

# Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací "sít'

## NETBOX"

platné od 7.12.2005

### ČI. I ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Společnost SMART Comp. a. s., se sídlem Brno, Jezuitská 3, IČO: 25517767 (dále jen "poskytovatel") poskytující služby elektronických komunikací pod označením "NETBOX" (dále jen "služby") tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky (dále jen "podmínky") upravující poskytování těchto služeb
2. v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 217 uživatelům na základě uzavřené Smlouvy
3. o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen "smlouva") a dodatků k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen "dodatky"). Služby jsou poskytovány na území České republiky .
4. Tyto podmínky, ceník služeb, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb a zaručené úrovně jejich kvality), nabídka druhů servisních služeb a aktivační protokol, jakož i případná další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy, přitom smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto podmínek. Podpisem smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi , včetně těchto podmínek. Pojem "smlouva" používaný v těchto podmínkách označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách.
5. Na základě smlouvy a těchto podmínek a případných dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli služby prostřednictvím pevného připojení k síti poskytovatele a uživatel se zavazuje dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, včetně těchto podmínek, zejména platit
6. za služby příslušné poplatky v souladu s těmito podmínkami a platným ceníkem poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).
7. **Definice pojmů:**
  - a. účastník - každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu
  - b. uživatel  
- každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník.
  - c. sítě elektronických komunikací poskytovatele - přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádiiem, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen "sítě")
  - d. koncovým bodem sítě - fyzický bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.
  - e. účastnická přípojka  
- soubor technických prostředků připojující zařízení účastníka k síti poskytovatele, nacházející se vně nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené ve smlouvě jako místo instalace.
  - f. koncové zařízení  
- technické zařízení, prostřednictvím kterého jsou poskytovány služby uživateli. Tato zařízení, jakož i všechny jeho součásti jsou ve výlučném vlastnictví poskytovatele, který je oprávněn tato zařízení dle potřeby měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat
  - g. ZC  
- zákaznické centrum poskytovatele. Adresa ZC: Brno, Kubičkova 8/"Max centrum" (bývalé obch. centrum Akát)/. Osobní návštěvou v ZC nebo na [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz), případně u obchodních zástupců poskytovatele lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných služeb (včetně jejich popisu a zaručené úrovně jejich kvality) a o všech platných cenách služeb poskytovaných poskytovatelem.
  - h. TPS  
- technická podpora sítě NETBOX. Výhradně TPS přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby. TPS je poskytovatelem provozována jako "call centrum" (telefonní centrum) - telefonní číslo: 544 212 230 (telefonní spojení je uvedeno také na [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz)).
  - i. omezení poskytování služby - zamezení aktivního přístupu ke službě
  - j. tzv. čtrnáctidenní test  
- v případě uzavření smlouvy na dobu určitou i na dobu neurčitou je účastník, který je nepodnikající fyzickou osobou (tj. domácností) oprávněn od této smlouvy odstoupit bez udání důvodu před uplynutím čtrnáctého dne ode dne aktivace účastnické přípojky. V tomto případě bude uživateli vrácen

aktivační poplatek i vratná kauce v plné výši a nebude mu účtována poměrná část pravidelných poplatků (tzv. čtrnáctidenní test). Ohledně účinnosti odstoupení, jakož i doručování platí odst. 3 článku IV smlouvy obdobně. Pokud nedojde k odstoupení od smlouvy ve lhůtě zde uvedené, lze od smlouvy odstoupit pouze z důvodů uvedených v následujících článcích těchto podmínek. Čtrnáctidenní test se nevztahuje na právnické osoby ani podnikající fyzické osoby a dále na nepodnikající fyzické osoby (domácnosti) připojené tzv. individuálně, tj. v místech mimo dosavadní síť NETBOX. Tzv. čtrnáctidenní test platí pouze pro služby přístupu k síti Internet.

k. volací limit

- částka uvedená v Ceníku služeb NETBOX VOICE poskytovatele, kterou není účastník oprávněn při využívání této služby překročit v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Výše volacího limitu může být dohodou účastníka a poskytovatele sjednána ve výši odlišné od Ceníku a to na základě vratné volací kauce složené účastníkem u poskytovatele. Pokud v průběhu jednoho kalendářního měsíce dojde ze strany účastníka k překročení volacího limitu uvedeného v Ceníku nebo sjednaného dohodou stran, dojde okamžikem takového překročení ze strany poskytovatele k omezení odchozích hovorů u sjednané služby. Toto omezení bude poskytovatelem zrušeno nejpozději do 60 min po zaplacení volací vratné kauce v minimální výši 1000,-Kč v hotovosti na ZC poskytovatele. Volací kauce je vratná v hotovosti na ZC do 30 dnů od ukončení smlouvy nebo dodatku na příslušnou službu nebo do 30 dnů po řádném vrácení technologie pro využívání služeb NETBOX VOICE ve vlastnictví poskytovatele, Volací kauci složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, ceny zapůjčené technologie apod.

## ČI. II

### PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

#### A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení (dále jen "zařízení uživatele") a jejich funkčnost tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele.
2. Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nesplňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů k provozu. Uživatel se dále zavazuje nepřipojovat k zařízení poskytovatele více než jedno koncové zařízení bez předchozího ohlášení takového připojení poskytovateli, pokud nebylo dohodnuto jinak. V případě porušení povinnosti ohlásit připojení dalšího koncového zařízení je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč (slovy: patnáctitisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Doručením vyúčtování se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující vyúčtování vrátila poskytovateli zpět jako nedoručitelná. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
3. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemný souhlas.
4. Uživatel je povinen bezodkladně informovat poskytovatele o odcizení, zničení nebo poškození zařízení poskytovatele. V takových případech je uživatel povinen nahradit poskytovateli vzniklou škodu.
5. Uživatel i účastník se zavazují poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy a těchto podmínek.
6. Uživatel i účastník jsou povinni nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o každé změně údajů týkajících se jejich osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby uživatele, resp. účastníka (zejména telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence), a to jedním z následujících způsobů: osobně na ZC nebo telefonicky prostřednictvím operátora ZC nebo elektronicky na svých infostránkách nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu ZC
7. Účastník, resp. uživatel se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat přidělenou e-mailovou schránku ve tvaru @nbox.cz. Zpráva odeslaná poskytovatelem uživateli, resp. účastníkovi do této schránky se považuje bez dalšího za doručenou. V případě užívání jiné e-mailové schránky pro korespondenci s poskytovatelem, poskytovatel nenes odpovědnost za doručování zpráv do této schránky.
8. Účastník je oprávněn umožnit využívání služeb poskytovatele třetím osobám a sdělit těmto osobám přístupové heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě o poskytování služeb a zároveň se zavazuje takové třetí osoby seznámit s uzavřenou smlouvou, těmito podmínkami, jakož i veškerými dalšími informacemi souvisejícími s poskytováním služeb. Účastník nese odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

9. Účastník, resp. uživatel se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná pro užívání služeb.
10. Účastník, resp. uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, resp. místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli ze strany účastníka, resp. uživatele umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy a z těchto podmínek, případně je oprávněn uživatele odpojit a účastníkovi není v těchto případech ze strany poskytovatele garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušení smlouvy či jejích nedílných součástí ze strany účastníka nebo uživatele dojde ke snížení kvality poskytované služby, nemá účastník (uživatel) nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.
11. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Účastník, resp. uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana telekomunikačního tajemství a ochrana osobních a zprostředkovaných dat dle zákona o elektronických komunikacích.
12. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí, že práce na zařízeních poskytovatele může vést k výpadku služeb. Účastník, resp. uživatel je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a poskytovatel nenesे žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
13. Účastník, resp. uživatel bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatele umístěných na jeho koncovém zařízení.
14. Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění a to na TPS poskytovatele.
15. Účastník, resp. uživatel se dále zavazuje zejména:
  - a. platit příslušné ceny za služby dle smlouvy, těchto podmínek, ceníku a dalších ujednání mezi stranami a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy, smlouvou a těmito podmínkami
  - b. nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn
  - c. nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům
  - d. nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování
  - e. zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.
  - f. nakládat se svým přístupovým heslem jako s důvěrným údajem, zejména zamezit jeho zneužití
  - g. alespoň jedenkrát za týden (počítáno od pondělí do neděle) zkontrolovat obsah přidělené e-mailové schránky ve tvaru nazev@nbox.cz. Pokud tak neučiní, považuje se pošta odeslaná poskytovatelem a určená uživateli za doručenou.
  - h. uhradit poskytovateli poplatky za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění poruch a závad vzniklých na prostředcích poskytovatele a to dle aktuálního ceníku servisních poplatků
  - i. uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek.

Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností, je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb účastníkovi (uživateli) a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat uživateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých). Tuto smluvní pokutu je uživatel povinen zaplatit nejpozději do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování. Za den doručení vyúčtování se přitom považuje i den, kdy se zásilka obsahující vyúčtování vrátila poskytovateli zpět jako nedoručitelná. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

## B. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen udělit účastníkovi, resp. uživateli při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo pro využívání služeb. Toto heslo je poskytovatel oprávněn měnit z technických, provozních či organizačních důvodů. Změnu hesla je poskytovatel povinen oznámit účastníkovi nejpozději 3 dny předem.

2. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním služeb.
3. Poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za služby nebo neplní další smluvní podmínky, zajistit, aby mu bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či sjednání nápravy. Pokud ve stanoveném termínu účastník, resp. uživatel nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
4. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v seznamu druhů služeb a to v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a příslušných opatření vydaných Českým telekomunikačním úřadem.
5. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně do dvou pracovních dnů od jejich ohlášení uživatelem a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně (tj. poměrně) snížit cenu nebo po dohodě s uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících se smlouvy a jejích nedílných součástí účastníkem, resp. uživatelem. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživatelům náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel, resp. účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V těchto případech je účastník, resp. uživatel povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku poskytovatele.

### Čl. III REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník (tj. osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu) nebo osoba jím pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu. Veškeré reklamace směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytovaných služeb se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito podmínkami a to postupem níže uvedeným a v souladu s platnými právními předpisy.
2. Veškeré reklamace musí být uplatněny písemně na adrese ZC poskytovatele (tj. musí být podány osobně na ZC nebo zaslány doporučenou poštou na adresu ZC) uvedené v těchto podmínkách. Pro tento účel lze použít reklamační formulář, který je dostupný na stránkách [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz).
3. Reklamaci na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a uživatel se tak nezbujuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
4. Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem nebo v jiných odůvodněných případech, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, resp. uživatele, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění při dalším vyúčtování, nebylo-li s uživatelem dohodnuto písemně jinak.
7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník, popř. uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

### Čl. IV SMLOUVA

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník, resp. uživatel nebo osoba jím pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy. Smlouva je účinná ode dne, který je v aktivačním protokolu stanoven jako den zahájení poskytování služby (den aktivace služby).

2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.
3. V případě trvání smlouvy na dobu neurčitou jsou účastník i poskytovatel oprávněni smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu. V případě omezení trvání smlouvy na dobu určitou jsou účastník i poskytovatel oprávněni smlouvu vypovědět pouze v případě změny místa instalace uvedeného ve smlouvě a to po předložení písemného dokladu o této změně (tj. např. předložení dokladu o skončení nájmu nebo převodu či přechodu vlastnictví nemovitosti a současně předložení nové nájemní smlouvy nebo jiného podobného dokladu osvědčujícího nové místo bydliště či sídla nebo sídla provozovny) a to pouze v případě, že poskytovatel neumožní účastníkovi poskytování stejné služby v novém místě (tj. např. v místě nového bydliště, sídla či provozovny).

Účastník má právo bez sankce vypovědět smlouvu na základě oznámení o návrhu podstatných změn smluvních podmínek, které představuje jejich zhoršení.

Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc a začíná běžet posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná a to z jakýchkoliv důvodů. Výpovědní lhůta skončí uplynutím toho dne, který se svým označením shoduje se dnem, kdy začal běh výpovědní lhůty. Pokud případně konec lhůty na den, kterého v měsíci není, skončí výpovědní lhůta posledním dnem měsíce.

4. V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto podmínek, ceníku anebo jiných smluvních ujednání a pokud druhá strana nezjedнала nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, jsou obě smluvní strany oprávněny od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Odstoupení je vůči druhé straně účinné v okamžiku, kdy jí dojde projev vůle od smlouvy odstoupit. Za doručení takového odstoupení se přitom považuje i den, kdy se zásilka obsahující odstoupení vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná. Poskytovatel doručuje veškeré písemnosti uživateli na poslední jím oznámenou adresu.
5. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:
  - v případě prodlení účastníka, resp. uživatele s placením příslušných poplatků či porušování smluvních podmínek, pokud účastník, resp. uživatel nezjednal nápravu po poskytnutí náhradního termínu
  - pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět této smlouvy
  - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem
  - nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb
  - účastník, resp. uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresných údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost při plnění předmětu smlouvy.
6. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 120 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce strany poskytovatele nebo poskytovatel neodstraní závadu ohlášenou uživatelem do 2 pracovních dnů nebo dodávku služeb neprovádí vůbec. Toto ustanovení se nepoužije v případě, že k přerušení či omezení dodávky služeb nebo neodstranění závady či neprovádění dodávky služeb došlo či dochází z důvodů na straně účastníka, popř. uživatele (tj. např. v případě, že důsledkem porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a z těchto podmínek došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi, resp. uživateli).
7. Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a uživatel, resp. účastník se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. V případě, že uživatel, resp. účastník neumožní demontáž zařízení poskytovatele, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody.

## ČL. V

### CENY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY, SMLUVNÍ POKUTY

1. Poskytovatel se zavazuje dodržet ceny za poskytnutí jednotlivých druhů služeb v ceníku platném ke dni podpisu smlouvy s konkrétním uživatelem, resp. účastníkem po dobu, na kterou je smlouva sjednána (při uzavření smlouvy na dobu určitou). V případě uzavření smlouvy na dobu neurčitou je účastník, resp. uživatel povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby dle ceníku platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Ceny v ceníku jsou uvedeny bez DPH, která k nim bude připočítána vždy v zákonné výši. Ceník je přístupný na ZC poskytovatele a na [www.netbox.cz](http://www.netbox.cz).
2. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele, složení hotovosti nebo v případě SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva) jeho zaplacení na poště. Pokud není ve

smlouvě, ceníku nebo těchto podmínkách uvedeno jinak, jsou ceny za služby (včetně smluvních pokut a dalších plateb) splatné vždy do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě uzavřené s účastníkem.

3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník tedy výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel předkládá účastníkovi, resp. uživateli přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby, v jiné formě než tištěné a to na infostránkách poskytovatele. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování předkládáno. Tištěná forma vyúčtování může být poskytovatelem zpoplatněna dle platného ceníku. Vyúčtování předkládané na infostránkách poskytovatele se považuje za doručené účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování na infostránkách poskytovatele. V případě, že je ve smlouvě uzavřené s účastníkem, který je právnickou nebo podnikající fyzickou osobou dohodnuta platba na základě faktury, je tato faktura (vyúčtování) zasílána na adresu uživatele, resp. účastníka uvedenou ve smlouvě.
4. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
5. Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované služby:
  - aktivační poplatek, jehož výše je uvedena v ceníku, pokud tyto podmínky či smlouva nestanoví odlišnou výši a který je splatný v hotovosti před podpisem smlouvy na ZC, pokud není smlouvou stanoveno jinak
  - pravidelné ceny za poskytované služby, které jsou splatné zpravidla do patnáctého dne účtovaného období. Splatnost cen za poskytované služby může být stanovena dohodou stran odlišně.
  - vratnou kauci na služby ve výši stanovené ceníkem, která je splatná před podpisem smlouvy a těchto podmínek k rukám poskytovatele a je vratná do 30 dnů po ukončení smlouvy. Tuto vratnou kauci je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem resp. uživatelem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, nákladů na vymáhání pohledávek za účastníkem, resp. uživatelem apod. V takovém případě je poskytovatel oprávněn žádat účastníka, resp. uživatele o doplnění zálohy na původní výši.
  - další poplatky či ceny stanovené ceníkem poskytovatele.
6. Způsob a interval plateb cen za služby i poplatků i jejich výše, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny dohodou obou smluvních stran. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů přede dnem, kdy má k navrhované změně dojít. Uskutečněním první platby účastníka, resp. uživatele následující po uplynutí shora uvedené 30-denní lhůty ve prospěch poskytovatele je změna uživatelem akceptována. K akceptaci navrhované změny poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené uživatelem v účtovacím systému poskytovatele. Tentýž postup platí u navrhovaných změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze zpravidla provést častěji než jedenkrát za 6 kalendářních měsíců.
7. V případě, že je účastník, resp. uživatel v prodlení s placením poplatků a nezjedná nápravu ani po prokazatelném doručení upomínky a poskytnutí náhradní lhůty, je poskytovatel mimo ukončení smlouvy také oprávněn vyúčtovat účastníkovi, resp. uživateli také smluvní pokutu. Smluvní pokuta činí 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poskytovatele na náhradu případně vzniklé škody.
8. Pokud uživatel uhradil poskytovateli předem poplatky za služby a služeb následně v souvislosti s ukončením smlouvy již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených poplatků. Část zaplacených poplatků bude vrácena na základě písemné žádosti uživatele.

## ČL. VI SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto podmínek na jinou osobu.
2. Smlouva může být měněna jen na základě písemné dohody. Písemnou dohodou stran se rozumí i změny učiněné poskytovatelem na základě žádosti účastníka, resp. uživatele učiněné elektronickou formou při použití jemu přiděleného přístupového hesla na infostránkách poskytovatele a následné akceptace těchto změn stejnou cestou ze strany poskytovatele v souladu s čl. V odst. 6 těchto podmínek.
3. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně vždy mimo soudní či správní řízení., tj. o takové vyřešení se vždy pokusit.
4. Skutečnosti smlouvou a těmito podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích, obchodním a občanským zákoníkem.
5. Uživatel podpisem smlouvy prohlašuje, že se seznámil s obsahem těchto podmínek, ceníkem a dalšími

smluvními ujednáními a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu.

6. Tyto podmínky je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, upravovat či doplňovat (dále jen "změna podmínek"). O této změně podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka na svých infostránkách a zasláním oznámení o změně do e-mailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem (viz čl. II A. odst. 7 těchto podmínek). Poskytovatel se zavazuje nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek, která pro účastníka představuje jejich zhoršení, shora uvedeným způsobem vyrozumět účastníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat.
7. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace týkající se uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen "zpracování") jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem, včetně zpřístupnění údajů o uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění této smlouvy. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. je dobrovolné a že je oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat. V případě odvolání souhlasu ze zpracováním osobních údajů uživatele je poskytovatel smlouvu oprávněn vypovědět. Uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných. Účastník, resp. uživatel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti uděluje poskytovateli souhlas se zasíláním jakýchkoliv obchodních sdělení na svou aktuální elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě a souhlasí tedy s tím, aby jeho aktuální elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení a za účelem zasílání elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat.
8. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.
9. Tyto podmínky se vyhotovují ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno uživatel.