

**Obecná ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací  
společnosti  
(dále jen „Obecná ustanovení“)**

**I.**

**Předmět**

1. Obecná ustanovení se vztahují na Poskytovatele a Účastníka.
2. Obecnými ustanoveními jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb.
3. Obecná ustanovení platí, pokud není v Provozních podmínkách pro konkrétní Službu nebo ve Smlouvě stanoveno jinak.
4. Pojmy definované v Obecném ustanovení se vztahují na všechny Smluvní dokumenty, není-li v nich výslovně použita jiná definice.
5. Obecná ustanovení, včetně dokumentu Ochrana osobních údajů a Ceníku jsou nedílnou součástí Smlouvy.
6. Ostatní dokumenty jsou zpřístupněny na webových stránkách [www.vpns.cz](http://www.vpns.cz).

**II.**

**Definice pojmů**

1. **„Ceník služby“** je písemný dokument vymezující cenu za poskytované Služby, Koncová zařízení, servisní práce.
2. **„Dílní smlouvou“** se rozumí dílní smlouva o poskytování jednotlivé Služby, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem na základě Rámcové smlouvy/ Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi shodnými Smluvními stranami. Za Dílní smlouvy se pro účely těchto Obecných ustanovení a ostatních Smluvních dokumentů považují jednotlivé Technické specifikace.
3. **„Elektronické komunikační zařízení“** je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálu prostřednictvím elektromagnetických vln.
4. **„Koncovým zařízením“** se rozumí výrobek nebo jeho důležitá část, umožňující komunikaci, určené k připojení přímo nebo nepřímo ke Koncovému bodu na rozhraní Sítě. Prostřednictvím Koncového zařízení Uživatel (Účastník) využívá poskytované Služby. Koncové zařízení patří mezi Elektronická komunikační zařízení.
5. **„Koncový bod“** je místo, kde Účastník odebírá Službu.
6. **„Kontaktní místo“** je místo, kde má Poskytovatel provozovnu nebo jiné místo určené pro styk s veřejností.
7. **„Kontaktní rozhraní“** je elektronické rozhraní mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které slouží k předávání informací mezi oběma Smluvními stranami.
8. **„Kontaktní osoba“** Smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami, týkajících se plnění Rámcové smlouvy/ Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a jednotlivých Technických specifikací, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Rámcové smlouvy/ Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a jednotlivých Technických specifikací.
9. **„Místo účastníka“** je prostor určený Účastníkem ve Smluvních dokumentech pro instalaci Elektronického komunikačního zařízení. Tento prostor musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a bez písemného souhlasu Poskytovatele nemůže být měněn. V případě, že Místo účastníka je ve vlastnictví třetí osoby, je předpokladem pro instalaci Elektronických komunikačních zařízení a zřízení Služby to, že Účastník získá a předloží dokumenty dosvědčující jeho právo toto místo užívat (včetně instalace Elektronických komunikačních zařízení a využívání Služby). Pokud je Elektronické komunikační zařízení umístěno v prostorách Poskytovatele, nese zodpovědnost za Místo účastníka Poskytovatel.
10. **„Objednávka“** je nabídka k uzavření kupní smlouvy či smlouvy o poskytnutí služby, učiněná dodavateli potenciálním odběratelem.
11. **„Obecnými ustanoveními Smlouvy“** se rozumí tyto podmínky poskytování služeb společnosti D-H-T a jsou vydány v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., v platném znění.
12. **„Oprávněný zástupce“** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikací. Oprávněný zástupce je uveden ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, a pokud není určeno jinak, podkládá se za oprávněného zástupce osoba dle §161, zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.
13. **„Oprávněné přerušeni“** poskytování Služby je takové přerušeni v nepřetržitém poskytování Služby, ke kterému došlo:
  - a) z důvodu výskytu a odstraňování poruchy, která vznikla na straně Účastníka nebo proto, že Účastník neposkytl Poskytovateli pro odstranění poruchy veškerou potřebnou součinnost;
  - b) z důvodu vyplývajících z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí příslušného správního orgánu;
  - c) poškozením nebo poruchou funkčnosti Koncového zařízení z důvodu na straně Účastníka, tím, že Místo účastníka nesplnilo stanovené podmínky nebo tím, že Účastník porušil svoji povinnost stanovenou ve Smluvních dokumentech;
  - d) z důvodu jednání, nedbalosti či opomenutí Účastníka, které může ovlivnit řádný provoz či bezpečnost Sítě nebo je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;
  - e) z důvodu prodlení Účastníka se zaplacením ceny za takovou Službu i poté, co mu byl poskytnut dodatečný druhý termín náhradního plnění.
14. **„Parametry služby“** jsou parametry provozu Služby. Povolené meze jejich hodnot při provozu Služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení odborných organizací příslušných podle jednotlivých druhů Služeb, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak. Parametry služby jsou uvedeny v Popisu služby.
15. **„Popis služby“** je písemný dokument obsahující specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétního druhu Služby. Popis služby tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
16. **„Porucha“** je nedostupnost Služby, omezení, přerušeni, změny nebo nepravdivost jejího poskytování nebo provozu, při němž jsou hodnoty Parametru služby nižší než povolené meze. Poruchou vzniklou na straně Účastníka se rozumí jakákoliv porucha v poskytování Služby, ke které došlo porušením povinností Účastníka stanovených Smluvními dokumenty.
17. **„Poskytovatel“** společnost D-H-T SYSTEMS s.r.o. (dále jen „D-H-T“), se sídlem Dražická 536, 294 71 Benátky nad Jizerou, IČO: 273 95 740, zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 110381, která je držitelem osvědčení o oznámení komunikační činnosti č. 680, vydaného Českým telekomunikačním úřadem k zajišťování sítě elektronických komunikací a poskytování služeb elektronických komunikací.
18. **„Provozní podmínky“** je dokument poskytování služby elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) popisující podmínky zřizování, prováděných změn, provozu a ukončování služeb a závazné postupy, podle nichž postupuje Poskytovatel.
19. **„Prvním dnem“** se rozumí první den následující po dni předání Služby případně následující den po dni ukončení zkušební doby, byla-li tato sjednána ve Zvláštním ujednání nebo Technické specifikaci.

**Obecná ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací společnosti**  
(dále jen „Obecná ustanovení“)

20. „**Předávací protokol**“ je písemný dokument obsahující záznamy o zřízení či změně služby, závěrečných měřeních zřizované či modifikované Služby a identifikující zařízení Poskytovatele, které bylo předáno Zákazníkovi do užívání v souvislosti se zřizovanou Službou.
21. „**Reklama**“ je uplatnění práv Účastníků a spotřebitelů služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování příslušné Služby a dodaného zboží. Reklama může směřovat proti rozsahu, kvalitě a ceně poskytované Služby.
22. „**Smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací**“ se rozumí rámcová smlouva o poskytování Služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Rámcovou smlouvou se rozumí vlastní Rámcová smlouva včetně příloh, které jsou její nedílnou součástí. Poskyvatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Rámcovou smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
23. „**Síť**“ se pro účely těchto Obecných ustanovení rozumí síť elektronických komunikací zajišťována Poskytovatelem.
24. „**Servisní smlouva**“ je dokument, kde jsou stanoveny předem dohodnuté časové intervaly návštěv preventivních kontrol chodu serverů, pracovních stanic a dalších komponentů IT vybavení, za předem domluvenou paušální částku. Rozsah prací je hodně specifický a do velké míry závisí na topologii počítačové sítě.
25. „**Službou**“ se pro účely těchto Obecných ustanovení rozumí služba a/nebo více služeb specifikovaných ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací nebo v Technické specifikaci.
26. „**Služba elektronických komunikací**“ je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálu po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálu po sítích elektronických komunikací.
27. „**Smluvními dokumenty**“ se rozumí veškeré dokumenty a ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které upravují poskytování Služeb, zejména tato Rámcová smlouva, Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, Technické specifikace (Dílčí smlouvy), tato Obecná ustanovení a Popis služby.
28. „**Technická specifikace**“ je Dílčí smlouvou, která obsahuje ujednání stran o poskytování jednotlivých Služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací.
29. „**Účastníkem**“ je pro účely těchto Obecných ustanovení osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací na poskytování Služeb a splňuje všechny podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Obecnými ustanoveními.
30. „**Uživatel**“ je fyzická, fyzická podnikající nebo právnická osoba, které je poskytována Služba.
31. „**Výpadek**“ je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné nebo pokud hodnoty Parametru služby dočasně klesnou pod povolené meze.
32. „**Vyšší mocí**“ se rozumí neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale ve splnění povinností stanovených Smluvními dokumenty, pokud nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky Poskytovatelem odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Vyšší mocí je zvláštní právní skutečnost, spočívající v mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, která způsobí škodu. Jde o okolnost zásadně vylučující odpovědnost. Vyšší mocí je v tomto smyslu např. živelní pohroma, revoluce apod.
33. „**Zákaznické centrum**“ je informační středisko Poskytovatele, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. Prostřednictvím Zákaznického centra Poskyvatel zajišťuje Účastníkům technickou podporu, přijímá jejich reklama, zveřejňuje informace o rozsahu poskytovaných Služeb, aktuální seznam Účastníků veřejně dostupné telefonní služby a ceny za poskytované Služby.
34. „**Zákon o elektronických komunikacích**“ je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
35. „**Zařízení poskytovatele**“ je Elektronické komunikační zařízení dodané Poskytovatelem Účastníkovi za účelem poskytování Služeb.
36. „**Zvláštní ujednání**“ je ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které definuje změny oproti standardním ujednáním ve Smluvních dokumentech.
37. „**Závada**“ je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby.
38. „**Změnou Podmínek**“ je pouze taková změna, která se dotýká Obecných ustanovení a Provozních podmínek pro poskytování konkrétní Služby.
39. „**Inflace**“ míra inflace vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců, dle aktuálního vyhlášení Českým statistickým úřadem. V případě, že inflace přestane být vyhlášována, zavazují se smluvní strany v dobré víře jednat a na písemnou výzvu kterékoli z nich do dvaceti (20) pracovních dnů od doručení písemné výzvy uzavřít dodatek k této smlouvě, kterým bude Inflace nahrazena mírou růstu spotřebitelských cen stanovenou na základě srovnatelného nástupnického indexu. Uplyne-li marně lhůta dle předchozí věty, je společnost D-H-T SYSTMES s.r.o. oprávněna z tohoto důvodu tuto smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 30 dnů od doručení výpovědi.

**III.**

**Smluvní dokumenty**

1. Služby mohou být Účastníkovi poskytovány pouze na základě platné a účinné Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, Technických specifikací uzavřených s Účastníkem.
2. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.
3. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Je-li Smlouva uzavírána na dálku, nabývá účinnosti až dnem doručení jednoho oboustranně podepsaného vyhotovení Poskytovateli.
4. Technická specifikace nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, avšak pouze za předpokladu, že mezi těmito smluvními stranami existuje platná a účinná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací. Je-li Technická specifikace uzavírána na dálku, nabývá účinnosti až dnem doručení jednoho oboustranně podepsaného vyhotovení Poskytovateli.
5. Strany mohou Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci, včetně jejich příloh, měnit pouze písemnými číslovými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, nestanoví-li Smlouva o poskytování služeb

**Obecná ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací společnosti**  
**(dále jen „Obecná ustanovení“)**

- elektronických komunikací jinak.
6. Každá smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o změně údajů uvedených ve Smluvních dokumentech a o všech skutečnostech, které jsou způsobilé ovlivnit plnění závazků vyplývajících ze Smluvních dokumentů. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových skutečností.
  7. Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci je vždy možné ukončit písemnou dohodou podepsanou oběma smluvními stranami.
  8. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technická specifikace je uzavřena na dobu neurčitou, pokud není výslovně ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikaci uvedeno jinak.
  9. Pokud je ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikaci uvedena doba určitá, Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technická specifikace pozbývá platnosti uplynutím této doby. Poskytovatel může prodloužit tuto Rámcovou smlouvu a/nebo Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci za předpokladu písemného souhlasu Účastníka, a to:
    - a) Účastník o to ve lhůtě šesti (6) měsíců před koncem platnosti smlouvy prokazatelně požádá;
    - b) pokud ve lhůtě ne dříve než tři (3) měsíce a ne později než jeden (1) měsíc před koncem platnosti smlouvy Účastník poskytne souhlas s jejím prodloužením.
  10. Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci uzavřenou na dobu neurčitou lze kdykoli ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu, není-li dále stanoveno jinak. Výpovědní lhůta činí třicet (30) dní. Výpovědní lhůta plyne od následujícího dne kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Doručením se rozumí převzetí zápsilky Poskytovatelem. Pro každou Technickou specifikaci může být omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání. Byla-li smluvními stranami v Technické specifikaci omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání Technické specifikace, je Účastník oprávněn ukončit Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací nejdříve k datu ukončení nejdříve účinné Technické specifikace uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
  11. Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci lze též ukončit písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou jeden měsíc v následujících případech:
    - a) Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací během dvaceti (20) dnů ode dne zveřejnění podstatné změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje zhoršení, pokud není tato změna vyvolána změnou platných právních předpisů, nebo rozhodnutím příslušného správního orgánu. Během výpovědní lhůty se vztahy mezi smluvními stranami řídí podle dosud platných Obecných ustanovení a Provozních podmínek ve znění účinném před provedením změn;
    - b) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo příslušnou Technickou specifikaci pro soustavné opožděné placení, a to během dvaceti (20) dnů ode dne splatnosti vyúčtování, s jehož zaplacením je Účastník v prodlení; i po upozornění Účastníka na prodlení a poskytnutí termínu náhradního plnění dle těchto Obecných ustanovení za předpokladu, že Účastník byl zároveň v prodlení i se zaplacením posledního předchozího vyúčtování, a že Účastník byl na tuto možnost písemně upozorněn;
    - c) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci pro soustavné neplacení, a to během dvaceti (20) dnů ode dne splatnosti vyúčtování, s jehož zaplacením je Účastník v prodlení i po upozornění Účastníka na prodlení a poskytnutí termínu náhradního plnění dle těchto Obecných ustanovení a za předpokladu, že Účastník zároveň nezaplátil alespoň dvě další vyúčtování kdykoli po dobu trvání Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, a že Účastník byl na tuto možnost písemně upozorněn.
  12. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna ukončit Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci písemným odstoupením s okamžitou účinností, pokud:
    - 1) druhá smluvní strana po dobu delší než tři (3) měsíce neplní své povinnosti podle Smluvních dokumentů nebo
    - 2) podstatně poruší jejich ustanovení. Za podstatné porušení Smluvních dokumentů se pro účely odstoupení rozumí zejména:
      - a) Poskytovatel je v prodlení se zřízením Služby po dobu více než třicet (30) kalendářních dnů od marného uplynutí lhůty ke zřízení Služby uvedené v Technické specifikaci za předpokladu, že byly na straně Účastníka splněny všechny požadované podmínky pro zřízení dané Služby;
      - b) Poskytovatel opakovaně neplní své povinnosti, na které byl písemně upozorněn;
      - c) Účastník opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo zařízení Poskytovatele v rozporu s podmínkami sjednanými ve Smluvních dokumentech.
  13. Byla-li smluvními stranami v Technické specifikaci omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání Technické specifikace a Účastník vypoví Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci před uplynutím takto stanovené doby, má Poskytovatel nárok vyúčtovat Účastníkovi Smluvní pokutu:
    - a) 1/5 ze součtu fixních měsíčních plateb;
    - b) 1/5 součtu paušálních plateb u služeb elektronických komunikací, zbývajících do konce sjednané doby trvání, které by Účastník byl povinen podle Smluvních dokumentů uhradit ode dne nabytí účinnosti výpovědi Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikace až do doby uplynutí stanovené minimální doby trvání řádně doložených nákladů na zřízení Služby.
  14. Byla-li smluvními stranami v Rámcové Smlouvě a/nebo ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací anebo Technické specifikaci omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání Technické specifikace a Poskytovatel ukončí Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci před uplynutím takto stanovené doby, a to v se těchto OU má Poskytovatel nárok vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši odpovídající součtu 70 % všech pravidelných plateb, které by Účastník byl povinen podle Smluvních dokumentů uhradit ode dne nabytí účinnosti ukončení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikace až do doby uplynutí stanovené minimální doby trvání Technické specifikace a řádně doložených nákladů na zřízení Služby.
  15. Změna smlouvy může být provedena pouze těmito způsoby:
    - a) přidáním nové přílohy Specifikace služby, podepsané oprávněnými zástupci obou stran;
    - b) nahrazením Specifikace služby novou Specifikací služby (změnová Specifikace služby) podepsanou oprávněnými zástupci obou stran;
    - c) písemnými očíslovanými dodatky podepsanými oprávněnými Zástupci obou stran;

**Obecná ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací společnosti**  
**(dále jen „Obecná ustanovení“)**

- d) nabytím účinnosti nových Obecných ustanovení, Provozních podmínek, Popisem služby, Reklamačního řádu a/nebo příslušným Ceníkem.
16. Ukončením trvání Rámcové Smlouvy a/nebo Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikace nejsou dotčena práva Poskytovatele, na zaplacení dlužných částek, úroků, smluvních pokut, náhradu škody a ostatních pohledávek. Nevypořádané závazky a povinnosti smluvních stran vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikace vzniklé před ukončením trvání Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikace.

**IV.**  
**Práva a povinnosti**

**1. Účastník je povinen:**

1. včas hradit ceny za poskytované Služby stanovené ve Smluvních dokumentech nebo v platném Ceníku služby. V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemně upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s deaktivací a reaktivací služby, které uplatňuje formou deaktivčního a reaktivčního poplatku, dle platného Ceníku služeb.
2. zajistit, aby Koncové zařízení, které připojuje Účastník v Koncovém bodu k Síti a nejsou v majetku D-H-T o nebo tato Koncová zařízení Účastník nezakoupil prostřednictvím D-H-T jako zařízení schválená Provozovatelem k připojení k Síti elektronických komunikací, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy nebo byla opatřena schvalovací značkou. Účastník odpovídá za stav svých Koncových zařízení, která připojuje k Síti;
3. uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit, protože Účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení k zajištění Služby dle Obecných ustanovení a Provozních podmínek;
4. užívat Služby způsobem, který je v souladu se Smluvními dokumenty a platnými právními předpisy, nezneužívat připojení k Síti zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a jakékoli manipulace s Koncovým zařízením Poskytovatele v Koncovém bodě;
5. respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany dalšího počítačového systému (Síť), pokud je předmětem sjednané Služby zprostředkování přístupu do tohoto počítačového systému (Síť);
6. oznamovat neprodleně Poskytovateli Poruchy (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby nebo funkčnost Síť;
7. brát na vědomí, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uskutečněných operací, v rámci Síť elektronických komunikací Poskytovatele i mimo ni;
8. neprodleně písemně informovat Poskytovatele, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smluvních dokumentech, a to nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Ihned potom, co Poskytovatel zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané na poslední oznámenou adresu Účastníka, se nepodařilo Účastníkovi doručit z důvodu na straně adresáta, je oprávněn ukončit poskytování Služby a vypovědět Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu sjednaných cen za poskytnuté Služby;
9. zabezpečit Elektronické komunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou;
10. dodržovat další povinnosti uvedené ve Smluvních dokumentech;
11. je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Účastník povinen uhradit vyúčtované částky do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od doručení tohoto oznámení;
12. při ztrátě, poškození, odcizení pronajatého/pronajatých, zapůjčeného/zapůjčených Koncového/Koncových zařízení uhradit vzniklé škody;
13. po ukončení platnosti Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací vytvořit do čtrnácti (14) dnů podmínky pro demontáž Koncového zařízení Poskytovatele. Pokud takové podmínky Účastník nevytvoří, má právo Poskytovatel na zaplacení Smluvní pokuty ve výši 5 000,- Kč;
14. zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a Technické specifikace, a dalších skutečnostech, které nejsou obecně známy v Ceníku (individuální sjednané podmínky). **K jejich zveřejnění je potřeba písemný souhlas Poskytovatele;**
15. neposkytovat službu třetím osobám za úplatu (neprodávat dále služby třetím osobám);
16. neměnit bez účasti poskytovatele nebo jeho písemného souhlasu nastavení, zapojení, umístění či prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka;
17. vytvořit v Místě Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
  - a) dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Technické specifikace instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to po dobu trvání Technické specifikace. Účastník se zavazuje uvedená zařízení umístit pouze ve vhodných prostorách;
  - b) umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, instalaci a následně přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;
  - c) předávat pověřeným osobám Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
  - d) zajistit součinnost s Poskytovatelem při instalaci, úpravě nebo reinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
  - e) zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby bylo zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené hradí Účastník;
  - f) učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Koncovým zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka.

**Obecná ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací  
společnosti  
(dále jen „Obecná ustanovení“)**

**2. Účastník je oprávněn:**

1. užívat Službu v souladu se Smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;
2. navrhnout změnu Rámcové smlouvy, Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické dokumentace;
3. obracet se s připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum nebo na kontaktní osobu specifikovanou ve Smluvních dokumentech;
4. uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované ceně;
5. na požádání si ponechat přidělené telefonní číslo a přenést si jej do sítě jiného poskytovatele, pokud je tento požadavek v souladu se stanovenými legislativními předpisy a normami pro tuto oblast.

**3. Poskytovatel je povinen:**

1. zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty a Parametry služby každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito Smluvními dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Účastníka v případě, že Účastník neplní nebo v předcházejících účetních obdobích neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
2. zveřejňovat informace o změnách v rozsahu, kvalitě a cenách veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a to např. prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele, formou oznámení nebo informačních materiálů, které jsou k dispozici v Zákaznickém centru. V případě změny cen kterékoli nebo všech poskytovaných Služeb upozorní, Poskytovatel Účastníka i jiným vhodným způsobem, například zasláním informace společně s vyúčtováním;
3. zahájit práci na odstranění Poruch bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
4. oznámit v předstihu Účastníkovi změny, závažná omezení a přerušování v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy, a to především z důvodu údržby Sítě. Dojde-li k Výpadku poskytování Služeb, provede Poskytovatel toto oznámení neprodleně poté, kdy se o výše uvedené skutečnosti dozví;
5. oznámit předem Účastníkovi takovou změnu Obecných ustanovení a Provozních podmínek, Popisu služby a Ceníku služeb, která bude představovat podstatnou změnu těchto Obecných ustanovení a Provozních podmínek, Popisu služby a Ceníku služeb a představující jejich zhoršení, ve lhůtě, která nebude kratší než jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změny;
6. oznámit změnu Popisu služby Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změny.

**4. Poskytovatel je oprávněn:**

1. požadovat po Účastníkovi doložení Osobních údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a Technické specifikace;
2. bez souhlasu Účastníka měnit Obecná ustanovení a Provozní podmínky;
3. bez souhlasu Účastníka měnit Popis služby;
4. nepřijmout změnu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikace požadovanou Účastníkem;
5. přerušit poskytování Služby pokud jednání, nedbalost či opomenutí Účastníka je způsobilé ovlivnit řádný provoz či bezpečnost Sítě nebo je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;
6. omezit nebo přerušit poskytování Služby, pokud je Účastník v prodlení se zaplacením ceny za příslušnou Službu i poté, co mu byl poskytnut dodatečný termín náhradního plnění. Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s deaktivací a aktivací služby, které uplatňuje formou deaktivčního a aktivčního poplatku;
7. omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečněného volání na čísla tísňového volání, pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění; Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s deaktivací a aktivací služby, které uplatňuje formou deaktivčního a aktivčního poplatku;
8. omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečněného volání na čísla tísňového volání, v případě porušení podmínek a to především rozesílání nevyžádané pošty – spamů, šíření virů, spyware, dialerů a jiného software škodícího ostatním uživatelům, i nelegální šíření děl podléhajícím autorskoprávní ochraně, při narušení ochrany bezpečnosti sítě nebo se snaží získat neoprávněný přístup i v případě testování;
9. Účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání, jiným uživatelům nebo účastníkům, tedy uživatelům a účastníkům jiných poskytovatelů veřejné telefonní služby;
10. Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s deaktivací a aktivací služby, které uplatňuje formou deaktivčního a aktivčního a poplatku;
11. regulovat provoz Sítě za účelem ochrany Sítě Účastníka a průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem;
12. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu i bez předchozího upozornění, má-li k tomu závažné důvody:
  - Provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;
  - Krizové situace dle zákona č. 127/2005 Sb. ;
  - Písemné oznámení Účastníka o zneužití Služby;
  - Vyšší moc;
  - Závažné technické či provozní důvody.

**V.**

**Cena Služeb, platební podmínky**

1. Služby, jejich cenu stanovuje Ceníkem, je aktuální Ceník služby dostupný v Zákaznickém centru společnosti a na webových stránkách společnosti [www.vpns.cz](http://www.vpns.cz).
2. Účastník se zavazuje za poskytované služby hradit Poskytovateli ceny jejichž výše, anebo způsob jejich výpočtu, jsou uvedeny ve Smluvních dokumentech nebo Ceníku služby.
3. Jednorázový poplatek za zřízení, změnu nebo obnovení Služby se fakturuje v měsíčním vyúčtování za kalendářní měsíc, v němž byla Služba zřízena ve smyslu těchto Obecných ustanovení. Pokud není mezi smluvními stranami ujednáno jinak, účtuje Poskytovatel po dobu prvního měsíce ode dne zřízení Služby takto:
  - a. pokud je první den prvním dnem v kalendářním měsíci, je měsíčním plněním celý příslušný kalendářní měsíc;

**Obecná ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací  
společnosti  
(dále jen „Obecná ustanovení“)**

- b. pokud je první den posledním dnem v kalendářním měsíci, počíná měsíční plnění až následující kalendářní měsíc;
  - c. pokud je první den dnem v průběhu kalendářního měsíce, je měsíčním plněním 1/30 x počet dní od Prvního dne (včetně) do konce příslušného kalendářního měsíce.
4. Poskytovatel je oprávněn bez souhlasu Účastníka měnit ceny, uvedené v Ceníku služby, je však povinen takovou změnu Účastníkovi oznámit v souladu s Obecnými ustanoveními.
  5. Cena, záloha a další účtované poplatky, včetně případných úroků, smluvních pokut či vyúčtované náhrady škody, bude Účastníkem uhrazena na základě vyúčtování vystaveného Poskytovatelem ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování. Po dohodě s Účastníkem může být vyúčtování vyhotoveno zvlášť pro jednotlivé druhy Služeb.
  6. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, pokud není výslovně dohodnuto jinak.
  7. Úctované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost je deset (10) dní od data vystavení vyúčtování, pokud není ve Smluvních dokumentech výslovně stanoveno jinak.
  8. V případě prodlení se zaplacením vyúčtování je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi účtovat smluvní pokutu – poplatek z prodlení platby ve výši 0,05% z dlužné částky denně.
  9. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním svých pohledávek Účastníka, který je v prodlení.
  10. Vyúčtování Služeb je Účastníkovi poskytováno způsobem zvoleným ve smlouvě, a to buď v elektronické formě, nebo v papírové podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na udanou korespondenční adresu. Vyúčtování je vyhotoveno do 15. dne v měsíci, ve kterém je poskytovány služby elektronických komunikací. V případě ztráty či neobdržení Vyúčtování Služeb do 20. dne v měsíci je možné požádat o opis Vyúčtování Služeb.
  11. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka účtovat mu náklady spojené se zasláním upomínek. Cena za zaslání upomínek je stanovena:
    - a) Vystavení písemné upomínky č. 1. - 1. den po splatnosti (odesláno emailem) ;
    - b) Vystavení písemné upomínky č. 2. - 9. dní po splatnosti (odesláno prostřednictvím držitele poštovní licence).
  12. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou vratnou zálohu, jejíž výše se vypočte jako úhrn posledních tří (3) měsíčních plateb za sjednanou Službu (a není-li plateb, potom jako trojnásobek průměrné měsíční platby za poskytování konkrétního druhu Služby), v následujících případech:
    - a) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
    - b) Smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Účastníka vůči Poskytovateli;
    - c) Účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky stanovené ve Smluvních dokumentech;
    - 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 neúměrnému či neobvyklému navýšení objemu Služby odebrané Účastníkem.
  13. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu vždy na úhradu již splatných neuhrazených pohledávek Účastníka Poskytovateli.
  14. Pokud nedojde k vyčerpání zálohy, vrátí Poskytovatel Účastníkovi zálohu po ukončení poskytování Služby, a to do patnácti (15) pracovních dní ode dne řádného uhrazení posledního vyúčtování.
  15. V případě, že Účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo ukončit Smluvní vztah nebo deaktivovat Účastníkovi přístup k veřejně dostupné Službě elektronických komunikací (s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání). Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvě (2) po sobě jdoucí vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením pro účely tohoto ustanovení se rozumí existence tří (3) nezaplacených vyúčtování. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle tohoto odstavce.
  16. V případě reaktivace služby zřídí Poskytovatel Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě do 48 hodin od uhrazení dlužné částky v hotovosti nebo od připsání bezhotovostní platby na účet Poskytovatele. Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací Služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku dle platného Ceníku Poskytovatele.
  17. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu Služby nebyly, v období, za které platil, poskytnuty vůbec nebo byly poskytnuty pouze částečně z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.

**VI.**

**Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smluvních dokumentů pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích omezena pouze na povinnost urychleně odstranit vzniklé závady a přiměřeně snížit cenu v rozsahu odpovídajícím povaze a době trvání závady nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Nemožnost využít Službu pro závadu technického nebo provozního charakteru zahrnuje rovněž nemožnost způsobenou překročením kapacity Sítě nebo její části, opravou a údržbou Sítě nebo její části, apod.
2. Poskytovatel neodpovídá:
  - a. za škodu, která vznikne jako důsledek oprávněného přerušeni poskytnuté Služby;
  - b. za škodu, která vznikne jako důsledek poruch nebo výpadku Sítě Internet a sítí ostatních operátorů, včetně zahraničních;
  - c. za kvalitu služeb poskytovaných třetími subjekty při použití Sítě;
  - d. za jakýkoliv neoprávněný zásah Účastníka (včetně jeho zaměstnanců a dalších spolupracujících osob) či třetí strany do jakékoli části Sítě;
  - e. škodu způsobenou Vyšší mocí;
  - f. za ušlý zisk ani nemajetkovou újmu;
  - g. jakékoliv škody způsobené v důsledku výpadku Sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.
3. V jiných případech, než že Účastník užívá Službu v souladu se Smluvními dokumenty, odpovídá Poskytovatel pouze za škodu, která vznikla v důsledku porušení právních povinností Poskytovatelem. Prokázanou škodu, zaviněnou Poskytovatelem, uhradí

**Obecná ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací společnosti**  
**(dále jen „Obecná ustanovení“)**

Poskytovatel bezplatným poskytnutím Služby ve výši prokázané škody, nejvýše však do částky odpovídající 10 % z pravidelné měsíční ceny předmětné Služby. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti Rámcové smlouvy/ Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, bude náhrada vyplacena v penězích.

4. Účastník je povinen nahradit škodu vzniklou na hmotném majetku Poskytovatele umístěného u Účastníka v Koncovém bodě, která prokazatelně vznikla jeho zaviněním nebo zaviněním Uživatele či dalších osob, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnili škodu způsobit. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené Vyšší mocí nebo Poskytovatelem. Poskytovatel má nárok na náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů.
5. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou Uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby. Poskytovatel má nárok na náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů.
6. Účastník je Poskytovateli odpovědný v plném rozsahu za škodu, která vznikne Poskytovateli i přes předchozí upozornění Poskytovatele o zneužívání Služby a Účastník v tomto jednání nadále pokračuje. Poskytovatel má nárok na náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů.
7. Vylučuje se povinnost Poskytovatele nahradit Účastníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat. Rovněž se vylučuje povinnost Poskytovatele nahradit Účastníkovi nemajetkovou újmu ve smyslu § 2971 Občanského zákoníku.
8. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, nahrazuje se veškerá škoda způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích.

**VII.**

**Rozsah poskytované Služby**

1. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti Smluvních stran, jsou stanoveny v těchto dokumentech:
  - a) Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací
  - b) Technická specifikace
  - c) Obecná ustanovení a Provozní podmínky
  - d) Popis služby
  - e) Zvláštní ujednání
  - f) Ceník
  - g) případná další ujednání.
2. Poskytovatel poskytuje Účastníkovi datové Služby spočívající v umožnění přístupu do sítě Internetu a další doplňkové služby související s přístupem do sítě Internet, např. pevná IP adresa.
3. Poskytovatel poskytuje Účastníkovi hlasové služby jako veřejně dostupnou službu. Tato je poskytována pomocí pevné sítě. Zde je poskytován přístup k číslům tísňového volání včetně identifikace a lokalizace volajícího.
4. Poskytovatel umožňuje přístup Účastníkovi ke službám 24 hodin denně, celý rok.
5. Jestliže Vyšší moc znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po kterou daná Vyšší moc trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění. Po dobu působení Vyšší moci budou obě smluvní strany zproštěny svých závazků.
6. Poskytovatel neodpovídá za vznik Poruch v případech, kdy k těmto Poruchám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka (včetně jeho zaměstnanců, pověřených osob a dalších třetích osob) nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (další spolupracující osoby) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Elektronických komunikačních zařízení.

**VIII.**

**Zřízení bodu Služby**

1. V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v Místě Účastníka Koncový bod.
2. Za den zřízení Služby, je považován den uvedený na předávacím protokolu. Pokud není Služba předána předávacím protokolem, považuje se za den zřízení Služby den, od kterého byla Služba Uživatelem využívána.
3. Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč a cestovné – výjezd servisního technika.
4. Doba prodlení při předání Služby z důvodů na straně Účastníka (zejména neposkytnutí součinnosti, nesplnění podmínek specifikovaných článkem III. těchto Obecných ustanovení Smlouvy nebo zapříčiněná třetími osobami zajišťujícími činnosti, k jejichž provedení je dle Smluvních dokumentů zavázán Účastník) se nepočítá do doby zřízení Služby.
5. Pokud Účastník po podpisu Technické specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum
6. 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, dle nákladů Poskytovatele.
7. V případě přeložení Koncového bodu Služby na žádost Účastníka se postupuje stejně jako v případě zřízení Služby.
8. Pokud Účastník nepřeveze Službu do třiceti (30) dnů od zřízení Služby Poskytovatelem, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu 1 500,- Kč za storno Smlouvy. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu skutečné škody (zřízení služby za zvýhodněných podmínek, poskytnutí Koncového zařízení za zvýhodněných podmínek atd.). Za den zřízení Služby se považuje den uvedený v Technické specifikaci jako požadované datum zřízení Služby, není-li prokázán jako den zřízení Služby den pozdější.

**IX.**

**Reklamac**

1. Předmětem reklamac ze strany Účastníka mohou být rozsah, kvalita Služby a účtovaná cena. Reklamac se podává prostřednictvím Zákaznického centra, telefonního čísla 326 220 002 a/nebo e-mailem na [reklamac@vpns.cz](mailto:reklamac@vpns.cz).
2. Reklamací proti výši vyúčtování je Účastník povinen doručit Poskytovateli písemně do dvou (2) měsíců ode dne doručení příslušného vyúčtování Služby. Uplatnění Reklamací proti výši účtovaných cen za Služby poskytované na základě Smluvních dokumentů nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

**Obecná ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací  
společnosti  
(dále jen „Obecná ustanovení“)**

3. Reklamací rozsahu a/nebo kvality poskytované Služby je Účastník povinen doručit Poskytovateli písemně do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
4. V případě, že Služba nebyla poskytnuta v kvalitě nebo rozsahu stanoveném Smluvními dokumenty a/nebo dle Parametru služby, nebo nebyla poskytnuta vůbec, bude odpovídající část zaplacené ceny za vadně poskytnutou Službu započítána na úhradu jiných závazků Účastníka vůči Poskytovateli. Pouze v případě, že by náhrada měla být poskytnuta po ukončení platnosti Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a za předpokladu, že vzájemné závazky smluvních stran jsou vyrovnány, bude náhrada vyplacena v penězích.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci vyúčtované ceny na rozsah nebo kvalitu Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do šedesáti (60) dnů ode dne jejího doručení.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch Účastníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny do třiceti (30) dnů od vyřízení reklamace. Poskytovatel má také právo, po písemné dohodě s Účastníkem, tento rozdíl započíst v dalším zúčtovacím období.
7. Poskytovatel má právo Účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s vyřizováním reklamace poskytnuté Služby, pokud se zjistí, že vadné plnění nastalo v důsledku porušení Smluvních dokumentů Účastníkem z jiných důvodů na straně Účastníka, nebo nenastalo vůbec. Stejně se postupuje i v případě, kdy byla Porucha způsobena třetí osobou z důvodu nedodržení podmínek Smluvních dokumentů ze strany Účastníka.
8. Stížnosti a připomínky Účastníka vztahující se k poskytování Služeb na základě Smluvních dokumentů se přijímají v Zákaznickém centru Poskytovatele, na telefonním čísle 326 220 002 a/nebo písemně e-mailem na [info@vpns.cz](mailto:info@vpns.cz) a jsou vyřizovány v souladu s obecnými závaznými právními předpisy, Reklamačním řádem společnosti D-H-T.

**X.  
Poruchy a servisní zásahy**

1. Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Elektronického komunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
2. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.
3. Poskytovatel odstraní na vlastní náklady Poruchu v poskytování Služby, která vznikne v rámci Sítě Poskytovatele za předpokladu, že tato Porucha nebyla způsobena ani zaviněna, a to ani z nedbalosti, Účastníkem. Poskytovatel odstraní i Poruchu způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na náklady Účastníka a za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami zvlášť pro každý případ.
4. V případě, že Porucha v rámci Sítě Poskytovatele bude způsobena jednáním třetí osoby, která je ve smluvním vztahu s Účastníkem, je Účastník povinen dát Poskytovateli k dispozici všechny potřebné dokumenty pro uplatnění jeho nároku vůči této třetí osobě.
5. Poruchu Služby elektronických komunikací Poskytovatel odstraní nejpozději do 72 hodin od nahlášení.
6. Poruchu Služby elektronických komunikací s Účastníkem, který má podepsanou Servisní smlouvu, Poskytovatel odstraní nejpozději do 12 hodin od nahlášení.
7. Poruchu v poskytování Služby je Účastník povinen ohlásit bez zbytečného prodlení na telefonním čísle Poskytovatele 326 220 002 a v ohlášení uvést:
  - identifikaci Účastníka;
  - identifikaci služby;
  - popis Poruchy, včetně údajů o Koncovém zařízení, na kterém se Porucha projevuje;
  - čas, kdy se Porucha projevila;
  - kdo činí ohlášení Poruchy;
  - čas ohlášení Poruchy.
8. Účastník ohlásí Poruchu teprve poté, co ověří, že Porucha není na jeho straně, nebo zjistí-li, že takovou Poruchu není schopen sám odstranit.
9. Pokud bude zjištěno při odstraňování Poruchy, že tato Porucha není na Síti, ale je lokalizována na Koncovém zařízení Účastníka, které je v majetku Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.
10. Přerušování napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Poruchu ve smyslu těchto Obecných ustanovení Smlouvy.
11. Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na Koncovém zařízení Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností objektu Účastníka, kde se toto Koncové zařízení nachází, čas, který servisní pracovníci Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Poruchy a Účastník je povinen čas strávený čekáním uhradit dle platného Ceníku služeb.
12. Pokud z důvodu nepřístupnosti objektu Účastníka pro servisní zásah vzniknou Poskytovateli další výdaje (například nutnosti opakovaní výjezdu k opravě, dodatečné náklady na opravu spojené s časovou prodlevou apod.), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka. Nárok Poskytovatele požadovat náhradu vzniklé škody není tímto ustanovením dotčen.

**XI.  
Ochrana osobních dat a důvěrnost informací**

1. Správcem osobních údajů je společnost D-H-T SYSTEMS s.r.o., se sídlem Zdětín 204, Benátky nad Jizerou, IČO: 273 95 740, email: [info@vpns.cz](mailto:info@vpns.cz), web: [www.vpns.cz](http://www.vpns.cz).
2. Zpracovatelem pro ochranu osobních údajů Poskytovatele je Bc. Kamila Šikalová, DiS., tel.: 326 220 002, email: [zpracovatel@vpns.cz](mailto:zpracovatel@vpns.cz).
3. Pověřencem pro ochranu osobních údajů Poskytovatele je Pavel Jansa, tel.: 326 220 002, email: [poverenec@vpns.cz](mailto:poverenec@vpns.cz).
4. Přesné procesy ochrany a zpracování osobních údajů jsou v popsány v dokumentu Zásady ochrany a zpracování osobních údajů, který je nedílnou součástí Smlouvy a jejich Obecných ustanovení.



**Obecná ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací  
společnosti  
(dále jen „Obecná ustanovení“)**

**XII.  
Řešení sporů**

Nedojde-li k dohodě smluvních stran popř. jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany Českému telekomunikačnímu úřadu. Každá strana má právo vyčerpat oprávněných prostředků ve správním řízení dle postupů stanovených v zákoně č. 127/2005 Sb.

**XIII.  
Ustanovení o spotřebiteli**

1. Má-li Účastník postavení spotřebitele, potvrzuje, že mu ve smyslu § 1811 Občanského zákoníku Poskytovatel sdělil veškeré údaje podle § 1811 odst. 2), písm. a) až i) Občanského zákoníku.
2. Má-li Účastník postavení spotřebitele, potvrzuje, že mu ve smyslu § 1820 Občanského zákoníku Poskytovatel sdělil v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy veškeré údaje podle § 1820 odst. 1), písm. a) až j) Občanského zákoníku.
3. Má-li Účastník postavení spotřebitele, výslovně žádá Poskytovatele, aby započal s plněním své povinnosti ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy podle § 1823 Občanského zákoníku.
4. Má-li Účastník postavení spotřebitele, má právo odstoupit od Smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo od Smlouvy uzavřené při použití prostředků komunikace na dálku ve lhůtě čtrnácti (14) dnů podle § 1829 odst. 1) Občanského zákoníku. Uzavírá-li se, nebo mění Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti za použití prostředku komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout Účastníkovi informace podle § 63 odstavce 1) zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení Účastníka od Smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.
5. Uzavírá-li Účastník Smlouvu jako podnikatel, vylučují Smluvní strany pro jejich právní vztahy úpravu smluv uzavíraných adhezním způsobem obsaženou v § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku. Smluvní strany výslovně prohlašují, že Smluvní dokumenty projednaly, jednotlivá jejich ujednání prodiskutovaly a jejich význam si vysvětlily. Obsah Smluvních dokumentů a jednotlivá práva a povinnosti jsou Smluvním stranám známa, jsou srozumitelná, pochopitelná a pro žádnou ze Smluvních stran nejsou ujednání zvláště nevýhodná.
6. Uzavírá-li Účastník Smlouvu jako podnikatel a uplatňuje-li kterákoli ze Smluvních stran vůči druhé Smluvní straně jakoukoli svou pohledávku vzniklou na základě nebo v souvislosti se Smlouvou, vylučuje se právo věřitele takové pohledávky na úhradu souvisejících nákladů v paušální výši stanovené v § 3 nařízení vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění, popř. dle právního předpisu nahrazujícího toto nařízení vlády.

**XIV.  
Inflační doložka**

1. Tato inflační doložka stanoví, zda se v konkrétním kalendářním roce na základě této smlouvy a v souladu s ní (tedy beze změny smluvních podmínek) navýší ceny služeb elektronických komunikací a mobilních služeb (základních, doplňkových i volitelných) a úkonů poskytovaných společností D-H-T SYSTEMS s.r.o. každému účastníkovi dle Smlouvy, především měsíční poplatky, ceny či paušály (tarify) a ceny za poskytnutou jednotku takových služeb a dále ceny, příplatky či poplatky za službu, zřízení, změnu, provoz, převod účastenství, doplňkové služby či aktivaci služby, servisních prací nebo úkony s nimi související (dále společně jen „Ceník služby“), a to o částku stanovenou procentní sazbou odpovídající dále definované míře inflace z aktuální výše Cen (tedy již upravených za trvání této smlouvy v důsledku předchozích případů navýšení, pokud k nim došlo). K navýšení Cen dochází jednou za kalendářní rok, a to o částku odpovídající míře inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, který vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců oproti průměru 12 předchozích měsíců, zveřejněné Českým statistickým úřadem či jeho právním nástupcem v měsíci lednu každého kalendářního roku (dále jen „Inflace“). Částka navýšení každé z Cen se zaokrouhlí matematicky na dvě desetinná místa.
2. Je-li Inflace nižší než 1 %, ke změně Cen dle inflační doložky v daném kalendářním roce nedojde. Navýšení Cen o částku odpovídající Inflaci bude účinné od prvního (nového) účtovacího období zákazníka, začínajícího v měsíci březnu téhož kalendářního roku jako měsíc leden, v němž byla Inflace zveřejněna. Novou výši Cen po zohlednění jejich navýšení společnost D-H-T SYSTMES s.r.o. zákazníkovi písemně oznámí nejpozději s vyúčtováním za první účtovací období, od něhož se navýšení uplatní (není-li výslovně sjednáno jinak, postačuje zaslání tohoto oznámení elektronickou formou). Pokud společnost D-H-T SYSTMES s.r.o. neoznámí navýšení Cen ve lhůtě uvedené v předcházející větě, k jejich navýšení dle inflační doložky v daném kalendářním roce nedojde.
3. V případě, že inflace přestane být vyhlášována, zavazují se smluvní strany v dobré víře jednat a na písemnou výzvu kterékoli z nich do dvaceti (20) pracovních dnů od doručení písemné výzvy uzavřít dodatek k této smlouvě, kterým bude Inflace nahrazena mírou růstu spotřebitelských cen stanovenou na základě srovnatelného nástupnického indexu. Uplyne-li marně lhůta dle předchozí věty, je společnost D-H-T SYSTMES s.r.o. oprávněna z tohoto důvodu tuto smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 30 dnů od doručení výpovědi.

**XV.  
Společná a závěrečná ustanovení**

1. Smluvní vztah založený touto Smlouvou se řídí právním řádem České republiky, Smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací, Obecnými ustanoveními a Provozními podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem služeb. Všechna tato dokumentace je k nahlédnutí na kontaktním místě Poskytovatele nebo na internetových stránkách [www.vpns.cz](http://www.vpns.cz).
2. Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních a každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
3. V případě ukončení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikace zanikají smluvní vztahy v jejím rámci. Skutečnost, že došlo k ukončení vztahu, nezbavuje Účastníka povinnosti splnit všechny svoje závazky vůči Poskytovateli.
4. Obsahu Obecných ustanovení Smlouvy jsem porozuměl a to stvrzuji svým podpisem.

**Obecná ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací  
společnosti  
(dále jen „Obecná ustanovení“)**

**XV.  
Podpisy Smluvní stran**

<b>ÚČASTNÍK:</b>		<b>POSKYTOVATEL:</b>	
JMÉNO A PŘÍJMENÍ:		JMÉNO A PŘÍJMENÍ:	
DATUM A MÍSTO PODPISU:		DATUM A MÍSTO PODPISU:	
PODPIS:		PODPIS:	

Tato Obecná ustanovení jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

Tato Obecná ustanovení Smlouvy nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. února 2023.

