

Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o.



Číslo smlouvy: 20150514-VZ
ID klienta: 11412
Obchodní zástupce: Mgr. Lenka Šebková

certifikace ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11A, 71200 Ostrava-Muglinov, www.ha-vel.cz, info@ha-vel.cz, tel. +420 552 305 305, IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, dále jen "Poskytovatel", společnost zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě v oddílu a vložce C 9719, ze dne 25.7.1996. Bankovní spojení: UniCredit Bank a.s., č.ú.: 19191919/2700

Účastník

Jméno:	Správa a údržba silnic Jihomoravského kraje, příspěvková organizace kraje		
IČ:	70932581	Zastoupený/á:	Ing. JAN ZOUHAR, ředitel
DIČ:	CZ70932581	Kontaktní osoba:	Ing. Dušan Zapletal
Zápis v Obchod. rejstříku:		Telefon:	547120344
Ulice:	Žerotínovo náměstí 449/3	Fax:	
Město:	Brno-Město	Mobil:	
PSČ:	602 00	E-mail:	dusan.zapletal@susjmk.cz
		Elektronická fakturace*:	faktury@susjmk.cz

* do pole Elektronická fakturace uveďte e-mail adresu na kterou bude společnost zasílat elektronické faktury

1. Předmět Smlouvy

1.1. Tato Smlouva je rámcovou smlouvou, která umožňuje sdružit poskytování více Služeb Poskytovatele pod jednu zastřešující smlouvu. Služby samotné jsou pak stranami Smlouvy dohodnuty v jednotlivých Specifikacích služeb. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby dohodnuté ve Specifikacích služeb a Účastník se touto Smlouvou zavazuje platit cenu za poskytování Služeb.

1.2. Podmínky pro poskytování Služeb, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou, kromě této Smlouvy, stanoveny v níže uvedených dokumentech a), b), c) a d). V případě rozporu mezi ustanoveními jednotlivých dokumentů, mají přednost dokumenty v následujícím pořadí:

- a) tato Smlouva
- b) Specifikace služeb ("Specifikace") podepsána oběma Smluvními stranami, Platební podmínky a Zvláštní ujednání, SLA a ostatní přílohy této Smlouvy. V případě rozporu mezi těmito přílohami mají přednost novější přílohy před staršími přílohami.
- c) Aktuální ceník služeb ("Ceník"), pokud není Cena stanovena jiným způsobem.
- d) Aktuální Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o. (dále jen „Podmínky“), dostupné na "http://www.ha-vel.cz" a všech pobočkách a obchodních místech Poskytovatele.

2. Podklady pro fakturaci

Fakturační adresa:
Číslo účtu: Kód banky:

3. Závěrečné ustanovení

- 3.1. Číslované dodatky ke Smlouvě budou vypracovány na základě požadavku některé ze smluvních stran. Veškeré změny lze provádět pouze písemně. Další služby, nebo změny stávajících Služeb, poskytovaných Poskytovatelem mohou být Účastníkem požadovány formou vyplnění nové Specifikace. Po akceptaci ze strany Poskytovatele se nová Specifikace stává součástí Smlouvy.
- 3.2. Účastník podpisem této smlouvy potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s obsahem dokumentů dle čl. 1.2., přičemž Účastník podpisem této Smlouvy ve smyslu § 1753 občanského zákoníku výslovně přijímá ustanovení obsažená v dokumentech dle čl. 1.2. Poskytovatel a Účastník výslovně vylučují aplikaci § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.
- 3.3. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.9.2015 do 31.8.2017.
- 3.4. Jednotlivé Služby podle Specifikací je možné ukončit samostatně v souladu s dobou jejich poskytování.
- 3.5. Bližší podmínky poskytování Služeb jsou upraveny ve Specifikaci, ostatních přílohách této Smlouvy a Podmínkách.
- 3.6. Smlouva je připravena ve třech vyhotoveních, z nichž Účastník obdrží dvě podepsané vyhotovení a Poskytovatel obdrží jedno podepsané vyhotovení.
- 3.7. V případě, že dojde k rozporu mezi touto smlouvou a zadávací dokumentací k veřejné zakázce s názvem „PROPOJENÍ CENTRÁLY A POBOČEK, PŘIPOJENÍ K INTERNETU 2015“, má přednost ustanovení uvedené v zadávací dokumentaci.

V dne
Správa a údržba silnic Jihomoravského kraje
Oprávněný zástupce Účastníka

V Ostravě dne
ha-vel
Oprávněný zástupce Poskytovatele

Žerotínovo náměstí 449/3, 602 00 BRNO
IČO: 709 32 581 (2)ř

ha-vel internet s.r.o.
Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava - Muglinov
IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, www.ha-vel.cz

Souhlas vlastníka objektu

ha-vel®
FUTURE OF COMMUNICATION

Příloha ke smlouvě č.:
ID klienta:

20150514-VZ

11412

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11A, 71200 Ostrava-Muglinov, www.ha-vel.cz, info@ha-vel.cz, tel. +420 552 305 305, IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, dále jen "Poskytovatel", společnost zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě v oddílu a vložce C 9719, ze dne 25.7.1996.
Bankovní spojení: UniCredit Bank a.s., č.ú.: 1919191919/2700

Lokalita propojení / Účastník

Jméno: **Správa a údržba silnic Jihomoravského kraje, příspěvková organizace kraje**

Ulice: **dle přílohy**

Město: **dle přílohy**

PSČ: **dle přílohy**

Poschodí:

Místnost:

Upřesnění ukončení:

Kontaktní osoba:

Telefon:

Fax:

Mobil:

E-mail:

A - Souhlas vlastníka / správce nemovitosti

Souhlasím, aby pro Účastníka umístila a provozovala společnost ha-vel internet s.r.o. na mé/mnou spravované budově komunikační zařízení. Zároveň umožním pracovníkům společnosti ha-vel internet s.r.o. přístup k zařízení a provádění jeho údržby a oprav.

Souhlasím s tím, aby v případě potřeby společnost ha-vel internet s.r.o. vybudovala pro Účastníka prodloužení přístupového okruhu (vnitřní vedení) procházející mou/mnou spravovanou nemovitostí

☐ vybudované zařízení zůstane majetkem vlastníka nemovitosti

☐ vybudované zařízení zůstane majetkem Účastníka

Jméno/název:

Ulice:

PSČ, obec:

IČO/R.Č.:

Vlastník ☐ Správce ☐

V dne

Vlastník/Správce

B - Souhlas vlastníka / správce vnitřních obvodů

Souhlasím s tím, aby v případě potřeby společnost ha-vel internet s.r.o. využila pro Účastníka mých/mou spravovaných vnitřních rozvodů k prodloužení přístupového okruhu.

Jméno/název:

Ulice:

PSČ, obec:

IČO/R.Č.:

Vlastník ☐ Správce ☐

V dne

Vlastník/Správce

Při instalaci budou dodrženy obecné závazné právní předpisy o výstavbě, předpisy o ochraně životního prostředí a příslušné normy ČSN. Za využití nemovitosti (vnitřních vedení) pro účely využívání telekomunikačních služeb neposkytuje společnost ha-vel internet s.r.o. žádnou náhradu.

Správce nemovitosti či rozvodů musí být pověřený vlastníkem nemovitosti či rozvodů k udělení tohoto Souhlasu.

Účastník (ve smyslu Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb) zodpovídá za údaje uvedené v tomto Souhlasu vlastníka objektu. Pokud dojde k jakékoli škodě Poskytovatele z důvodu nesprávných údajů uvedených v tomto Souhlasu vlastníka objektu, je Poskytovatel oprávněn tuto škodu po Účastníkovi vymáhat a Účastník je povinen tuto škodu uhradit.

Obec	Adresa
Brno	Ořechovská 541/35, Brno
Blansko	Komenského 1685/2, Blansko
Břeclav	Lidická 3446/132A, Břeclav
Hodonín	Brněnská 3254, Hodonín
Vyškov	Křečkovská 241/17, Vyškov
Znojmo	Kotkova 3725/24, Znojmo
Boskovice	Chrudichromská 1559/18, Boskovice
Lechovice	Lechovice, 180
Hustopeče	Brněnská 368/40, Hustopeče
Kyjov	Boršovská 2150/14, Kyjov
Mikulov	ČSČK 960/3, Mikulov
Pohořelice	U cigelny 945, Pohořelice
Moravský Krumlov	Znojemská 223, Moravský Krumlov
Rosice	Brněnská 1116, Rosice
Slavkov u Brna	Tyršova 619, Slavkov u Brna
Tasovice	Tasovice
Tišnov	Wagnerova 1542, Tišnov
Veselí nad Moravou	Kollárova 1234, Veselí nad Moravou
Vranovská ves	Vranovská Ves
Podolí	Podolí 22

Specifikace služby ha-vel® IP Service

ha-vel®
FUTURE OF COMMUNICATION

Příloha ke smlouvě č.:
Číslo specifikace/verze:
Nahrazuje specifikaci:
Doba poskytování služby:
Výpovědní doba služby:

20150514-VZ
i-1A-150514
Od 1.9.2015 do 31.8.2017

ID klienta:

11412

Doba poskytování služeb počíná běžet od data předání služby.

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11A, 71200 Ostrava-Muglinov, www.ha-vel.cz, info@ha-vel.cz, tel. +420 552 305 305, IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, dále jen "Poskytovatel", společnost zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě v oddílu a vložce C 9719, ze dne 25.7.1996. Bankovní spojení: UniCredit Bank a.s., č.ú.: 19191919/2700

Lokalita ukončení přístupového okruhu/Účastník

Jméno: **Správa a údržba silnic Jihomoravského kraje, příspěvková organizace kraje**
Ulice: **Ořechovská 541/35**
Město: **Brno-Horní Heršpice**
PSČ: **619 00**
Poschodí:
Místnost:
Upřesnění ukončení okruhu:
Kontaktní osoba:
Telefon:
Fax:
Mobil:
E-mail:

Specifikace služby

Název služby: **GL standard 20 Mbps**
Rychlost: **Garantovaná 20 Mbps**
Agregace: **1:1**
Počet pevných IP adres: **4**
Počet privátních IP adres:

Specifikace ceny

Jednorázový aktivací poplatek za připojení do sítě: **Kč**
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby Firewall: **Kč**
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby QoS: **Kč**
Měsíční provozní poplatek za připojení do sítě Internet: **2700 Kč**
Měsíční provozní poplatek za provoz záložní linky: **Kč**
Měsíční provozní poplatek za službu Firewall: **Kč**

Ostatní smluvní ujednání

Poznámky:

SLA 99,5%

V **Brně** dne **16. 8. 2015**
0.2. / 2/3
Oprávněný zástupce Účastníka

**Správa a údržba silnic
Jihomoravského kraje,
příspěvková organizace kraje
Žerotínovo náměstí 449/3, 602 00 BRNO
IČO: 709 32 581 (2)ř**

V **Ostravě** dne **15. 8. 2015**
ha-vel®
Oprávněný zástupce Poskytovatele

ha-vel internet s.r.o.
Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava - Muglinov
IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, www.ha-vel.cz

Specifikace služby ha-vel® VPN

Příloha ke smlouvě č.: 20150514-VZ
Číslo specifikace/verze: vpn-1A-150514
Nahrazuje specifikaci:
Doba poskytování služby: Od 1.9.2015 do 31.8.2017
Výpovědní doba služby:

ha-vel®
FUTURE OF COMMUNICATION

ID klienta: 11412
Doba poskytování služeb počíná běžet od data předání služby.

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11A, 71200 Ostrava-Muglinov, www.ha-vel.cz, info@ha-vel.cz, tel. +420 552 305 305, IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, dále jen "Poskytovatel", společnost zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě v oddílu a vložce C 9719, ze dne 25.7.1996.
Bankovní spojení: UniCredit Bank a.s., č.ú.: 19191919/2700

Místo připojení 1:

Název: Správa a údržba silnic Jihomoravského kraje
Ulice: Ořechovská 541/35
Město: Brno-Horní Heršpice
PSČ: 619 00
Kontakt:
Telefon:
E-mail:
Upřesnění ukončení okruhu:

Místo připojení 2:

Název: MPLS VPN
Ulice:
Město:
PSČ:
Kontakt:
Telefon:
E-mail:
Upřesnění ukončení okruhu:

Specifikace služby

Název služby: VPN 24 Mbps
Blížší specifikace:

- propojení míst 1 a 2 kryptovaným VPN kanálem s rychlostí 24 Mbps
- specifikaci routingu pro propojení VPN kanálem, včetně IP adres pro routery poskytovatele dodá objednatel

Specifikace ceny

Jednorázový aktivací poplatek za připojení do sítě:		Kč
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby Firewall:		Kč
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby QoS:		Kč
Měsíční provozní poplatek za VPN:	2700	Kč
Měsíční provozní poplatek za provoz záložní linky:		Kč
Měsíční provozní poplatek za službu Firewall:		Kč

Ostatní smluvní ujednání

Poznámky:

SLA 99,5%

V Brně dne 15.4.2015
6.2. / J. K.
Oprávněný zástupce Účastníka
Správa a údržba silnic
Jihomoravského kraje,
příspěvková organizace kraje
Žerotínovo náměstí 449/3, 602 00 BRNO
IČO: 709 32 581 (2)ř

V Ostravě dne 15.7.2015
Oprávněný zástupce Poskytovatele
ha-vel internet s.r.o.
Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava - Muglinov
IČO: 25354973, DIČ: CZ25354973, www.ha-vel.cz

Specifikace služby ha-vel® VPN

ha-vel®
FUTURE OF COMMUNICATION

ha-vel internet s.r.o. je poskytovatel:
specifikace/verze:
specifikace:
doba poskytování služby:
výpovědní doba služby:

20150415-VZ

vpn-2A-150514

Od 1.9.2015 do 31.8.2017

ID klienta:

11412

Doba poskytování služeb počíná běžet od data předání jednotlivých služeb dle Přílohy.

certifikace ISO 9001:2009 & ISO 14001:2005 & ISO 27001:2005

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11A, 71200 Ostrava-Muglinov, www.ha-vel.cz, info@ha-vel.cz, tel. +420 552 305 305, IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, dále jen "Poskytovatel", společnost zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě v oddílu a vložce C 9719, ze dne 25.7.1996.
Bankovní spojení: UniCredit Bank a.s., č.ú.: 19191919/2700

Místo připojení 1:

Název:

Správa a údržba silnic Jihomoravského kraje

Ulice:

viz. Příloha

Město:

PSČ:

Kontakt:

Telefon:

E-mail:

Upřesnění ukončení okruhu:

Místo připojení 2:

Název:

MPLS VPN

Ulice:

Město:

PSČ:

Kontakt:

Telefon:

E-mail:

Upřesnění ukončení okruhu:

Specifikace služby

Název služby:

viz. Příloha

Bližší specifikace:

- propojení míst 1 a 2 kryptovaným VPN kanálem
- specifikaci routingu pro propojení VPN kanálem, včetně IP adres pro routery poskytovatele dodá objednatel

Specifikace ceny

Jednorázový aktivační poplatek za připojení do sítě:

Jednorázový aktivační poplatek za nastavení služby Firewall:

Jednorázový aktivační poplatek za nastavení služby QoS:

Měsíční provozní poplatek za VPN:

Měsíční provozní poplatek za provoz záložní linky:

Měsíční provozní poplatek za službu Firewall:

Kč

Kč

Kč

viz. Příloha

Kč

Kč

Kč

Ostatní smluvní ujednání

Nezbytné konkrétní parametry jednotlivých služeb, ceny atd. jsou uvedeny v příloze této specifikace. Každá položka tabulky v příloze má charakter samostatné Specifikace a je identifikována vlastním číslem.
Parametry uvedené v tomto listu jsou platné pro všechny lokality uvedené v příloze této specifikace.

Poznámky:

SLA 99,5%

V Brně dne 15.8.2015

Oprávněný zástupce Účastníka

Správa a údržba silnic

Jihomoravského kraje,

příspěvková organizace kraje

Žerotínovo náměstí 449/3, 602 00 BRNO

IČO: 709 32 581

(2)f

V Ostravě dne 15.8.2015

ha-vel®
FUTURE OF COMMUNICATION
Oprávněný zástupce Poskytovatele
ha-vel internet s.r.o.
Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava - Muglinov
IČO: 25354973, DIČ: CZ25354973

ha-vel internet s.r.o.
 Oštin 587/11A, 712 00 Ostrava - Muglinov
 tel: 595-575, fax: 595-575, www.ha-vel.cz

Služby ha-vel® IP Service

ha-vel®
FUTURE OF COMMUNICATION

Číslo smlouvy č.:
Verze specifikace/verze:
Doba poskytování služby:
Výrobní doba služby:

20150514-VZ
i-2A-150514
Od 1.9.2015 do 31.8.2017

ID klienta:

11412

Doba poskytování služeb počíná běžet od data předání služby.

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11A, 71200 Ostrava-Muglinov, www.ha-vel.cz, info@ha-vel.cz, tel. +420 552 305 305, IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, dále jen "Poskytovatel", společnost zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě v oddílu a vložce C 9719, ze dne 25.7.1996. Bankovní spojení: UniCredit Bank a.s., č.ú.: 19191919/2700

Lokalita ukončení přístupového okruhu/Účastník

Jméno: Správa a údržba silnic Jihomoravského kraje, příspěvková organizace kraje
Ulice: 22
Město: Podolí
PSČ: 679 61
Poschodí:
Místnost:
Upřesnění ukončení okruhu:

Kontaktní osoba:
Telefon:
Fax:
Mobil:
E-mail:

Specifikace služby

Název služby: DSL 8192/512 kbps
Rychlost: 8192/512 kbps
Agregace: 1:50
Počet pevných IP adres:
Počet privátních IP adres:

Specifikace ceny

Jednorázový aktivací poplatek za připojení do sítě: _____ Kč
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby Firewall: _____ Kč
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby QoS: _____ Kč
Měsíční provozní poplatek za připojení do sítě Internet: _____ 250 Kč
Měsíční provozní poplatek za provoz záložní linky: _____ Kč
Měsíční provozní poplatek za službu Firewall: _____ Kč

Ostatní smluvní ujednání

Poznámky:

Pro připojení bude využito stávajících modemů ve vlastnictví Účastníka.

Maximální doba pro započítání řešení poruchy od doby nahlášení je 12 hodin od počátku následujícího pracovního dne po dni ohlášení poruchy.
Maximální doba opravy je do 48 hodin od počátku následujícího pracovního dne po dni ohlášení poruchy.

V _____ dne 16. 4. 2015
0.2. / 2015
Oprávněný zástupce Účastníka

Správa a údržba silnic
Jihomoravského kraje,
příspěvková organizace kraje
Žerotínovo náměstí 449/3, 602 00 BRNO
IČO: 709 32 581 (2)ř

V Ostravě dne 18. 7. 2015
ha-vel®
Oprávněný zástupce Poskytovatele

ha-vel internet s.r.o.
Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava - Muglinov
IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, www.ha-vel.cz

Specifikace služby ha-vel® IP Service

ha-vel®
FUTURE OF COMMUNICATION

Číslo smlouvy č.: 20150514-VZ
Číslo specifikace/verze: I-3A-150514
Nahrazuje specifikaci:
Doba poskytování služby: Od 1.9.2015 do 31.8.2017
Výpovědní doba služby:

ID klienta: 11412
Doba poskytování služeb počíná běžet od data předání služby.

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11A, 71200 Ostrava-Muglinov, www.ha-vel.cz, info@ha-vel.cz, tel. +420 552 305 305, IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, dále jen "Poskytovatel", společnost zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě v oddílu a vložce C 9719, ze dne 25.7.1996. Bankovní spojení: UniCredit Bank a.s., č.ú.: 19191919/2700

Lokalita ukončení přístupového okruhu/Účastník

Jméno: **Správa a údržba silnic Jihomoravského kraje, příspěvková organizace kraje**
Ulice: **Ořechovská 541/35**
Město: **Brno-Horní Heršpice**
PSČ: **619 00**
Poschodí:
Místnost:
Upřesnění ukončení okruhu:
Kontaktní osoba:
Telefon:
Fax:
Mobil:
E-mail:

Specifikace služby

Název služby: **DSL 8192/512 kbps**
Rychlost: **8192/512 kbps**
Agregace: **1:50**
Počet pevných IP adres:
Počet privátních IP adres:

Specifikace ceny

Jednorázový aktivací poplatek za připojení do sítě: Kč
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby Firewall: Kč
Jednorázový aktivací poplatek za nastavení služby QoS: Kč
Měsíční provozní poplatek za připojení do sítě Internet: 250 Kč
Měsíční provozní poplatek za provoz záložní linky: Kč
Měsíční provozní poplatek za službu Firewall: Kč

Ostatní smluvní ujednání

Poznámky:

Pro připojení bude využito stávajících modemů ve vlastnictví Účastníka.

Maximální doba pro započítání řešení poruchy od doby nahlášení je 12 hodin od počátku následujícího pracovního dne po dni ohlášení poruchy.
Maximální doba opravy je do 48 hodin od počátku následujícího pracovního dne po dni ohlášení poruchy.

V **Brně** dne **15. 9. 2015**
V. Z. J. K.
Oprávněný zástupce Účastníka

V **Ostravě** dne **15. 9. 2015**
ha-vel®
Oprávněný zástupce Poskytovatele

**Správa a údržba silnic
Jihomoravského kraje,
příspěvková organizace kraje**
Žerotinovo náměstí 449/3, 602 00 BRNO
IČO: 709 32 581 (2)F

ha-vel internet s.r.o.
Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava - Muglinov
IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, www.ha-vel.cz

Kvalita služeb – garance parametrů služby

ha-vel®
FUTURE OF COMMUNICATION

Priloha ke smlouvě č.
ID Klienta:
SLA se vztahuje k příloze č.:

20150514-VZ
11412
i-1A-150514, vpn-1A-150514, vpn-2A-150514

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Vysvětlivky:
TS = doba trvání služby v měsíci;
TN = doba nedostupnosti služby;
Doby se počítají na celé minuty, dostupnost služby se vyjadřuje v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
Trvání služby v měsíci – TS – je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.
QoS = kvalita služby (Quality of Service)

SLA STANDARD

Kvalita služeb – garance parametrů služby připojení do sítě Internet
- měsíční dostupnost sítě 99,5%

Měsíční dostupnost služby a garance parametrů: 99,5 %

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(TS - TN)}{TS} \times 100 \%$$

Doba nedostupnosti služby – TN – je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém účastník nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele. Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na telekomunikačním zařízení poskytovatele, umístěném v lokalitě - místě připojení účastníka. Do doby nedostupnosti služby ani celkového počtu závad se nezapočítávají závady, které jsou mimo telekomunikační síť poskytovatele, a závady, o nichž poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně poskytovatele nebo že je zavinil účastník.

Za snížení měsíční dostupnosti služby o každé další 1% zaplatí poskytovatel účastníkovi smluvní pokutu za měsíc, kdy ke snížení došlo, následovně:

Dostupnost Sankce

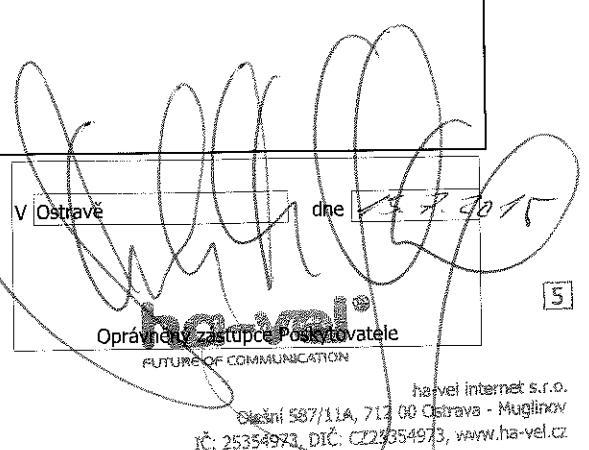
99,4% - 98,5% 5% sleva z měsíčního poplatku za poškozenou službu
98,4% - 97,5% 10% sleva z měsíčního poplatku za poškozenou službu
97,4% - 96,5% 15% sleva z měsíčního poplatku za poškozenou službu
atd... až do výše měsíčního poplatku za služby poskytované poskytovatelem.

Maximální doba opravy poruchy: 24 hod
Maximální doba spojitého výpadku: 24hod

V Brně dne 15. 4. 2015

Správce sítě

Oprávněný zástupce Účastníka
Jihomoravského kraje,
příspěvková organizace kraje
Žerotínovo náměstí 449/3, 602 00 BRNO
IČO: 709 32 581 (2)ř

V Ostravě dne 15. 4. 2015

Oprávněný zástupce Poskytovatele
ha-vel®
FUTURE OF COMMUNICATION

ha-vel internet s.r.o.
Olešnická 587/11A, 712 00 Ostrava - Muglinov
IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, www.ha-vel.cz

5

platební podmínky a Zvláštní ujednání

ha-vel®
FUTURE OF COMMUNICATION

Příloha ke smlouvě č.:
ID Klienta:
Nahrazuje specifikaci:

20150514-VZ

11412

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Platební podmínky

Faktura na služby je vystavována na 1 měsíční platbu a je splatná do 30 kalendářních dnů ode dne vystavení. Faktura je vystavována na adresu Účastníka, tj. SÚS JMK, ředitelství, Ořechovská 35, 619 64 Brno a zasílána elektronicky na adresu faktury@susjmk.cz

Za den zaplacení se považuje den připsání platby na účet Poskytovatele. Všechny ceny jsou uváděny bez DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání služby Účastníkovi. Dále se na základě této smlouvy poskytují měsíční plnění dle Zákona o DPH v platném znění. Za zdanitelné plnění se považuje první den běžného kalendářního měsíce.

Pokud nebude faktura splňovat náležitosti daňového a účetního dokladu nebo pokud v ní budou uvedeny nesprávné, neúplné nebo nepravdivé údaje, má Účastník právo fakturu vrátit k opravě, kterou je Poskytovatel povinen učinit.

Zálohy ze strany Účastníka nebudou poskytovány.

Ujednání o jistotě uvedné v Příloze ke smlouvě č. 20150514-VZ „Všeobecné obchodní podmínky“ čl. 4 odst. 4.16 a čl. 9 odst. 9.11 se vylučuje.

Zvláštní ujednání

Termín zřízení služeb: do 1.9.2015

Automatické prodloužení této smlouvy není sjednáno.

Ukončení této smlouvy je možné pouze z důvodu:

- Dohodou smluvních stran.
- Odstoupením – zahájení insolvenčního řízení na Účastníka nebo Poskytovatele.
- Prodlení s platbou ceny na straně Účastníka o více než 60 dnů.
- Prodlení s plněním na straně Poskytovatele o více než 30 dnů.

Na základě písemného oznámení o odstoupení od smlouvy smlouva zaniká třetí den po doručení toho oznámení.

Poskytovatel může nárokovat vůči Účastníkovi pouze tyto sankce:

- úrok z prodlení ve výši 0,05% z neuhrazené částky za každý i jen započatý den prodlení v případě prodlení z úhradou ceny Poskytovatelem.
- Případné ostatní sankce vyplývající ze Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele jsou pro tuto smlouvu neplatné.

V případě, že Poskytatel nezahájí poskytování služeb ve sjednaném termínu, vzniká Účastníkovi nárok na smluvní pokutu 500,- Kč za každý započatý den prodlení.

Odmítne-li některá ze smluvních stran převzít písemnost nebo její převzetí znemožní, má se za to, že písemnost doručena byla.

Změny a doplňky smlouvy mohou být učiněny pouze po dohodě smluvních stran, formou číslovaného dodatku ke smlouvě.

Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celé smlouvy včetně všech jejích příloh a dodatků dle zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších změn a na protikorupčním portále Jihomoravského kraje, tj. zřizovatele Účastníka a souhlasí se zveřejněním celé smlouvy včetně všech příloh, jejich dodatků a všech faktur vystavených k úhradě ceny na protikorupčním portále Jihomoravského kraje, tj. Účastníka.

Smluvní strany se dohodly na zákazu přenosu nebezpečí změn okolností na Účastníka dle §1765 občanského zákoníku.

Nabídková cena:

899.520,00 Kč

Nabídkovou cenou se rozumí cena celkem za všechny služby poskytované na základě této smlouvy a za celou dobu trvání poskytování služeb.

Připojení do NIX:

Poskytovatel disponuje primárním a záložním připojením do NIX. Rychlost primární přípojky je 10Gbps a rychlost záložního připojení do NIX je 10Gbps.

Počet přístupových bodů datových služeb (PoP):

Poskytovatel provozuje vlastní PoP v lokalitách Blansko, Brno, Břeclav, Hodonín, Vyškov, Znojmo.

V Brně dne 15.7.2015

6.2.2015

Oprávněný zástupce Účastníka

Správa a údržba sítě
Jihomoravského kraje,
příspěvková organizace kraje
Žerotínovo náměstí 449/3, 602 00 BRNO
IČO: 709 32 581 (2)ř

V Ostravě dne 15.7.2015

15.7.2015

Oprávněný zástupce Poskytovatele

ha-vel Internet s.r.o.
Olešní 587/11A, 712/00 Ostrava - Muglínov
IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, www.ha-vel.cz

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s účinností od 10. 1. 2015.

Obecná část Podmínek

1. Předmět Podmínek

- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka i Žadatele.
- 1.2 Podmínky jsou rozděleny na dvě části. V první, Obecné části Podmínek, jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Obecná část Podmínek platí, pokud není ve Zvláštní části Podmínek, Specifikaci nebo Smlouvě stanoveno jinak. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které se dané skupiny Služeb netýkají, nejsou pro danou skupinu Služeb relevantní.
- 1.3 Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a je-li, tak i specifickou částí Zvláštní části Podmínek, příslušnou ke konkrétní Službě.
- 1.4 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.
- 1.5 Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2. Definice pojmů

- 2.1 **Data** jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.2 **Koncové zařízení** je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využívá poskytované Služby. Pro účely Podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem.
- 2.3 **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Specifikace.
- 2.4 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.5 **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou, notářsky ověřenou plnou moc.
- 2.6 **Poskytovatel** je společnost ha-vel internet s.r.o., která je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu dne 1. 5. 2005 v souladu s § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 2.7 **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
- 2.8 **Přípojka** je soubor technických prostředků připojujících Telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí přípojky je zpravidla: Přístupový okruh Přípojně vedení; Koncové zařízení.
- 2.9 **Přípojně vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
- 2.10 **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.
- 2.11 **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.12 **Revizí Podmínek** se rozumí změna jejich formy nebo textu, popřípadě jejich rozšíření, které nemá za následek zhoršení Podmínek pro Účastníka.
- 2.13 **Revolving** představuje možnost prodloužení doby platnosti Služby tím způsobem, že v případě poskytování Služeb na dobu určitou, pokud žádná ze smluvních stran nedoručí druhé straně nejpozději dva měsíce před uplynutím sjednané doby doporučeným dopisem písemný projev vůle Službu neprodloužovat, platí nevratitelná právní domněnka, že strany se dohodly Službu prodloužit vždy o dalších 12 měsíců, není-li ve Specifikaci služby uvedeno jinak. Takto může dojít k prodloužení Služby a tím i Smlouvy i opakovaně.
Poskytovatel se v souladu s ustanovením § 63 odst. 10 zákona zavazuje informovat Účastníka, který je Spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, nejpozději 2,5 měsíce před uplynutím sjednané doby o automatickém prodloužení Smlouvy či Služby, jakož i o možnosti a způsobu jak Smlouvu či Službu ukončit.
- 2.13.1 **Jedli ve Specifikaci, v části Ostatní smluvní ujednání, uveden pojem „výpověď“ s časovým údajem, představuje tento časový údaj u smluv uzavřených na dobu určitou lhůtu, kdy nejpozději před uplynutím doby určité může kterákoliv smluvní strana doručit druhé straně projev vůle Smlouvu dále neprodloužovat ve smyslu čl. 2.13 těchto Podmínek.**
- 2.14 **Síť** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele.
- 2.15 **Služba** je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.16 **Smlouva** je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.17 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Ceník, aj. dokumenty příslušející k Službě.
- 2.18 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).
- 2.19 **Specifikace Služby** (dále jen „Specifikace“) je oboustranně podepsaný dokument popisující konkrétní obchodní, technické a servisní podmínky Služby pro daného Účastníka.
- 2.20 **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení pro vysílání, přenos, směřování, spojování a příjem informací.
- 2.21 **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu, a která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu. V dokumentech označován též jako „Klient“.
- 2.22 **Vypadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.23 **Výpověď** je právní úkon, kterým Účastník nebo Poskytovatel projeví zájem ukončit ke dni uplynutí výpovědní doby Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Bližší podmínky podání Výpovědi jsou sjednány ve Smlouvě, Specifikaci a těchto Podmínkách.
- 2.24 **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.

- 2.25 **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 Službu. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.
- 2.26 **Změnou Podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.
- 2.27 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.
- 2.28 **Minimální měsíční plnění** (dále též jen MMP) je pevná měsíční částka sjednaná mezi Účastníkem a Poskytovatelem v příslušné Specifikaci Služby. Podpisem příslušné Specifikace služby se Účastník zavazuje čerpat minimálně měsíčně objem služeb, odpovídající MMP.
- 2.29 **Měsíční poplatek za vedení SIM karty** je u služby ha-loo mobil poplatek Poskytovatelů za udržování a správu SIM karty Účastníka.
- 2.30 **Měsíční paušál pro služby ha-loo** představuje měsíční poplatek za služby v rámci akčních prodejních balíčků či za služby, agregované do prodejních balíčků Poskytovatele. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.31 **Datové balíčky u služby ha-loo mobil** jsou samostatně prodejné objemy dat, případně jejich kombinace se službami, přičemž pro jejich využití platí, že Účastník musí mít od Poskytovatele povoleno využívání přenosu Dat (musí být vždy samostatně posouzeny Poskytovatelem). Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.32 **Datový provoz** u služby ha-loo mobil znamená přenos Dat prostřednictvím služby ha-loo mobil Poskytovatele. Přenos dat je podmíněn schválením a aktivací služby od Poskytovatele, který je navíc oprávněn v případě potřeby požadovat po Účastníkovi složení kauce, či aktivaci služby odmítnout. Ceny za službu jsou definovány Ceníkem služeb, případně Prodejními balíčky.
- 2.33 **Hlasový roaming**, je-li služba poskytována, představuje poskytování hlasových služeb mimo území ČR, případně v hraničních oblastech ČR, je-li jako operátor sítě zvolen zahraniční operátor mající v dané oblasti pokrytí.
- 2.34 **Datový roaming**, je-li služba poskytována, představuje poskytování datových služeb mimo území ČR, případně v hraničních oblastech ČR, je-li jako operátor sítě zvolen zahraniční operátor mající v dané oblasti pokrytí.
- 2.35 **Prodejní balíčky** znamenají kombinace služeb či objemů služeb pro definované období či definovaný objem. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.36 **Neomezené volání a SMS** představuje balíček neomezeného volání a zaslání SMS v daném měsíci na všechna geografická a mobilní čísla v rámci ČR. Poskytovatel můžeablokovat službu bez udání důvodu a bez náhrady zejména v případě zneužívání služby nad rámec osobní potřeby.
- 2.37 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a komerční zákon, zejména v případě zneužívání služby nad rámec osobní potřeby.
- 2.38 **Spotřebitel** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

- umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či 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 poskytovanou Službou;
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u Telekomunikačního 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 zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;
 - umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného Poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit Poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných Služeb;
- g) neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to zejména o změně jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- h) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
- i) zabezpečit Telekomunikační zařízení umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

4. Cena Služeb, platební podmínky

- 4.1 Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Ceník Služeb je k dispozici na www.ha-vel.cz, popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele. 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. 4.6.
- 4.2 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) datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby zákazníkovi nebo vystavením daňového dokladu. Dále se na základě této Smlouvy poskytují dílčí měsíční plnění, dle § 21 Zákona o DPH. Za zdanitelné plnění se považuje první den běžného měsíce.
 - c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
 - d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkem;
 - e) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem. Přesné termíny vyúčtování cen za poskytování Služby musí být uvedeny ve Smlouvě.
- 4.3 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 4.4 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěné.
- 4.5 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě Účastníkem podepsaného předávacího protokolu.
- 4.6 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby, avšak pouze s písemným souhlasem Účastníka.
- 4.7 Úctované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním úctované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je zpravidla 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
- 4.8 Účastník může proti nárokům Poskytovatele započítat pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.
- 4.9 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení 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 nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 4.10 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě.
- 4.11 Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.
- 4.12 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu tyto služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než deset hodin během 24 hodin z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem, vyjma Služeb Albert a ha-fi.
- 4.13 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení celého poplatku za službu v daném měsíci, jestliže dojde k nepřetržitému přerušení služeb na dobu nejméně deseti dnů v kalendářním měsíci, z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.
- 4.14 Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo prokazatelným způsobem uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závad.
- 4.15 Neposkytne-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 Jistota
- a) Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
 - při podpisu nové Smlouvy;
 - sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
 - Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky;
 - při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;
 - Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
 - pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby;
 - Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi.

- b) Výše Jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem Jistota pokryla dvě následující měsíční platby.
- c) Pokud byla poskytnuta Jistota podle čl. 4.16 a) (7 odstavce), skončí povinnost poskytnutí Jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatí Poskytovateli dlužnou částku.
- d) Pokud byla poskytnuta Jistota dle článku 4.16 a) (1 odstavce) a pokud po dobu šesti měsíců nedošlo k případu prodlení s platbou za Služby, je Účastník oprávněn písemně požádat o navrácení Jistoty. Poskytovatel Jistotu neprodleně vrátí.
- e) Poskytovatel je oprávněn použít Jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut aj.

5. Rozsah poskytované Služby

- 5.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. Služba je poskytována na území České republiky.
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby tyto povinnosti plnil sám.
- 5.3 Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl 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.
- 5.4 Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, 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 či opravu Telekomunikačních zařízení.
- 5.5 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, narušení bezpečnosti a integrity Sítě Poskytovatele, bezpečnosti Služby, při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- 5.7 V případě, že Účastník nezplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací Služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku ve výši 1.000 Kč + DPH. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle toho odstavce.
- 5.8 Poskytovatel je oprávněn v případě uvedených nesprávných smluvních údajů ukončit poskytování Služby ihned potom, co tuto skutečnost zjistí.
- 5.9 Jestliže Vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
- 5.10 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.
- 5.11 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby, smluvní pokuty a dalších plateb podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 5.7 těchto Podmínek ani není dotčen odvoláním nebo pozbytím platnosti Souhlasu dle článku 3.2 písm. c) těchto Podmínek.

6. Podstatné porušení Smlouvy

- 6.1 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 a výlučně zavinil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 6.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník:
 - a) neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby;
 - b) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek déle než 60 dní po datu splatnosti;
 - c) poskytne Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby;
 - d) dopustil, a to i neúmyslně, zneužití, poškození, ztrátu nebo zničení Služby, Sítě či zařízení Poskytovatele, nebo zařízení Účastníka;
 - e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
 - f) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
 - g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady, případně deinstalací zařízení;
 - h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Sítí, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;
 - i) nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.2 písm. (c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.2 těchto Podmínek.
- 6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.7 Podmínek.

7. Úrok z prodlení, smluvní pokuta

- 7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, je Poskytovatel oprávněn účtovat z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,5%, a to z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.2 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 1.000 Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti.

- 7.3 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním ani zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny, a to i v rozsahu Smluvní pokuty či úrok z prodlení přesahujícím.
- 7.4 Dojde-li ze strany Účastníka ke kterémukoliv podstatnému porušení Smlouvy sjednané na dobu určitou ve smyslu čl. 6.2 písm. a) až i) těchto Podmínek je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši celkových úslých plateb odpovídajících přesné době scházející od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí sjednané doby a to včetně neúplných měsíců.
- 7.5 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně tj. před uplynutím doby trvání (např. v důsledku Výpovědi Poskytovatele nebo Účastníka, který je Spotřebitelem), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, který je Spotřebitelem, je Účastník, který je Spotřebitelem, povinen uhradit Poskytovateli Smluvní pokutu ve výši 1/5 (jedné pětiny) součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo ve výši 1/5 (jedné pětiny) minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (podle toho, která částka je vyšší) a dále ve výši úhrady nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který je Spotřebitelem, poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 7.6 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně tj. před uplynutím doby trvání (např. v důsledku Výpovědi Poskytovatele nebo Účastníka, který není Spotřebitelem), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, který není Spotřebitelem, je Účastník, který není Spotřebitelem povinen uhradit Poskytovateli Smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo ve výši minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (podle toho, která částka je vyšší) a dále ve výši úhrady nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 7.7 Dojde-li ze strany Účastníka ke kterémukoliv podstatnému porušení Smlouvy sjednané na dobu neurčitou ve smyslu čl. 6.2. písm. a) až i) těchto Podmínek nebo skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu neurčitou předčasně před uplynutím výpovědní doby, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši měsíčního plnění násobeného počtem měsíců zbývajících od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí výpovědní doby u každé poskytované Služby a to včetně neúplných měsíců
- 7.8 Okolností vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

8 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 8.1 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 Závalu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 8.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Síť nebo Závalu v důsledku opravy nebo údržby Síť nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí Vyšší moci.
- 8.3 Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetím osobám, v případě, že Účastník využívá pro účely příjmu Telekomunikačních služeb Telekomunikační zařízení nedodané Poskytovatelem, nebo Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných právních či technických předpisů aj. norem.
- 8.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka.
- 8.5 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 8.6 Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

9 Vznik, změna, převod, ukončení a obnovení Smlouvy nebo Služby

- 9.1 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. Je-li Smlouva či Služba sjednaná na dobu určitou, činí výpovědní doba 3 měsíce.
- 9.1.1 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednaná na dobu určitou a není-li sjednán Revolving, mění se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou. V takovém případě platí výpovědní doba 2 měsíce, přičemž nedochází ke zkracování ani prodlužování výpovědní doby ve smyslu bodu 9.10.1. Podmínek. To neplatí, doručí-li jedna ze smluvních stran druhé straně nejmeně 60 dnů před uplynutím sjednané doby písemně oznámení, že na ukončení Smlouvy či konkrétní Služby trvá.
- 9.1.2 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednaná na dobu určitou a je-li sjednán Revolving, pak jestliže Poskytovatel nebude včas informovat Účastníka, který je Spotřebitelem o automatickém prodloužení Smlouvy či konkrétní Služby, jakož i o možnosti a způsobu jak Smlouvu či konkrétní Službu ukončit, neuplatní se Revolving a Smlouva či konkrétní Služba se mění tak, že je sjednaná na dobu neurčitou. V ostatních případech jsou ustanovení o Revolvingu pro obě smluvní strany závazná.
- 9.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.3 K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.
- 9.4 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.
- 9.5 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V návaznosti na uzavřenou Smlouvu je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.
- 9.6 Při změně nebo ukončení Smlouvy či Služby před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, a to na žádost Účastníka nebo z důvodu spočívajících na straně Účastníka (např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo při požadavku Účastníka na posun data zřízení Služby), dále rovněž při neposkytnutí potřebné součinnosti Poskytovateli ke zřízení Služby ze strany Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu veškerých již vynaložených prací a výkonů, včetně materiálu a zboží a včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby nebo s posunutím data zřízení Služby, vždy však nejmeně částku ve výši 10.000 Kč.
- 9.7 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 9.8 Smlouva nebo Služba může být ukončena:
- písemnou dohodou smluvních stran;
 - uplynutím sjednané doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou nedošlo-li k prodloužení doby trvání Smlouvy či Služby a to i opakovaně formou Revolvingu nebo nebylo-li sjednáno, že se po uplynutí sjednané doby mění Smlouva či Služba na dobu neurčitou;
 - uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou;
 - uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu neurčitou;
 - ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy nebo Podmínek, pokud Účastník ukončil Smlouvu v souladu s § 63 odstavec 6 zákona;

- f) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6.2 těchto Podmínek. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání odstoupení.
- 9.9 V případech uvedených v čl. 9.8 začíná běžet výpovědní doba od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.
- 9.10 V případech uvedených v čl. 9.8 a současně za předpokladu, že to umožňuje Specifikace, může být Služba vypovězena kteroukoli smluvní stranou samostatně.
- 9.10.1 Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou s výpovědní dobou delší než 3 měsíce platí, že výpovědní doba sjednaná ve Smlouvě se zkracuje o počet celých měsíců, které uplynuly od zahájení poskytování Služby dle dané Specifikace. Současně platí, že není-li ve Specifikaci uvedeno jinak nebo není-li ohledně Služby podána Výpověď, pak se Účastník a Poskytovatel dohodli, že pokud se u aktivní (tj. nevpovězené) Služby sníží délka výpovědní doby na méně než 2 měsíce, je délka výpovědní doby automaticky navýšena o dalších 12 měsíců, a to i opakovaně.
- 9.10.2 Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou s výpovědní dobou kratší než 3 měsíce, platí výpovědní doba sjednaná ve Smlouvě (bez zkracování či prodlužování výpovědní doby dle bodu 9.10.1.), nedohodnou-li se strany jinak.
- 9.11 Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem 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 pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 9.12 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby zajišťoval Účastníkovi. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího majetku Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 14-ti kalendářních dnů po jejím ukončení. V případě prodlení Účastníka se splněním těchto povinností vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodlení Účastníka se splněním této povinnosti. Sjednanou smluvní pokutou není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a nákladů vzniklých v souvislosti s nesplněním povinností uvedených v tomto čl. 9.12, a to i v rozsahu smluvní pokuty přesahující.
- 9.13 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jenž o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se k zřízení Služby.

10 Zřízení a zrušení Služby

- 10.1 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.
- 10.2 O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší 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.
- 10.3 Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládán datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
- 10.4 Doba poskytování Služby počíná běžet od data předání Služby. Za den předání Služby je považován den podpisu Předávacího protokolu Účastníkem nebo první den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána nebo den, kdy Poskytovatel písemně oznámil Účastníkovi, že Služba byla zprovozněna, a to podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Oznámení o zprovoznění Služby se provádí dopisem nebo elektronickou formou nebo faxem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem odeslání Poskytovatelem Účastníkovi. Účastník je pro tyto účely plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na která je oznámení Poskytovatelem odesláno.
- 10.5 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluvněm čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 10.6 V případě, že požadovaný typ Připojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohody smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení.
- 10.7 Doba prodlení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 10.8 Pokud Účastník po podpisu Specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

11 Závad a servisní zásahy, záruční podmínky pro koncová zařízení

- 11.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 11.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Specifikaci.
- 11.3 Poskytovatel poskytuje záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení nevyžadující odbornou instalaci (samostatné modemy a telefony). Záruka se nevztahuje na závady Koncových zařízení způsobených vlivy mimo Koncová zařízení (běžné opotřebení, nevhodné užívání, vyšší moc, zásahy třetích osob, apod.).
- 11.4 Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Účastníka.
- 11.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závalu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník a Závalu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.
- 11.6 Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobeno nebo zaviněna zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho Telekomunikačním zařízení, má Poskytovatel vůči Účastníkovi právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 11.7 Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závalu ve smyslu těchto Podmínek.
- 11.8 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 nepočítává do doby trvání Závady.
- 11.9 Pokud z důvodů uvedených v čl. 11.8 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 11.10 Doba odstranění Závady je závislá na typu Služby a je specifikována ve Smlouvě.

- 11.11 Poskytovatel nabízí Účastníkovi servisní služby a zákaznickou podporu v celém rozsahu telekomunikačních služeb. Na rozsahu a způsobu využití těchto služeb a podpory je možno se dohodnout na Dohledovém centru Poskytovatele, případně na telefonu Centra péče o zákazníky tel. č. 552 305 305.

12 Ochrana osobních údajů Účastníků

- 12.1 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se z. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů za účelem řádného plnění Smlouvy, a to nejdéle po dobu nezbytně nutnou po ukončení Smlouvy či Služby. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy uzavřené s Poskytovatelem.
- 12.2 Účastník tímto souhlasí s tím, aby jeho osobní nebo identifikační údaje týkající se jeho osoby, které sdělil Poskytovateli (obvykle v rozsahu: jméno, příjmení, titul, popř. název, obchodní firma, adresa bydliště, sídla či provozovny, telefonní číslo, datum narození, rodné číslo, IČ, DIČ, emailová adresa):
- byly zpracovány pro potřeby plnění povinností Poskytovatele ze Smlouvy;
 - byly uvedeny v účastnickém seznamu dle § 41 odstavec 3 zákona, pokud je tento účastnický seznam Poskytovatelem veden;
 - byly zpracovány pro účely vnitřních potřeb Poskytovatele (např. sledování a vyhodnocování hospodářské činnosti Poskytovatele) a pro účely marketingu prováděného Poskytovatelem (nabízení údajů subjektům, případně předání těchto údajů třetí, Poskytovatelem pověřené osobě za stejným účelem, dále za účelem zpracování (nebo jím pověřenou osobou) v elektronické i jiné podobě, včetně zpracování těch údajů, které mají povahu osobních údajů, a to Poskytovatelem (nebo jím pověřenou osobou) jako správcem ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů;
 - byly zpřístupněny třetím osobám, pokud tak stanoví právní předpis.
- 12.3 Poskytovatel tímto informuje každého Účastníka, který podle čl. 12.2 poskytl své osobní údaje ke zpracování, o jeho právech vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména o tom, že poskytnutí těchto údajů je dobrovolné, že má právo přístupu k nim a že má právo se při porušení citovaného zákona obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů s žádostí o zajištění nápravy, jakož i o dalších právech vyplývajících z § 11 a 21 citovaného zákona.
- 12.4 Uzavřením Smlouvy Účastník souhlasí ve smyslu ustanovení § 7 zákona č. 480/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů s tím, že mu budou Poskytovatelem zasílána nevyžádaná obchodní sdělení na jeho adresu (včetně emailové), bude kontaktován nevyžádaným direct mailem obsahujícím obchodní sdělení a prostřednictvím nevyžádaného telemarketingu (včetně nevyžádaných SMS a MMS) obsahujícího obchodní sdělení týkající se produktů, obchodu a služeb Poskytovatele a ostatních osob uvedených v čl. 12.2. Tento souhlas může být kdykoli bezplatně a písemně u Poskytovatele odvolán. Účastník bere na vědomí, že odvolání souhlasu uděleného podle Podmínek se netýká a neznamená odvolání souhlasů udělených z jeho strany Poskytovateli jinak.
- 12.5 V případě, že Účastník poskytne Poskytovateli na základě čl. 12.2 souhlas s uzavřením Smlouvy či Službou údaj o svém rodném čísle, souhlasí jakožto nositel tohoto rodného čísla ve smyslu ustanovení § 13c odst. 1 zákona č. 133/2000 Sb. s tím, aby Poskytovatel toto jeho rodné číslo využíval pro účely evidence Smluv a poskytnutých plnění a aby jej za tímto účelem archivoval, zpracovával a užíval.
- 12.6 Jakékoliv odvolání souhlasu podle bodu 12.2 - 12.5 nemá vliv na oprávnění Poskytovatele na zpracování informací a údajů, které vyplývá z příslušných právních předpisů, ledaže by výslovně stanovily jinak.
- 12.7 Nedojednávají-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

13 Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

- 13.1 Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.
- 13.2 Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
- 13.3 Reklamacie se uplatňují bez zbytečného odkladu od zjištění vady poskytnuté Služby písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.
- 13.4 Spočítá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamací proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 13.5 Reklamacie týkající se Závad musí být podány na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění Závady, jinak právo na Reklamacii zaniká.
- 13.6 Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závalu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závalu nahlásil v souladu s čl. 3.2 písm. e) těchto Podmínek.
- 13.7 Reklamacii vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamacie Poskytovateli. Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů od doručení Reklamacie Poskytovateli.
- 13.8 Uznání částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacie Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.
- 13.9 Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamacie, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promítá ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 13.10 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacie Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.

14 Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

- 14.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění.
- 14.2 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 14.3 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplyvá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 14.4 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 způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.

- Zvláštní část Podmínek vztahující se pouze k níže uvedeným Službám**

a) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

- ### 1.1 Podmínky pro poskytování předplacených služeb ha-loo pevná a ha-loo mobil

a) Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-loo pevná (dále též „ha-loo pevná“)

- a) Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-loo pevná (dale též „ha-loo pevná“),
- b) Účastnická smlouva ha-loo pevná je uzavřena uhrazením ceny její aktivace. Telefonní číslo zůstává po celou dobu trvání smluvního vztahu ve vlastnictví Poskytovatele. Při registraci Účastníka do ha-loo pevná má Účastník možnost výběru z několika čísel, a to i „zlatých“ (opakující se číslovky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsána na www.ha-loo.cz. Žádné z čísel vybraných pro službu ha-loo pevná nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.
- c) Ke změně osoby, která užívá službu ha-loo pevná není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-loo pevná k užívání třetí osobě, v tomto případě však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-loo pevná. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s těmito Všeobecnými podmínkami, Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-loo pevná.
- d) Účastnická smlouva ha-loo pevná končí:
 - marným uplynutím lhůty pro uskutečnění prvního odchozího hovoru. Lhůta pro uskutečnění prvního odchozího hovoru je stanovena na 12 měsíců od aktivace služby;
 - marným uplynutím lhůty pro dobítí kreditu ha-loo pevná. Lhůta pro dobítí kreditu je uvedena na www.ha-loo.cz, případně stanovena v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele. Délka lhůty pro dobítí kreditu může být Poskytovatelem stanovena v závislosti na splnění dalších podmínek uvedených v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele.
- e) Účastník ha-loo pevná je oprávněn změnou smlouvy vypovědět během 15 kalendářních dnů ode dne zveřejnění změny Všeobecných podmínek, pokud není tato změna vyvolána změnou platné legislativy, a to s výpovědní lhůtou 15 kalendářních dnů.
- f) Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých předplacených částek ceny služeb (kreditu) či na její převedení na jiné telefonní číslo.
- g) Cena ha-loo pevná je uhrazena dobítím kreditu. Daňový doklad bude vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci ha-loo pevná pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vydání daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.
- h) Poskytnuté služby je Účastník užívající ha-loo pevná oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejich poskytnutí, jinak právo zaniká.
- i) V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-loo pevná např. Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užívání služby ha-loo pevná, vznikne škoda (např. přečerpaním předplacených služeb) je Účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.

Předplacená služba ha-loo mobil

- a) Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-loo mobil (dále též „ha-loo mobil“). Bližší podmínky užívání ha-loo mobil jsou popsány v těchto Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu a Ceníku služeb, které se nachází na www.ha-loo.cz. Na poskytování ha-loo mobil se z podstaty věci nevztahují ty články Všeobecných podmínek, které nelze vzhledem k povaze služby ha-loo mobil použít.
- b) Účastnická smlouva o poskytování ha-loo mobil je uzavřena uhrazením ceny aktivace služby nebo vylomením SIM karty z plastového nosiče nebo aktivací SIM karty, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Daňový doklad bude Poskytovatelem vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci ha-loo mobil pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vystavení daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.
- c) Při registraci Účastníka do ha-loo mobil má Účastník možnost výběru z několika čísel, a to i „zlatých“ (opakující se číslovky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsána na www.ha-loo.cz. Žádné z čísel vybraných pro službu ha-loo mobil nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.
- d) Účastník bere na vědomí, že z kreditu ha-loo mobil bude měsíčně automaticky odečten Měsíční poplatek za vedení SIM karty ve výši dle ceníku na www.ha-loo.cz. Měsíční poplatek za vedení SIM karty je vybírán vždy na počátku následujícího období (obvykle kalendářního měsíce) automatickým odečtením z kreditu ha-loo mobil. Pokud je kredit nižší, než je Ceníkem služeb stanovená výše Měsíčního poplatku za vedení SIM karty, zůstává kredit ponechán bez odečtu, ale služba ha-loo mobil je Poskytovatelem zablokována, stane se tedy neaktivní a není možno tuto službu využívat. V případě následného dobítí kreditu v ceníkem stanovené minimální výši je tento Měsíční poplatek za vedení SIM karty automaticky odečten po dobíť a funkčnost karty i ha-loo mobil jsou poté obnoveny. V případě aktivace či reaktivace v průběhu měsíce je Měsíční poplatek za vedení SIM karty odečten jen v poměrné výši. Pokud je období, kdy je ha-loo mobil neaktivní delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele, a to bez náhrady.
- e) Ke změně osoby, která užívá službu ha-loo mobil není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-loo mobil k užívání třetí osobě, v tom případě však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-loo mobil. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s Všeobecnými podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-loo mobil. Přechod Účastníka na jiný typ tarifu, služby apod. v rámci ha-loo je možný pouze se souhlasem Poskytovatele. Výčet kombinací a možných změn je uveden na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako případné poplatky spojené s těmito změnami.
- f) Pokud je období, kdy je služba ha-loo mobil Účastníkem nepoužívána (není hlasová ani datová komunikace prostřednictvím ha-loo mobil) delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady. V případě, že by hrozilo zneužití ha-loo mobil či jiné ohrožení Účastníka, Poskytovatele nebo jiné třetí osoby, je Poskytovatel oprávněn provést bez náhrady přerušování poskytování ha-loo mobil do doby, než bude toto riziko odstraněno. Poskytovatel bude o tomto kroku informovat Účastníka. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování ha-loo mobil, případně neposkytnout službu ha-loo mobil pokud nebudou splněny podmínky pro její užívání. O omezení služeb bude Poskytovatel informovat Účastníka. V případě potřeby může Účastník zablokovat volání ze své služby ha-loo mobil, a to jak na webovém portálu www.ha-loo.cz, případně formou SMS zprávy. Jednou zakoupený či jakkoliv získaný (převedený, vysoutěžený, atd.) kredit nelze zpětně vyplatit ani jinak u Poskytovatele směřat za finanční prostředky.
- g) Kupón pro dobíjení kreditu ha-loo mobil Účastníka lze využít nejpozději do data uvedeného na kupónu. Kupón není možné vrátit. Poskytovatel nevrací Účastníkovi peníze za nevyužití kupónu nebo nevyčerpání kreditu na ha-loo mobil Účastníka ve stanovené lhůtě, nebo pokud dojde k ukončení smlouvy. Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za to, že nevyužije kredit ha-loo mobil, Účastník zadá nesprávné údaje při úhradě ha-loo mobil ani za ztrátu, zcizení či zneužití kupónu. Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých částí kreditu ha-loo mobil. Kredit je možno převést z jednoho účastnického čísla na druhé pouze v rámci služby ha-loo mobil, a to pouze je-li tato možnost definována v Ceníku. Případný poplatek za tuto službu je definován Ceníkem.
- h) Poskytovatel neodpovídá za mylné dobíť kreditu na špatné telefonní číslo.
- i) V případě ztráty nebo odcizení SIM karty Poskytovatel vymění Účastníkovi SIM kartu, pokud Účastník prokáže, že byl jejím oprávněným uživatelem. Za tímto účelem předloží Účastník originál dokladu o pořízení SIM karty, doklad totožnosti, apod. V případě pochybností o tom, zda držitel uvedeného dokladu je oprávněným uživatelem SIM karty nebo bude vzhledem k okolnostem zřejmé, že tomu tak není, Poskytovatel SIM kartu nevymění. Poplatek za tuto službu se řídí Ceníkem služeb na www.ha-loo.cz.
- j) Při ukončení účastnické smlouvy o poskytování ha-loo mobil musí Účastník vrátit SIM kartu Poskytovateli bez zbytečného odkladu s výjimkou případu, kdy smlouva končí při přenesení telefonního čísla do jiné sítě.
- k) Účastník bere na vědomí, že dostupnost ha-loo mobil je závislá na rozsahu pokrytí operátorů, jejichž prostřednictvím Poskytovatel zajišťuje poskytování ha-loo mobil. V důsledku nedostatečného pokrytí operátorů může být dostupnost ha-loo mobil dočasně a geograficky omezená. Omezená dostupnost ha-loo mobil nezakládá nárok Účastníka na jakoukoliv náhradu vůči Poskytovateli. Poskytovatel má právo poskytovat službu prostřednictvím libovolného operátora a provádět jejich změnu. Poskytovatel negarantuje kvalitu přenášených dat a hlasu prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) a mobilní sítě. V případě volání s využitím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě mohou být poskytnuté služby omezeny, a to zejména o volání na tísňové linky a geograficky ohraničená volání (emergency a location based). Pro tyto služby je Účastník povinen používat mobilní síť. Za kvalitu služeb prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě nenese Poskytovatel odpovědnost. V případě využívání ha-loo mobil v zahraničí (hlasových, datových a případně dalších služeb) je nutno před odjezdem aktivovat službu hlasového a datového roamingu. Uvedené služby jsou standardně nastaveny jako zakázané, jejich povolení je na dohodě mezi Poskytovatelem a Účastníkem a bude poskytováno v souladu s Ceníkem služeb. Kauce na hlasový a datový roaming je stanovena Ceníkem a je vyžadována v rámci aktivace služby formou blokáce kreditu v Ceníkem dané výši. Kauce bude převedena opět do kreditu po uplynutí 3 měsíců od deaktivace roamingu na základě žádosti. Účastník souhlasí s tím, že v případě neuhrazení jakýchkoliv dlužných částek vůči Poskytovateli může být Kauce použita i na jejich úhradu. Vyúčtování roamingu může být zpožděno a naúčtováno až do 3 měsíců od čerpání služby. V případě deaktivace (na základě žádosti na www.ha-loo.cz) roamingových služeb bude případná Kauce navržena po 3 měsících od deaktivace roamingu.
- l) V případě potřeby, na vyžádání Účastníka či z provozních důvodů může Poskytovatel zasílat Účastníkovi SMS zprávy. Jde například o informativní sdělení o stavu účtu (kreditu), změně nastavení ha-loo mobil či účtu, nastavení webového přístupu, řešení potíží ve spojení s ha-loo mobil atd.
- m) Poskytnutou službu ha-loo mobil je Účastník oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejího poskytnutí, a to v souladu s Reklamačním řádem, jinak právo zaniká.
- n) Pokud je období, kdy je ha-loo mobil nevyužíváno delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady.
- o) Nepodporované služby a funkcionality ha-loo mobil:

- WAP;
 - GSM banking;
 - SIM Toolkit.
- p) Přenesení čísla je možné za podmínek dle Ceníku služeb. Nevýčerpaný kredit v tomto případě propadá Poskytovateli.
- q) Způsob aktivace ha-loo mobil:
- při registraci přes webové rozhraní www.ha-loo.cz prostřednictvím SMS z telefonního čísla uvedeného při registraci;
 - z vlastního účtu na www.ha-loo.cz;
 - telefonním hovorem na aktivací linku. Pro úspěšné dokončení aktivace je nutno do 24 hodin od aktivace provést telefonní hovor na libovolné telefonní číslo (včetně bezplatných). V opačných případech bude služba ha-loo mobil po 24 hodinách automaticky deaktivována.
- r) V případě jazykových mutací Všeobecných podmínek mají vždy přednost podmínky v českém jazyce.
- s) Všechny spory vzniklé z titulu služby ha-loo mobil budou řešeny prostřednictvím ČTÚ, který je pověřen dozorem nad telekomunikačním trhem a řešením sporů.
- t) Všechny ceny, poplatky a sankce jsou uvedeny v aktuálním ceníku služby. Mimo těchto v ceníku uvedených položek se na klienty služby nevztahují další poplatky či sankce, obsažené na jiných místech těchto Všeobecných podmínek.
- u) V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-loo mobil např. účastníkem nebo třetí osobou, které účastník umožnil užívání služby ha-loo mobil, vznikne škoda (např. přečerpáním předplacených služeb) je účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.

2. Hostingové služby

- 2.1 Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro Účastníkovu data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení Účastníka v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení dat a zařízení Účastníka k síti Internet.
- 2.2 Způsob připojení zařízení Účastníka umístěné v rámci Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.
- 2.3 Poskyvatel nenes zodpovědnost za data Účastníka umístěná u Poskytovatele.

3. Služba ha-vel complex

- 3.1 Předmětem služby ha-vel complex (dále jen „Služba“) je zprostředkování přístupu Účastníka k síti Internet a k síti Poskytovatele, k službám obsahu a jiným službám při využití datové sítě Poskytovatele pro přenos dat mezi koncovým bodem telekomunikační sítě Poskytovatele a přístupovým bodem datové sítě IP Poskytovatele.
- 3.2 V rámci Služby je poskytován soubor služeb, které poskytuje Poskyvatel Účastníkovi s využitím datové sítě Poskytovatele, přičemž je na rozhodnutí Účastníka bude-li využívat všechny nebo jen některé služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.
- 3.3 Souborem služeb se rozumí zejména:
- a) internetové služby;
 - b) hlasové služby;
 - c) hostingové služby;
 - d) vzdálená správa počítačů za využití datové sítě Poskytovatele;
 - e) virtuální mail server;
 - f) správa DNS.
- 3.3.1.1. Jednotlivé služby se řídí specifickými částmi Zvláštní části Podmínek, pokud tyto existují.
- 3.4 V případě, že Účastník nevyužívá všechny služby poskytované v rámci Služby, nejedná se o důvod k odstoupení od Smlouvy nebo o důvod pro snížení částky fakturované za služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.
- 3.5 Soubor služeb obsahuje služby, které se mohou řídit podmínkami třetích subjektů a jsou veřejně dostupné. Účastník bere na vědomí, že je jeho povinností se s těmito podmínkami seznámit a řídit se jimi.
- 3.6 Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Fakturace souboru služeb bude provedena zvlášť pro Internetové služby a zvlášť pro Hlasové služby. Hlasové služby budou účtovány na základě ceníku hlasových služeb ha-vel complex.
- 3.7 Poskyvatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
- 3.8 Poskyvatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci Internetu z důvodu jeho charakteru.
- 3.9 Poskyvatel podporuje vzdálenou správu pouze podporovaných koncových zařízení, které odpovídají evropským a českým národním normám a jsou využívány v souladu s příslušnými právními předpisy. Seznam podporovaných koncových zařízení je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.
- 3.10 Servisní zásah podporovaných koncových zařízení je možné provádět pouze prostřednictvím datové sítě Poskytovatele. V případě, že Účastník požaduje provedení servisního zásahu v místě, musí být tento zásah předmětem samostatné objednávky a není předmětem Smlouvy.
- 3.11 Poskyvatel nenes žádnou odpovědnost za data uložená na koncových zařízeních Účastníka. Účastník je povinen zabezpečit svá data uložená na koncových zařízeních nebo na zařízeních poskytovatele proti zneužití nebo poškození.
- 3.12 Poskyvatel se zavazuje aktivně podílet na ochraně lokální datové sítě Účastníka. Vzhledem k charakteru sítě Internet však není Poskyvatel odpovědný za škody způsobené Účastníkovi připojením lokální datové sítě k mezinárodní síti Internet.
- 3.13 Data Účastníka uložená na zařízeních Poskytovatele jsou chráněna přihlašovacím jménem a heslem, které je známo pouze Účastníkovi. V případě, že dojde ke zneužití těchto informací, je Účastník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit Poskytovateli, popřípadě zajistit adekvátním způsobem ochranu svých dat. Za zneužití dat Účastníka třetími osobami nenes Poskyvatel odpovědnost.
- 3.14 Poskyvatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu i zrušení Služby je Poskyvatel povinen oznámit Účastníkovi bez zbytečného odkladu nejméně tři měsíce předem. Oznámení o změně specifikace Služby nebo o zrušení Služby může být učiněno písemně nebo formou elektronické zprávy zasláné na elektronickou adresu Účastníka.
- 3.15 Poskyvatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data přímo sám nezveřejní nebo pokud jejich zveřejnění předem prokazatelně neschválil.
- 3.16 Poskyvatel prohlašuje, že umístění www stránky Účastníka na jeho serveru neznamená, že obsah umístěné stránky schválil. Za obsah těchto stránek Poskyvatel tedy neodpovídá.

- 3.17 Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit www stránku Účastníka umístěnou na Poskytovatelově serveru, jestliže Poskytovatel zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že www stránka Účastníka obsahuje informace, jejichž zveřejňováním dochází k hanobení národa, etnické skupiny, rasy a přesvědčení nebo k podněcování k nenávisti vůči skupině osob či k omezování jejich práv a svobod nebo k podpoře a propagaci hnutí směřujících k potlačování práv a svobod člověka nebo k ohrožování mravnosti prezentací pornografických děl zobrazujících děti, násilí či neúctu k člověku nebo pohlavní styk se zvířetem.