

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti INERA.CZ s.r.o. pro podnikatele a jiné osoby, které nejsou spotřebiteli

Tyto všeobecné podmínky (dále jen „všeobecné podmínky“ nebo „podmínky“) upravují provozní a organizační podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací (dále též jen „služby“) společností INERA.CZ s.r.o., IČO: 02657546, se sídlem Příbor, 9. května 1162, PSČ 742 58, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 58320 (dále jen „poskytovatel“) pro osoby, které nejsou považovány za spotřebitele ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zájemce“ nebo „zákazník“). Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), (tyto smlouvy dále jen jako „Smlouva“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 občanského zákoníku. Součástí Smlouvy je rovněž specifikace služeb, Ceník poskytovaných služeb (dále jen „ceník“; ceny dále též jako „poplatky“), případně speciální podmínky vydané poskytovatelem pro konkrétní službu.

1. SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, ZMĚNY A TRVÁNÍ

- 1.1 Zájemce o uzavření Smlouvy je povinen sdělit poskytovateli nezbytné údaje pro uzavření Smlouvy a předložit poskytovateli doklady osvědčující totožnost zájemce a právo užívat místo instalace. Pokud zájemce o uzavření Smlouvy nesplní podmínky pro její uzavření, zejména pokud zájemce o uzavření Smlouvy uvedl nesprávné nebo neúplné osobní nebo identifikační údaje nebo nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů a právo užívat místo instalace, neplnil nebo neplní své závazky vůči poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit, nesložil požadované zálohy, tyto podmínky přijal s výhradou či odchylkami nebo bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, není poskytovatel povinen Smlouvu uzavřít.
- 1.2 Uzavřít nebo změnit Smlouvu je možné na provozovně poskytovatele (podpisem příslušného formuláře oběma smluvními stranami), mimo prostory obvyklé pro podnikání poskytovatele (mimo provozovny poskytovatele) nebo některou z forem komunikace na dálku (zejména prostřednictvím klientské zóny, webových stránek poskytovatele, faxu, e-mailu či telefonu) dle aktuálních technických možností poskytovatele. Smlouva může být uzavřena a archivována i pouze v elektronické podobě. Smlouva může být uzavřena, resp. podepsána také pomocí elektronického zařízení (např. tabletu) za přítomnosti obou smluvních stran či jejich zástupců. Podpisy i Smlouva jsou po jejím uzavření zabezpečeny proti změnám. Stejně mohou být mezi poskytovatelem a zákazníkem uzavírány další smluvní dokumenty.
- 1.3 Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě. V případě, že Smlouva nestanoví dobu, na kterou se uzavírá, platí, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou s minimální dobou užívání služeb v délce 12 měsíců. V případě, že se zákazník s poskytovatelem dohodnou na změně uzavřené Smlouvy nebo na uzavření Smlouvy nové, počíná běžet nová minimální doba užívání služeb v délce 12 měsíců, pokud není dohodnuto jinak.
- 1.4 Pokud byla sjednána minimální doba užívání služeb, je zákazník povinen po celou minimální dobu užívání služeb řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a dalších poplatků. Minimální doba užívání služeb počíná běžet dnem prvního zahájení poskytování služby zákazníkoví; v případě změny Smlouvy počíná běžet dnem, ve kterém došlo ke změně Smlouvy. Minimální doba užívání služeb se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování služeb a/nebo o dobu, kdy byla poskytována služba bezúplatně. Poskytovatel má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za služby po celou minimální dobu užívání služeb. V případě nedodržení minimální doby užívání služeb je zákazník, který není podnikající fyzickou osobou a zákazník, který je podnikající fyzickou osobou za předpokladu, že Smlouva zanikne do tří měsíců od uzavření, povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu či úhradu dle čl. 6.9. těchto podmínek, dojde-li k zániku Smlouvy do tří měsíců od uzavření.
- 1.5 Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou a v případě zákazníka, který je podnikající fyzickou osobou, i na dobu určitou, může zákazník i poskytovatel kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 30 dnů, pokud zákon, tyto podmínky nebo Smlouva nestanoví jinak. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi. Výpověď nelze ze strany zákazníka učinit v období, kdy mu na jeho žádost poskytovatel dočasně přerušil poskytování služeb. Poskytovatel je oprávněn písemně výpovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, pokud zákazník je v prodlení či neplatí vyúčtování dle čl. 6.6. těchto podmínek, uvedl-li zákazník při uzavření Smlouvy nepravdivé údaje, vstoupil-li zákazník do likvidace, bylo-li se zákazníkem zahájeno insolvenční řízení nebo byla vůči zákazníkovi nařízena exekuce, byl-li nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem závodu zákazníka nebo byla-li na zákazníka uvalena nucená správa, případně z jiných důvodů stanovených Smlouvou či těmito podmínkami.
- 1.6 Zánikem Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu, zejména právo poskytovatele na řádné uhrazení částek vyúčtovaných za poskytnuté služby, úhrad, smluvních pokut, případného úroku z prodlení a nároku z náhrady škody způsobené poskytovateli zákazníkem a povinnost zákazníka dlužné částky řádně uhradit.
- 1.7 Pokud je Smlouva uzavřena nebo měněna prostřednictvím prostředku komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání, má zákazník právo odstoupit od Smlouvy nebo její změny bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce na lhůtu do 14 dnů. Lhůta pro odstoupení dle předchozí věty začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací o obsahu Smlouvy. Začne-li poskytovatel dle Smlouvy poskytovat zákazníkovi služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozího odstavce, činí tak na základě výslovné žádosti zákazníka a zákazník s tímto uzavřením Smlouvy vyslovuje souhlas.
- 1.8 Nemá-li zřejmé, který den byla Smlouva uzavřena a toto datum je mezi poskytovatelem a zákazníkem sporné, má se za to, že Smlouva byla uzavřena ke dni zahájení poskytování služeb poskytovatelem. Rozhodující je přítom evidence vedená poskytovatelem.
- 1.9 Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tyto všeobecné podmínky a ceník, a to v rozsahu smluvních podmínek týkajících se smluvních ujednání o ceně služeb, vyúčtování a platbách, způsobu a podmínkách poskytování služeb, rozsahu práv a povinností poskytovatele a zákazníka, době trvání Smlouvy a způsobu a podmínkách jejího ukončení, smluvních pokutách, technicko-provozních náležitostech a zpracování osobních údajů zákazníka. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.
- 1.10 Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň informuje zákazníka o uveřejnění, a to na webových stránkách poskytovatele www.inera.cz (dále jen „webové stránky poskytovatele“) či e-mailem. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo zákazníka na ukončení Smlouvy, poskytovatel informuje zákazníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude zákazník akceptovat. Informaci poskytovatel poskytne zákazníkovi způsobem, který si zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování. Aktuální znění všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách poskytovatele.

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1 **Komunikační síť** je síť používaná poskytovatelem pro poskytování komunikačních služeb v České republice a ve světě, provozovaná poskytovatelem či vybraným provozovatelem, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacím uzlům na jiné operátory.
- 2.2 **Přístupová síť** je síť provozovaná poskytovatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem.
- 2.3 **Zařízení zákazníka** zahrnuje jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví zákazníka nebo třetí strany, používaný zákazníkem, umístěný v prostorách zákazníka nebo třetí strany (např. switch, router, PC apod.).
- 2.4 **Místo instalace** je sídlo či bydlíště zákazníka, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 2.5 **Přenosné zařízení poskytovatele** je přenosné zařízení ve vlastnictví poskytovatele umístěné u zákazníka za účelem poskytování služeb. Za přenosné zařízení poskytovatele se považuje zejména (nikoliv však výlučně) modem, optické koncové zařízení, telefonní přístroj a set-top-box, pokud není určeno jinak.
- 2.6 **Pevně namontované zařízení** je zařízení bezdrátové komunikace, rozvaděče s optickými a metalickými kabely, případně jiné zařízení ve vlastnictví poskytovatele, namontované napevno v místě instalace.
- 2.7 **Zařízeními poskytovatele** jsou přenosná zařízení a pevně namontovaná zařízení, případně jiná zařízení ve vlastnictví poskytovatele poskytnutá zákazníkovi za účelem příjmu služeb poskytovatele.
- 2.8 **Den zahájení poskytování služby** znamená první provozní den, kdy zákazník začne využívat službu nebo její část.
- 2.9 **Datová služba v pevném místě** je pro účely Smlouvy definována jako zprostředkování přístupu do sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6. Služba je obvykle poskytována na území České republiky v místech, kde má poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Poskytovatel je oprávněn odebrat zákazníkovi přidělené IP adresy a nahradit je adresami jinými.
- 2.10 **Osoba předem vyloučená z příjmu služeb elektronických komunikací** je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb. Osoby předem vyloučené nemají na uzavření Smlouvy právní nárok.
- 2.11 **Zákazníkem** je fyzická nebo právnická osoba, která má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu a využívá jiné služby než služby určené pro domácnosti. V případě, že je ve Smlouvě uvedeno IČ zákazníka – fyzické osoby, má se za to, že tato osoba využívá služeb pro podnikatelské účely a zákazník se tak stává pro účely Smlouvy podnikatelem či jinou osobou, která není spotřebitelem.

2.12 **Servisní rozhraní** je bod přístupové sítě, kde dochází k předání služby zákazníkovi. Servisní rozhraní je umístěno v prostoru určeném zákazníkem.

3. SERVIS

- 3.1 Testem funkčnosti služeb je u datových služeb ověření spojení přes protokol IP (doručením zprávy ICMP) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem dodržení garantované rychlosti je přenos dat ze serveru poskytovatele trvajících alespoň 20 sekund a následné ověření dosažené přenosové rychlosti výpisem z provozu poskytovatele.
- 3.2 Zákaznická linka poskytovatele je kontaktním místem poskytovatele pro případ omezení služby ze strany poskytovatele, zhoršení kvality služby nebo z důvodů reklamace či získání jiných informací.
- 3.3 Poskytovatel garantuje zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA), kde garantovanými úrovněmi jsou:
- SLA 3: započítí práci na odstranění závad do 2 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 0,3 %, odezva přístupové sítě nejvýše 20 ms, dostupnost služeb nejméně 99,5 %;
 - SLA 2: započítí práci na odstranění závad do 16 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 2 %, odezva přístupové sítě nejvýše 60 ms;
 - SLA 1: započítí práci na odstranění závad do 1 pracovního dne, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 5 %;
 - SLA 0: započítí práci na odstranění závad do 2 pracovních dnů od nahlášení poruchy.
- 3.4 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, poskytovatel garantuje zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA) na úrovni SLA 0. Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za odstranění poruch ve lhůtách daných úrovní SLA, za prověření poruch, za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a technik a za zásah na místě, když je třeba poruchu odstranit. 3.5 Jestliže pracovníci poskytovatele zjistí, že porucha vznikla mimo přístupovou síť poskytovatele, poskytovatel informuje osobu odpovědnou za provozování věci, na které vznikla porucha, a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě. Čas závady na technologiích (sítích) třetích osob se nezapočítává do lhůty na odstraňování závad definovaných v bodě 3.3.
- 3.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každý den v rozmezí od 0:00 do 4:00 CET. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno, je povinen to zákazníkovi oznámit nejméně 2 pracovní dny předem na svých webových stránkách nebo e-mailem.

4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ VYUŽITÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služby nejpozději do 60 dnů od podpisu Smlouvy oběma stranami. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování služeb. Pokud zákazník uvedenou součinností neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 60 dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy se zákazníkem a ten je povinen v plné výši uhradit vzniklé náklady poskytovatele spojené se snahou o zprovoznění služeb. Poskytovatel není odpovědný za prodloužení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro poskytovatele; v případě tohoto prodloužení má Poskytovatel právo zahájit poskytování služeb později.
- 4.2 Zákazník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu zařízení zákazníka případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Všechno zařízení zákazníka musí splňovat právní a technické normy a obvyklé standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.
- 4.3 Poskytovatel má právo přerušit poskytování služeb v následujících případech:
- pokud jednáni či nedbalost zákazníka ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost komunikační či přístupové sítě; v tomto případě poskytovatel nese odpovědnost za vzniklou újmu,
 - nejsou-li splněny podmínky pro poskytování služeb, zejména z důvodu nesložení zálohy,
 - nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody,
 - na základě rozhodnutí státních orgánů či v období krizových stavů nebo z důvodu jiného obecného zájmu,
 - zákazník neposkytne poskytovateli součinnost dle čl. 4.4. těchto všeobecných podmínek, případně je zde jiné důvodné podezření, že zákazník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení zákazníka zneužívá nebo zneužívá služby nebo užívá služby nedovoleným způsobem,
 - z jiných důvodů stanovených v těchto podmínkách či zákonem.
- Poskytovatel obnoví poskytování služeb v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému bylo poskytování služeb přerušeno. V případě přerušení poskytování služeb z důvodů na straně zákazníka je zákazník povinen hradit po celou dobu přerušení poplatky stanovené v ceníku. Za opětovné zprovoznění služby může poskytovatel požadovat úhradu poplatku dle ceníku.
- 4.4 Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb poskytovatele. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde, a poskytovatel je oprávněn postupovat dle bodu 4.5.
- 4.5 Zákazník se zavazuje využívat poskytované služby v souladu s jejich technickou specifikací a platnými právními předpisy. Zákazník nesmí užít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, užít služby k účelům, které jsou v rozporu s platnými právními předpisy. Užití služeb v rozporu s tímto odstavcem je považováno za zneužití služeb. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb poskytovatele. Je-li podezření, že zákazník zneužívá služby nebo neprovedl opatření potřebná k zabránění zneužití služeb jinou osobou a nesjedná nápravu ani na základě výzvy poskytovatele v jím stanovené lhůtě, je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 7 dní ode dne doručení výpovědi zákazníkovi.
- 4.6 Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných zákazníkovi.
- 4.7 Maximální rychlost, inzerovaná rychlost, běžně dostupná rychlost a minimální rychlost služby přístupu k internetu v pevném místě jsou vymezeny v dokumentu Určení konkrétních rychlostí služeb, který je nedílnou součástí Smlouvy.

5. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

- 5.1 Zákazník dává souhlas poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb dle Smlouvy. Není-li zákazník oprávněn takovouto souhlas poskytnout sám, je povinen zajistit souhlas oprávněné osoby, majitele či správce nemovitosti. Zákazník odpovídá za všechny škody a náklady způsobené nedodržením této povinnosti.
- 5.2 Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi zařízení, pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak, zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Zařízení bude pro daňové účely odepisovat poskytovatel.
- 5.3 Zákazník má právo zařízení užívat pouze za účelem příjmu služeb poskytovatele. Zákazník není oprávněn mimo běžné užití zařízení dle pokynů poskytovatele nijak do zařízení a jeho funkce zasahovat. Zákazník přebírá plnou odpovědnost za zařízení poskytovatele, které bylo u zákazníka umístěno. Tento závazek zákazníka se vztahuje i na zařízení umístěné do prostoru, které nejsou v majetku či pronájmu zákazníka, pokud toto zařízení slouží pro poskytování služeb výhradně zákazníkovi. Zákazník je povinen ze své strany učinit taková opatření, aby na systému a zařízení nevznikla škoda neoprávněnou manipulací nepovolanými osobami. Zákazník je povinen zařízení chránit před poškozením, odcizením, ztrátou, zničením či neoprávněným užíváním a odpovídá poskytovateli za škodu tímto vzniklou. V případě, že dojde k poškození, odcizení, ztrátě, zničení či neoprávněnému užití zařízení, je zákazník povinen poskytovatele o tomto informovat, a to do 7 dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala. V případě jakéhokoliv poškození, odcizení nebo zničení majetku poskytovatele se zákazník zavazuje zaplatit do 30 dnů od vzniku škody plnou výši způsobené škody. Této odpovědnosti je zbaven v případě násilného vniknutí do objektu, jež nemohl předvídat a jemuž nebylo možné zabránit ani při vynaložení nezbytné míry opatrnosti, a také v případě škod způsobených vyšší mocí (živelné události, války, katastrofy).
- 5.4 Poskytovatel přenechá zákazníkovi zařízení poskytovatele ve stavu způsobilém k užívání. Zákazník se zavazuje neprodleně nahlásit veškeré závady, vzniklé na zařízení v majetku poskytovatele; v případě prodloužení zákazníka se splněním této jeho povinnosti neodpovídá poskytovatel za vzniklou škodu. Zároveň poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou z důvodu vady či provozu poskytnutého zařízení, pokud o takovéto vadě zařízení či překážce v řádném provozu nevěděl v době poskytnutí zařízení.
- 5.5 Zákazník dává souhlas poskytovateli a jeho subdodavatelům ke vstupu do svých objektů za účelem plnění závazků dle Smlouvy, a to na základě výzvy poskytovatele a v nezbytně nutných případech. Požaduje-li vlastník nemovitosti či jiná oprávněná osoba za umístění zařízení poskytovatele jakoukoli finanční úhradu, pak, nedohodně-li se zákazník písemně s poskytovatelem jinak, je tato úhrada povinností zákazníka, a ten náklady na ni nese ze svého. V případě, že je to nezbytné pro provoz zařízení, je zákazník povinen zajistit na své náklady napájení zařízení elektrickou energií. Tato povinnost hradit náklady na elektrickou energii se vztahuje i na případy, kdy je zařízení pro poskytování služeb pro konkrétního zákazníka umístěno v prostorách provozovatele (např. v případě poskytování služeb serverhostingu).

- 5.6 Zákazník je povinen vrátit zařízení poskytovateli do 7 dnů od ukončení poskytování služby. Zařízení musí být plně funkční, kompletní, čisté, zabalené v původním obalu. Případné vrácení zařízení před ukončením Smlouvy nezbavuje zákazníka povinnosti platit poskytovateli dohodnuté platby až do ukončení smlouvy.
- 5.7 Zákazník je povinen po ukončení poskytování služeb poskytnout poskytovateli nutnou součinnost při demontáži pevně namontovaných zařízení poskytovatele. Zákazník je přitom povinen poskytnout poskytovateli tuto součinnost i po ukončení Smlouvy mezi poskytovatelem a zákazníkem, a to bez ohledu na důvody a způsob ukončení Smlouvy.

6. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY, SANKCE

- 6.1 Poplatky (cena) za každou službu jsou stanoveny Smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny Smlouvou, se řídí aktuálním ceníkem. Aktuální ceník je přístupný na webových stránkách poskytovatele.
- 6.2 Poskytovatel je oprávněn ceník změnit. Poskytovatel je oprávněn zákazníkovi účtovat aktivizační, deaktivizační či jiné jednorázové poplatky stanovené ceníkem, stejně jako je oprávněn poskytovat slevy, a to i jako podmíněné.
- 6.3 Pokud není dohodnuto jinak, je zúčtovacím obdobím jeden měsíc. Pravidelné měsíční poplatky (paušály), ev. jiné pravidelně placené ceny ve fixní výši, jsou vyúčtovány vždy k prvnímu dni běžného měsíce předem. Aktivizační a jiné jednorázové poplatky jsou zákazníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby, pokud není stanoveno jinak. Deaktivizační poplatky jsou účtovány po ukončení služby, pokud není stanoveno jinak. Poplatky za poskytnuté služby se začínají účtovat ode dne zahájení služby. Poskyvateli náleží po dobu platnosti Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků bez ohledu na skutečnost, zda zákazník skutečně užíval objednanou službu.
- 6.4 Poskytovatel se může dále dohodnout se zákazníkem na poskytnutí podmíněné slevy z aktivizačního, deaktivizačního či jiného jednorázového poplatku. Konkrétní výše slevy je uvedena v ceníku poskytovatele nebo ve Smlouvě. Nárok na poskytnutí slevy zákazníkovi vznikne pouze v případě, že zákazník bude plnit veškeré své povinnosti vyplývající mu ze Smlouvy či vznikající v souvislosti s ní, včetně povinností souvisejících se zánikem Smlouvy, zejména dodrží minimální dobu užívání služeb, bude řádně a včas platit poplatky, vrátí po ukončení Smlouvy poskytnutá zařízení a poskytne poskytovateli nutnou součinnost při demontáži pevně namontovaných zařízení poskytovatele. V případě, že zákazník jakoukoliv ze svých povinností nesplní, nárok na slevu mu nevznikne a poskytovatel je oprávněn zákazníkovi vyúčtovat poplatek v plné výši, případně doúčtovat zákazníkovi částku odpovídající poskytnuté slevě z poplatku.
- 6.5 Zákazník souhlasí se zaplacením aktivizačních, deaktivizačních, provozních a dalších jednorázových poplatků a cen se všemi daněmi po obdržení vyúčtování či daňového dokladu-faktury. Vyúčtování (faktura) je předáváno elektronickou cestou. Tištěné vyúčtování může být zpoplatněno dle ceníku poskytovatele. Pokud zákazníkovi nebylo vyúčtování doručeno do 5. dne v měsíci, je zákazník povinen požádat poskytovatele o opětovné doručení vyúčtování do 7 dní. Pokud tak zákazník neučiní, má se za to, že vyúčtování bylo zákazníkovi doručeno nejpozději 5. dne běžného měsíce. Splatnost faktur je 14 dní od data vystavení.
- 6.6 Vyúčtovatelná částka je zákazníkovi uhrzena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným ve vyúčtování na bankovní účet poskytovatele, případně platbou na příslušných provozovných poskytovatele. V případě prodlení zákazníka s úhradou platby poskytovatel zákazníka na prodlení s platbou elektronicky upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne doručení upozornění. Toto upozornění může být ze strany poskytovatele zpoplatněno dle ceníku. Po marném uplynutí náhradní lhůty má poskytovatel právo pozastavit (přerušit) poskytování služeb a prací až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení služeb a prací bude zákazníkovi účtován poplatek podle ceníku a zákazník se zavazuje jej uhradit. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná 14 dní od data vyúčtování.
- 6.7 Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, nebo od Smlouvy odstoupit, pokud zákazník vyúčtování platí soustavně opožděně nebo soustavně neplatí cenu za služby. Soustavně opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování cen po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování cen.
- 6.8 V případě, že byla sjednána minimální doba užívání služeb a zákazník poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy, např. pokud nezaplátí řádně a včas dvě po sobě jdoucí vyúčtování nebo bude-li v prodlení s úhradou nejméně 3 nezaplacených vyúčtování, je zákazník, který není podnikající fyzickou osobou, povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od začátku suspendace, tj. od začátku přerušeni či omezení poskytování služeb. Dopustí-li se porušení dle předchozí věty zákazník, který je podnikající fyzickou osobou, a pokud v důsledku tohoto porušení Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od okamžiku ukončení Smlouvy. Pokud Smlouva skončí před uplynutím sjednané minimální doby užívání služeb z jiných důvodů než z důvodu porušení povinností zákazníka vyplývajících mu ze Smlouvy, zejména pokud zákazník Smlouvu vypoví či zruší odběr služby, je zákazník, který není podnikající fyzickou osobou, povinen poskytovateli zaplatit úhradu ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od začátku suspendace, tj. od začátku přerušeni či omezení poskytování služeb, přičemž zákazník, který je podnikající fyzickou osobou, je v případě, že Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, povinen zaplatit poskytovateli úhradu ve výši 5 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služeb od okamžiku ukončení Smlouvy. V případě zákazníka, který je podnikající fyzickou osobou, bude výše smluvní pokuty či úhrady dle tohoto odstavce počítána z ceny, která měla být placena po dobu trvání smlouvy, včetně zohlednění případné slevy. V případě zákazníka, který není podnikající fyzickou osobou, bude výše smluvní pokuty či úhrady dle tohoto odstavce počítána z plné cenikové ceny služby.
- 6.9 Nemůže-li zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady, za které sám neodpovídá, má právo na vrácení části pravidelných měsíčních poplatků. Poskytovatel sníží cenu při nedodržení úrovně kvality definovaných v bodě 3.3. následovně:
- u internetových služeb o 10 % za nedodržení doby k započatí servisních prací
 - u internetových služeb o 20 % za nedodržení doby k odstranění poruchy
 - u internetových služeb o 10 % za nedodržení technických parametrů přístupové sítě
 - u hlasových služeb o 10 % za nedodržení srozumitelnosti hlasových spojení
- 6.10 Kromě slev vyjmenovaných v bodě 6.9. má zákazník právo na snížení zaplacené ceny za závadnou službu o poměrnou část měsíčního poplatku za dobu trvání poruchy v případě, že doba poruchy služby činí nepřetržitě více než 48 hodin. Právo na vrácení zaplacené ceny zákazník nemá v případě, že k závadě došlo být i částečně v důsledku zavinění zákazníka. Celková doba trvání poruchy se počítá od okamžiku, kdy zákazník oznámil poruchu poskytovateli nebo se poskytovatel o poruše dozvěděl jinak. Má-li zákazník právo na vrácení části poplatků, učiní tak poskytovatel přednostně formou započtení na následující pravidelná vyúčtování.
- 6.11 Poskytovatel je oprávněn započítat své pohledávky vůči zákazníkovi oproti jakýmkoli pohledávkám zákazníka za poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za zákazníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté služby. Zákazník se zavazuje jednat s touto osobou jako s poskytovatelem. Poskytovatel má nárok na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek třetí osobou.

7. REKLAMACE A NÁHRADA ŠKODY

- 7.1 Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adresu sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu; kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele. Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamaci zařízení, prodávaných či jinak poskytnutých zákazníkům poskytovatelem.
- 7.2 Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník 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 vyúčtovovaných cen za poskytnuté služby a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytnutou službu je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 7.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 7.4 Ostatní případy reklamace zákazníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.
- 7.5 V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba zákazníka v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku zákazníkovi v hotovosti v provozovně poskytovatele nebo převodním příkazem na zákazníkovo stanovené účtu.

- 7.6 Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je zákazník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.
- 7.7 Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za jakoukoli újmu (ať už skutečnou škodu, ušlý zisk, či jinou újmu), která jim vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí, vadného poskytnutí či nedodržení úrovně kvality služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části, ani za ušlý zisk, ztrátu obchodních zakázek a dodávek. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Maximální výše škody, kterou je poskytovatel povinen uhradit, činí částku 30.000 Kč, přičemž poskytovatel uhradí škodu přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody.
- 7.8 V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality služby, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 7.1. až 7.7. těchto podmínek. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pro tyto účely tohoto článku se za:
- detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná; měření rychlosti je prováděno na transportní vrstvě;
 - detekovatelnou změnu výkonu přístupu k internetu v mobilní síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 25 % hodnot rychlostí uvedených jako inzerovaná rychlost stahování a vkládání dat;
 - velkou trvalou odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat je považována taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut;
 - velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat je považována taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

8. BEZPEČNOST, OCHRANA SOUKROMÍ A DAT ZÁKAZNÍKA

- 8.1 Informace o zpracování osobních údajů zákazníků jsou v souladu nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 – GDPR obsaženy v samostatném dokumentu „Zásady ochrany a zpracování osobních údajů ve společnosti INERA.CZ s.r.o.“
- 8.2 Poskytovatel na základě zákona zpracovává provozní údaje, jimiž jsou zejména údaje o datových přenosech a dalších službách poskytovaných poskytovatelem, a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tyto osobní údaje vč. údajů provozních a lokalizačních je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s platnými právními předpisy.
- 8.3 Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníků v souladu s platnými právními předpisy, způsobem, který zajišťuje náležitě zabezpečení osobních údajů, včetně jejich ochrany pomocí technických nebo organizačních opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému či protiprávnímu zpracování, jakož i k náhodné ztrátě, zničení nebo poškození osobních údajů zákazníků.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1 Bude-li některé ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami mají přednost ustanovení Smlouvy.
- 9.2 Zákazník prohlašuje, že se s těmito všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí, a stejně tak, že se seznámil a souhlasí s příslušným ceníkem poskytovatele a specifikacemi služeb. Přístupem ke kterékoli ze služeb zákazníkem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje zákazník příslušné lhůty a všeobecné podmínky poskytování služby.
- 9.3 Poskytovatel vylučuje ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku přijetí návrhu na uzavření Smlouvy (nabídky) s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění údajů požadovaných poskytovatelem. S ohledem na skutečnost, že zákazník se měl a mohl před podpisem Smlouvy seznámit se všeobecnými podmínkami a jejich znění porozumět, dohodly se smluvní strany na vyloučení ust. § 1799 a ust. § 1800 občanského zákoníku.
- 9.4 Zákazník vyslovuje souhlas s převodem práv a povinností poskytovatele plynoucích ze Smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převezme všechna ustanovení Smlouvy a všeobecných podmínek beze změny. Zákazník je povinen při takovém převodu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.
- 9.5 Zákazník je povinen nahlásit poskytovateli své kontaktní telefonní číslo a dále svou kontaktní e-mailovou adresu. Poskytovatel má právo přednostně používat pro komunikaci se zákazníkem nahlášenou e-mailovou adresu zákazníka, a to i pro doručování písemností. Pokud zákazník neoznámí poskytovateli změnu e-mailové adresy, má se za to, že bylo doručeno řádně, bylo-li doručeno na naposledy evidovanou e-mailovou adresu zákazníka.
- 9.6 Písemnosti poskytovatele, které jsou doručovány prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, jsou zasílány na adresu bydliště/ místa podnikání/ sídla zákazníka, která je uvedena ve Smlouvě, nebo na jinou adresu, kterou si zákazník k tomuto účelu zvolí. Pokud se písemnost nepodaří doručit, považuje se za doručenu jejím dodáním na adresu odeslání stanovenou dle tohoto ustanovení nebo marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i v případě, že se zákazník o jejím uložení nedozvěděl, popř. dnem, kdy se písemnost vrátila poskytovateli, podle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve.
- 9.7 Zákazník se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně názvu, jména, sídla, bydliště či korespondenčních údajů, e-mailové adresy či telefonního čísla, a to nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.
- 9.8 Smlouva se řídí právními předpisy ČR a je uzavírána v českém jazyce.
- 9.9 Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Pro případ sporů, jejichž řešení přísluší soudům a kdy zákon tuto dohodu stran připouští, se zákazník s poskytovatelem dohodl, že pro řešení jejich vzájemných sporů je příslušný soud České republiky, místně příslušný podle sídla poskytovatele (tj. v době vydání těchto podmínek bude příslušný Okresní soud v Ostravě v případě sporů, ke kterým je příslušný okresní soud, a Krajský soud v Ostravě v případě sporů, ke kterým je příslušný krajský soud), a to i v případě zahraničních osob. Předchozí věta platí obdobně i ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ.
- 9.10 Tyto všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti INERA.CZ s.r.o. pro podnikatele a jiné osoby, které nejsou spotřebiteli, nabývají účinnosti dne 1. 4. 2020.