

1. Předmět Podmínek

- 1.1. Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti CoProSys a.s. stanovují podmínky uzavření Smlouvy a poskytování služeb elektronických komunikací společností v rámci CoProSys Holding. Společnost CoProSys a.s. je oprávněna poskytovat služby dle osvědčení č. 393 vydaného Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2. Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka, Uživatele, pokud Úživatel využívá Služby, a v přiměřeném rozsahu i na Žadatele.
- 1.3. Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

2. Definice pojmů

- 2.1. **Poskytovatel** Služeb je společnost Coprosys a.s., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování Služby v souladu s platnými právními předpisy, podle Smlouvy s Účastníkem, v rozsahu stávajících či nově získaných licencí vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.
- 2.2. **Účastník** je Úživatel Služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.
- 2.3. **Úživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která užívá či žádá Službu.
- 2.4. **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb. v platném znění), Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem plnou moc, notářsky ověřenou plnou moc.
- 2.5. **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednatel operátor Oddělení péče o zákazníka Poskytovatele.

- 2.6. **Oddělení péče o zákazníka** je specializované pracoviště Poskytovatele Služby, které přijímá objednávky Služby, poskytuje Účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytnuté Služby.
- 2.7. **Služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dle § 2, zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění, poskytovaná Poskytovatelem Služeb na základě Smlouvy a příslušné Specifikace Služby, sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Součástí Služby může být i ve Smlouvě či ve Specifikaci Služby dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění.
- 2.8. **Smlouva** je smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.9. **Specifikace** je dokument, který je přílohou ke Smlouvě, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytované služby, ceny příslušné služby a další stanovené technické údaje. Není-li uvedeno jinak, je Ceník služeb nedílnou součástí Specifikace. U vybraných služeb jsou také uvedeny údaje o technické úrovni uvedeny přímo ve Smlouvě
- 2.10. Smluvními dokumenty jsou Smlouva, Specifikace, Všeobecné podmínky, Popis Služby, Provozní podmínky, Ceník, aj., příslušející k Službě.
- 2.11. **Reklamaci** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.12. **Koncové zařízení** je zařízení, prostřednictvím kterého Úživatel využívá poskytnuté Služby. Pro účely podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem.
- 2.13. **Koncový bod** je Účastníkem určený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele ve Specifikaci uvedením adresy, budovy, podlaží.
- 2.14. **Veřejná komunikační síť** znamená síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.
- 2.15. **Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dodávaná poskytovatelem na základě smlouvy a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číselového plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v § 2 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění.

- 2.16. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítí a poskytovatelskými službami elektronických komunikací; nezahnuje služby informační společnosti, které nespochybují zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.17. **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.18. **Vyšší moci** se rozumí zejména: valnéhno události, nepokoje, stávkové akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 2.19. **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.
- 2.20. **Provozní podmínky** služeb Coprosys je dokument, ve kterém jsou popsány postupy a doby zřizování, změn, ukončení Služeb a oprav Závad. Dokument je k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele.
- 2.21. **Revizní Podmínek** se rozumí změna jejich formy nebo textu, která nemá za následek změnu obsahu Podmínek
- 2.22. **Změnou Podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1. Poskytovatel je povinen:
- (a) zřídil a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty, Poskytovatel má právo odmítnout žádost Žadatele v případě, že tento neplní nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit; na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;
- (b) zahájí práci na odstranění Závad bez zbytečného prodání po jejich oznámení Účastníkem;
- (c) oznámí v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 6.3, 6.4 a 6.7 těchto Podmínek;
- (d) zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu Popisu Služby;
- (e) oznámí Změnu Podmínek předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 2 měsíce. Revize podmínek nemusí být oznamována předem;
- (f) v případě stavebních úprav objektu spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání Účastníka s majitelem objektu Účastníka;
- (g) oznámí Změnu Podmínek předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 2 měsíce. Revize podmínek nemusí být oznamována předem;
- (h) zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu Popisu Služby;
- (i) oznámí Změnu Podmínek předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 2 měsíce. Revize podmínek nemusí být oznamována předem;
- (j) v případě stavebních úprav objektu spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání Účastníka s majitelem objektu Účastníka;

3.2. Účastník je povinen:

- (a) řádně hradit ceny za Služby;
- (b) zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení, Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- (c) zajistit písemný Souhlas. Pokud je Účastník zároveň majitelem objektu, je podepsaná Specifikace i Souhlasem. Pokud je Přípojně vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednatel Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopii platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na sřteše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřizování Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci;

3.3. Účastník je povinen:

- (a) řádně hradit ceny za Služby;
- (b) zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení, Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- (c) zajistit písemný Souhlas. Pokud je Účastník zároveň majitelem objektu, je podepsaná Specifikace i Souhlasem. Pokud je Přípojně vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednatel Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopii platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na sřteše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřizování Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci;

- (d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby;
- (e) oznámkovat neprodleně na Oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Závady (neprodějí následující pracovní den po jejím výskytu) i všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síti Poskytovatele;
- (f) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro Řádné poskytování Služby, zejména: - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnáče napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely; - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízením Poskytovatele umístěným v prostorách Účastníka za účelem opravy a údržby; - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost; - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytováním Služby; - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník; - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti; - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;

- (g) neprodleně písemně informovat Poskytovatele, oddělení péče o zákazníka, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČO, DIČ, a to neprodějí do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- (h) neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetími osobami, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem sjednáno jinak;
- (i) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
- (j) zabezpečit telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

4. Cena Služby, platební podmínky

- 4.1. Cena Služby jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.7.
- 4.2. Zúčtovací období je jeden měsíc.
- 4.3. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
- (a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
- (b) pravidelné platby jsou účtovány jednou za zúčtovací období včetně. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;
- (c) pravidelné platby jsou tofeny pevnými a variabilními platbami;
- (d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
- (e) pevné platby za neúplně zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. Tyto platby jsou vypočteny jako 1/30 měsíční platby násobená délkou neúplněho období v celých dnech;
- (f) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem;
- (g) předplatné za období zvolené Účastníkem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období;
- (h) pravidelné platby za Služby budou účtovány počínaje dnem předání Služby nebo její

5. Jistota

- 5.1. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádného zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
- (a) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
- (b) Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;
- (c) Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky;
- (d) při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;
- (e) Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
- (f) pokud dojde k neobyklému nárůstu účtů za poskytnuté Služby.

část (např. samostatné Přípojky) do užívání Účastníky.

(i) Smluvní pokuty a stoma budou účtovány v prvním následném vyúčtování.

4.4. Na jednom daňovém dokladu / fakturě má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytnuté Služby a za služby poskytnuté třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

4.5. Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěně. Tištěná forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu s Ceníkem.

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

4.7. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konkvětitva, tranzitní a terminální tarify hovového, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.

4.8. Účtovné částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu neprodějí v den splatnosti, jinak je Účastník v proděni. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním účtovné částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je 14 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak

4.9. Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané.

4.10. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v proděni s platbou dlužných částek. Účastník - fyzická osoba - souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytné nutnosti. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

4.11. Poskytovatel je oprávněn v případě proděni Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek.

4.12. Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtovné částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.

4.13. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádné a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za období, ve kterém Služba nebyla prokazatelně poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smluvních dokumentech, a to z důvodu Závady na straně Poskytovatele. Poměrnou částí se rozumí podíl doby, kdy služba nebyla poskytována (zaokrouhleno na celé hodiny) a 720 h (průměrná celková doba poskytování v daném měsíci).

4.14. Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.

4.15. Neposkytné-li Účastník součinnost při odstranění Závady podle čl. 3.2 (b), (d) a (f) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.

4.16. Účastník může požádat o dočasné přerušeni na dobu určitou, maximálně však na 3 měsíce. Během dočasného přerušeni poskytování Služby nemůže Účastník podat vypořádání z poskytnuté Služby.

4.17. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je účastník v proděni s úhradou plateb za poskytnuté služby a nejednání napraveno ani v náhradním termínu plnění, který mu byl poskytovatelem stanoven v prokazatelně dodaném upozornění a který nesmí být kratší než 1 týden. Jestliže účastník soustavně opožděné platí nebo soustavně neplatí cenu za službu,má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 11.8.(g).

- 5.2. Výše jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání služby Účastníkem jistota pokryla tři následující měsíční platby.
- 5.3. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1.(b), skončí povinnost poskytnout jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatí poskytovateli dloužnou částku.
- 5.4. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1 (c) a pokud po dobu tří měsíců po poskytnutí jistoty nedošlo k případu prodlení s platbou, povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí.
- 5.5. V případě, že povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí, Poskytovatel neprodleně jistotu vrátí.
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnuté služby, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut.
- 6. Rozsah poskytované Služby**
- 6.1. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb, Podmínky, Popis Služby a Provozní podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty uvedené dříve. Služba je poskytována na území České republiky.
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nesmí stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 6.3. Jestliže nepředvidatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohou odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
- 6.4. Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případě, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis i opravu Telekomunikačních zařízení.
- 6.5. Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 6.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohou předvídat, ani ji zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- 6.7. V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky dle bodu 4.17. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo zamezit aktivní přístup ke Službě. Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.
- 6.8. Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování Služby ihned potom, co zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, se nepodařilo Účastníkovi doručit.
- 6.9. Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto záshu vyšší moci.
- 6.10. Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
- 6.11. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 6.7. Obecné části Podmínek.
- 7. Podstatné porušení Smlouvy**
- 7.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- (a) nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
 - (b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
 - (c) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 7.2. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:
- (a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo částí takové ceny déle než 30 dní po datu splatnosti;
 - (b) neposkytl jistotu podle článku 5, která na něm byla oprávněně požadována;
 - (c) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby;
 - (d) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;
 - (e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiné prospěch, který by jinak nezískal;
 - (f) opakovaně a přes upozornění zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá poskytnovanou Službu nebo komunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
 - (g) odepřel Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady;
 - (h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.
- 7.3. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 6.6 a čl. 6.7. Podmínek.
- 8. Úrok z prodlení, smluvní pokuta, storno**
- 8.1. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 8.2. V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.2 (g) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování.
- 8.3. Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroků z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.
- 8.4. Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, tj. zejména předčasnou výpověď Účastníka či odstoupením Poskytovatele od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Účastníkem, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou částku (storno) dle bodu 11.8 (f).
- 8.5. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
- 9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 9.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 9.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součástí a příslušností nebo za škody, které vznikly v důsledku události vyšší moci.
- 9.3. Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných důvodů než z důvodů uvedených v čl. 9.1 a 9.2, budou Účastníkovi nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 100.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí Služeb sjednaných ve Smlouvě. Pouze v případě, že náhrada škody bude splatná po ukončení platnosti Smlouvy, bude vyplacena v penězích.
- 9.4. Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
- 9.5. Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší moci nebo Poskytovatelem.
- 9.6. Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 9.7. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytnuté Službě.
- 9.8. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne jiným osobám a poskytovateli způsobenou zneužitím cizí IP adresy ve součtu vlastními prostředky.
- 9.9. Účastník je povinen užívat svou IP adresu výhradně pro svou vlastní potřebu koncového uživatele, je povinen neposkytovat tuto IP adresu k využití třetím osobám a dále je povinen počínat si tak, aby využití přidělené IP adresy neumožnil třetím osobám být jen z nebalosti. Účastník si je vědom, že zneužití přidělené IP adresy zakládá nárok Poskytovatele na smluvní pokutu a na náhradu případné vzniklé škody.
- 10. Platnost a účinnost smlouvy**
- 10.1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 613/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.
- 10.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a Účastníka, popř. oprávněného zástupce Účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
- 11. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy nebo Služby**
- 11.1. Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
- 11.2. K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.
- 11.3. Žádost o změnu Smlouvy se podává oddělení Péče o zákazníky nebo Kontaktní osobě Poskytovatele.
- 11.4. Smlouvu lze měnit písemnými dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dále je možné ke Smlouvě sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.
- 11.5. Minimální doba užívání Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném Ceníku služby, Specifikaci služby, Smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se počítají ode dne zřízení Služby, popř. ode dne provedení změny Služby dle změnové Specifikace služby.
- 11.6. Při změně nebo při ukončení Smlouvy nebo Služby na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytnutím Služby. Učiní-li tak z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí Účastník navíc smluvní pokutu ve výši 10 % zřizovacího poplatku za tuto Službu.
- 11.7. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 11.8. Smlouva nebo Služba může být ukončena:
- (a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - (b) uplynutím sjednané výpovědní doby;
 - (c) uplynutím výpovědní doby jednoho měsíce, pokud výpověď podal Účastník z důvodu Změny Podmínek, Popisu Služby nebo změny ceny v neprospekch Účastníka (zhoření servisních podmínek, nové závazky Účastníka), byla-li výpověď Účastníkem podána během 30 kalendářních dnů po oznámení takové Smlouvy nebo Služby Poskytovatelem. Revize Podmínek není Změnou podmínek ve výše uvedeném smyslu;
 - (d) uplynutím kalendářního měsíce, ve kterém byla doručena výpověď Účastníka ze Smlouvy nebo Služby na dobu určitou Poskytovateli (předčasná výpověď). Účastník je povinen zaplatit Poskytovateli storno určené v čl. 11.8.(f).
 - (e) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 7. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě důvodu uvedeného v čl. 7.2 (a) je toto prohlášení součástí Upomínky č. 2, účinky odstoupení nastávají dle podmínek v ní uvedených.
- (f) Podá-li účastník výpověď tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená minimální doba užívání služby dle 11.1, má poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou částku (storno) ve výši ušlých plateb. Výše ušlých plateb se stanoví jako:
- a) 100 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz u veřejně dostupné telefonní služby;
 - b) 100 % součtu pravidelných měsíčních cen v ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- Pokud je pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového storna dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz stanovený Ceníkem služby. Nelze-li výši storna stanovit podle žádného z předchozích ustanovení, platí, že poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyúčtovat náklady, které mu s předčasným ukončením smlouvy či služby vzniknou.
- (g) V případě, že Účastník soustavně opožděně platí/platí nebo soustavně neplatí/neplatí cenu za Služby, přičemž soustavně opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích výpovědních cen po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování cen za Služby.
- 11.9. V případech uvedených v čl. 11.8 (b) a (c) začíná běžet výpovědní doba od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.
- 11.10. V případě zajištění přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenesitelnost čísla), které je nezbytné pro poskytování Služby Poskytovatelem, budou příslušné jednotlivé Služby, které nemohou být Účastníkovi bez přeneseního telefonního čísla dále poskytovány, ukončeny dnem, kdy je Poskytovatel doručeno od přejímajícího Poskytovatele Veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového Poskytovatele. Ukončení jednotlivé Služby dle tohoto odstavce se považuje pro účely Smlouvy za ukončení Služby formou výpovědi ze strany Účastníka dle bodu 11.8.(f). Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat Účastníkovi jednorázovou částku (storno), je-li výše je upravena v 11.8.(f) a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé Služby výpovědí ze strany Účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání Služby.
- 11.11. Smlouva nebo Služba může být vypovězena terouklou smluvní stranou jako celek, nebo může být každá příloha nebo část Služby vypovězena samostatně.
- 11.12. Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 3 měsíce, nedohodnou-li se strany jinak.
- 11.13. Poskytovatel nebo Účastník jsou oprávněni 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 právnímu úkonu. Poskytovatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností v případě, že je na účastníka uložena nucená správa.
- 11.14. Výpověď musí mít písemnou formu a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybnosti nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odesání žádosti. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 11.15. Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

12. Zřizování a zrušení Služby

- 12.1. V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.
- 12.2. O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co největší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.
- 12.3. Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládán datem zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
- 12.4. Za den předání Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nebo Uživatelem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou oboustranně podepsaného Předávacího protokolu.
- 12.5. Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytný nutný přístup pro zřízení Služby ve smluvněném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturát Účastníkovu čas strávený při čekání a přepravě.
- 12.6. V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologie s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení.
- 12.7. Doba prodlení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifických podmínek či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 12.8. Pokud Účastník po podpisu Specifikace a před zřízením Služby požaduje posun dat zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu práci a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.
- 12.9. Další podmínky pro zřizování, změny a ukončení Služby včetně příslušných termínů jsou uvedeny v dokumentu Provozní podmínky služeb Coprosysu.
13. Hlášení poruch či závdav a termíny jejich odstranění
- 13.1. Zjistí-li účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné pracoviště Péče o zákazníky.
- 13.2. Doba odstranění Závdavy je závislá na typu Služby a je specifikována v Provozních podmínkách služeb Coprosysu.
- 13.3. Poskytovatel se zavazuje odstranit Závdavy nebo poruchy v poskytování Služby vzniklé na své straně co nejdříve dle podmínek vyplývajících ze smlouvy. Nenachází-li se nahlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závdavě operátorovi, který zajišťuje připojení účastníka k síti elektronických komunikací.
- 13.4. Pokud bude zjištěno při odstraňování Závdavy, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zavazena, zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho zařízení, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.
- 13.5. Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závdavu ve smyslu těchto Podmínek.
- 13.6. Uživatel si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Uživatele.
- 13.7. Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závdavy.
- 13.8. Pokud z důvodů uvedených v čl. 13.7 vznikne Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdy k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
14. Ochrana osobních údajů Účastníků - fyzických osob
- 14.1. Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci účastníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskytovatel se zavazuje

zpracovávat tyto osobní údaje Účastníků a Uživateli služeb v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, zákonem č.127/2005 o elektronických komunikacích v platném znění za účelem řádného plnění Smlouvy, a to po dobu nezbytně nutnou. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem.

14.2. Zájemem Poskytovatele je zpracování osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. i za účelem marketingového nabízení služeb subjektům údajů, případně předání těchto údajů třetí osobě za stejným účelem. Účastník je oprávněn vyjádřit se zpracováním osobních údajů za tímto účelem nesouhlas, který musí být písemný a doručený Poskytovateli. V případě, že tento nesouhlas Účastník nevyjádří, může Poskytovatel oprávněně zpracovávat osobní údaje za výše uvedeným účelem, či je za stejným účelem poskytnout třetí osobě.

14.3. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

15. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

- 15.1. Účastník má právo na Reklamaci vadné poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.
- 15.2. Na uplatnění Reklamace má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
- 15.3. Reklamace se uplatňují písemně (doporučeným dopisem, faxem, popř. elektronicky) na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.
- 15.4. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou Službu, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamace proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 15.5. Reklamace týkající se Závdav musí být podány na oddělení péče o zákazníky Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od výskytu Závdavy, jinak právo zanikne.
- 15.6. Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závdavu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo její Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závdavu nahlásil v souladu s čl.3.2 písm. (e) .
- 15.7. Reklamace se vyřídí ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamace Poskytovateli, a následujícími výjimkami: - Závada Koncového zařízení nevyžadujícího instalaci se řeší jeho výměnou. Poskytovatel odešle Účastníku funkční Koncové zařízení do 48 hodin od okamžiku nahlášení Závdavy. Do této lhůty se nezapočítávají nepracovní dny. Účastník je povinen bez zbytečného odkladu donutit Poskytovatele, nebo na jím určenou adresu, reklamované Koncové zařízení, jinak je povinen uhradit Poskytovateli cenu funkčního Koncového zařízení včetně dopravních nákladů. - Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů.
- 15.8. Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí: - formou dobropisu v následujícím vyúčtování - po kladném vyřízení Reklamace, nebo - ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamace Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.
- 15.9. Právo na vrácení uznané částky na základě kladné vyřízení Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 15.10. V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamace Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru pro oblast českého telekomunikačního úřadu.
16. Účastnická stanice, telefonní číslo
- 16.1. U veřejně dostupné telefonní službě a přidavných služeb podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové

zařízení účastníka připojeno, nebo poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní veřejné komunikační síti a v propojených veřejných komunikačních sítích

- 16.2. Účastník může využívat další služby Poskytovatele s přidanou hodnotou. Jedná se zejména o služby k hovorum a informační služby uvedené v ceníku doplňkových služeb.

17. Přenositelnost telefonního čísla a volba operátora

- 17.1. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 zákona č. 127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.
- 17.2. Podrobné podmínky zajištění výběru poskytovatele služeb nebo přenositelnosti telefonního čísla, jsou-li zajišťovány poskytovatelem, jsou uvedeny v platných Provozních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

18. Seznam účastníků veřejné telefonní služby; informace o účastnických číslech

- 18.1. V rozsahu, ve kterém Účastník vysloví souhlas se zápisem do telefonního seznamu, společnost Coprosys zpracuje a předá jeho údaje pro informační služby o telefonních číslech Účastníků veřejné telefonní služby a k vydání telefonního seznamu, poskytovateli univerzální služby.
- 18.2. Text označení účastnické stanice navrhne Účastník, avšak společnost Coprosys je oprávněna ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby vyhledávání Účastníků bylo co nejvíce usnadněno. V textu telefonního seznamu se neuvěřejí inzerční údaje a reklama.
- 18.3. Na přání Účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby, nebo organizace, kterým dovolil tyto údaje.
- 18.4. K požadavku na změnu označení společnosti Coprosys příslušně, pokud jej obdrží do uzavřky přípravných prací na vydání telefonního seznamu.
- 18.5. Poskytovatel zajistí na žádost účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle 18.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejlížejší redakční úpravě.
- 18.6. Pokud si Účastník nepřeje zveřejnění v telefonním seznamu, je tato služba zpoplatněna dle ceníku.
19. Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka
- 19.1. Druhy telefonních hovorů nabízených Poskytovatelem jsou uvedeny v aktuálním Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.
- 19.2. Na základě písemné žádosti Účastníka Odešle píse o zákazníkovi zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezařizuje jiný poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tato Služba je účtována dle aktuálního Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.
- 19.3. Odblokání lze provést jen na písemnou žádost Účastníka o odblokování.

20. Identifikace zlozmyslných nebo obtěžujících volání

- 20.1. Na základě žádosti Účastníka zajistí Poskytovatel službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlozmyslná volání nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která Účastník označí jako zlozmyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Tato služba je zpoplatněna dle platného Ceníku.

21. Služby s nepřímým připojením k Internetu

- 21.1. Přístup do sítě Internet je Účastníkovi umožněn po úspěšném vytvoření rychlostového čísla Poskytovatele.
- 21.2. Příkladový přístup je závislá na rychlosti, kterou umožňuje modem nebo ISDN zařízení Účastníka.
- 21.3. Uživatel musí mít pro přístup ke Službám s nepřímým připojením k Internetu vlastní homologované zařízení a je povinen si sám zajistit a hradi spojení s přístupovým číselm Poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak.
- 21.4. Za závdavy způsobené provozovatelem připojení (poskytovatelem přístupových prostředků) Poskytovatel neodpovídá.
22. Služby s přímým připojením k Internetu
- 22.1. Přístup k síti Internet je zajištěn přístupovými prostředky Poskytovatele nebo třetích stran.
- 22.2. Ke Službám Poskytovatel též poskytuje:

- (a) návrh a přidělení registrovaného IP adresového prostoru. Každému Účastníkovi je přidělen adresovací prostor síť Internet podle adresovacího plánu Poskytovatele. IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou Účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení Služby zaniká i Účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat;
- (b) možnost zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích Poskytovatele;
- (c) asistence při registraci jména domény druhé úrovně;
- (d) poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru Účastníka na prostředcích Poskytovatele;
- (e) poskytnutí služeb záložního postovního úřadu elektronické pošty Účastníka na prostředcích Poskytovatele.
- 22.3. Je-li požadovaný termín registrace Účastníka do sítě Internet vázán na splnění poskytovatelé podmínky (registrace IP adresy, apod.), zahájí Poskytovatel práce na zřízení přípojky až poté, kdy bude tato podmínka splněna.

23. Hostigové služby

- 23.1. Předmětem hostigových služeb je poskytnutí místa pro Účastníka data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení Účastníka v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení Účastníkových dat a zařízení k síti Internet.
- 23.2. Způsob připojení zařízení Účastníka umístěné v rámci Služby v pronajaté prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.
24. Další služby s přidanou hodnotou
- 24.1. Registraci domén druhé úrovně provádí Poskytovatel Služby podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.
- 24.2. Další služby s přidanou hodnotou jsou poskytovány v rozsahu popsaném v Popisu Služby - Datové služby .

25. Ustanovení společná a závěrečná

- 25.1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník v platném znění.
- 25.2. V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 25.3. Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevykonatelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevykonatelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládana tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevykonatelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevykonatelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vykonatelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 25.4. Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi.
- 25.5. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 25.6. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. srpna 2009. Pro Smlouvy uzavřené před tímto datem jsou tyto Podmínky účinné od 1. srpna 2009.
26. Rozhodčí doložka
- 26.1. Smluvní strany sjednávají, že případné rozporny, které by mezi nimi vznikly při plnění smluv, budou přednostně řešit smířícím jednáním a budou rozhodovány s konečnou platností (tj. s vyloučením pravomoci obecných soudů) v rozhodčím řízení před rozhodcem Michal Vaska , bytem Masarykovo nám. 1238 , Chruvín IV 537 01. Případné spory budou vždy rozhodovány na základě listinných podkladů předložených stranami a rozhodčí nález vydán bez nařízení jednání. Místem rozhodčího řízení bude Chruvín. Náhrada nákladů rozhodčího řízení (včetně vlastních výloh smluvních stran) bude rozhodcem přiznána podle zásady úspěchu ve sporu. Výše nákladů právního zastoupení bude určena obdobně podle vyhlášky č. 484/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů.