účastník se zavazuje uhradit částku ve výši ceny služeb poskytnutých osobě zneužívající SW nebo HW, popř. i jinou újmu tím způsobenou, a to i za dobu, než bude poskytovateli doručeno účastníkovo písemné oznámení o zneužití.

## 13. Změna a platnost Všeobecných podmínek

13.1. Poskytovatel je oprávněn Všeobecné podmínky měnit, přičemž je povinen ve svých provozovnách a na svých internetových stránkách nejpozději jeden měsíc před jejich účinností informovat účastníka o změně Všeobecných podmínek.

13.2. Všeobecné podmínky platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.

## 14. Právo a soudní příslušnost

14.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem ČR.

14.2. Příslušnost soudu je dána občanským soudním řádem č. 99/1963 Sb. v platném znění. Soudem příslušným pro všechna soudní řízení (i proti zahraniční osobě) je vždy soud místně příslušný podle sídla poskytovatele.

14.3. Vztahy vzniklé na základě Všeobecných podmínek se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.

## 15. Společná a závěrečná ustanovení

15.1. Za písemné se považují i právní úkony poskytovatele nebo osoby oprávněné za poskytovatele jednat doručené druhé účastníkovi poštou, poslem, faxem, elektronickou poštou a krátkou textovou zprávou (dále jen „SMS“).

15.2. Za telefonické hovory (dále jen „hovory“) se pro účely smluvního vztahu považují i datový a faxový přenos, pokud z kontextu neplyne něco jiného. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn zaslat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky atp. (dále jen „zpráva“ nebo „zprávy“) na adresu účastníka, fakturační adresu účastníka anebo na účastnické jméno/číslo. Zaslání výše uvedených zpráv je poskytovatel oprávněn provádět i e-mailovým, hlasovým voláním nebo zasláním SMS. Za doručení zprávy se považuje v případě hlasového volání dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky nebo tři marné pokusy o dovolání se. V případě zaslání zprávy SMS se za doručení zprávy považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na účastnické číslo. Potvrzení o hlasovém volání anebo zaslání zprávy SMS je zaznamenáváno do systému poskytovatele.

15.3. V pochybnostech o tom, zda služba byla poskytnuta nebo zda byl úkon (zpráva, výzva, upomínka atp.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny a/nebo systému poskytovatele nebo příslušného operátora.

15.4. Nedanou součástí Smlouvy je aktuální Ceník služeb.

15.5. V případě, kdy by se dostaly Žádost, Všeobecné podmínky, Přílohy k této smlouvě a Ceník služeb a zboží do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:

15.5.1. Všeobecné podmínky,

15.5.2. Přílohy k této smlouvě,

15.5.3. Smlouva,

15.5.4. Ceník služeb.

15.6. Do platných Všeobecných podmínek lze nahlížet v sídle a každé provozovně Poskytovatele a na vyžádání Poskytovatel poskytne jejich stejnopis.

15.7. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.

15.8. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.8.2009