

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

Článek I. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné podmínky stanoví podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb a postupy uzavírání smluv o poskytování těchto služeb firmou Panacom Group, s.r.o. Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené firmou Panacom Group, s.r.o. jako poskytovatelem těchto služeb a jakoukoliv jinou osobou jako uživatelem těchto služeb.

Článek II. Základní pojmy

2.1 V těchto Všeobecných podmínkách mají následující slova a výrazy význam u nich uvedený:

- "Ceníkem" se rozumí seznam cen telekomunikačních služeb poskytovaných poskytovatelem. "Cenou" se rozumí cena za poskytované telekomunikační služby.
- "Kontaktní osobou" se rozumí osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami týkajícími se plnění smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a která je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování telekomunikačních služeb podle takové smlouvy. Kdo je takovou Kontaktní osobou jednající za smluvní strany je určeno v konkrétní smlouvě o poskytování dané telekomunikační služby.
- "Obecnou specifikací služby" se rozumí písemný dokument obsahující specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétního druhu telekomunikační služby. Obecná specifikace služby tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování určité telekomunikační služby.
- "Oprávněným zástupcem" se rozumí osoba oprávněná činit jménem smluvní strany právní úkony.
- "Poskytovatelem" se rozumí právnická osoba Panacom Group, s.r.o., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám - uživatelům.
- "Reklamací" se rozumí uplatnění nároků z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby u Poskytovatele.
- "Službou" se rozumí telekomunikační služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy.
- "Sítí RCnet" se rozumí metropolitní síť.
- "Smlouvou" se rozumí smlouva o poskytování telekomunikačních služeb.
- "Smluvní stranou" se rozumí podle okolností buď Poskytovatel a/nebo uživatel.
- "Uživatelem" se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb Poskytovatele na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb.
- "Všeobecnými podmínkami" se rozumí tento dokument stanovící všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb Panacom Group, s.r.o....
- "Zúčtovacím obdobím" se rozumí základní období, za které se provádí vyúčtování ceny za poskytnuté Služby.

2.2 Nevyplývá-li z kontextu jinak, definované výrazy indikující jednotné číslo zahrnují i množné číslo a naopak.

Článek III. Druhy poskytovaných telekomunikačních služeb

3.1. Poskytovatel poskytuje následující telekomunikační služby:

- připojení k síti Internet pomocí sítí ostatních poskytovatelů
- tvorba a vystavení webových stránek na síti Internet
- umístění zákaznického serveru připojeného do sítě Internet ve vlastní lokalitě, pronájem webového prostoru, pronájem části serveru (hosting), pronájem serveru, přidělování domén

3.2 Poskytovatel poskytuje telekomunikační služby na území města Hostivice.

Článek IV. Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb

4.1. Telekomunikační služby jsou poskytovány na základě Smlouvy, jejímž předmětem je závazek Poskytovatele poskytnout Uživateli služby, vykonat práce, dodat věci či poskytnout práva a to za účelem zřízení určité Služby pro Uživatele a tomu odpovídající závazek Uživatele zaplatit Poskytovateli cenu za takto poskytnutou Službu ve výši platné v době poskytnutí této Služby dle platného Ceníku.

Článek V. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je povinen:

- za sjednanou cenu poskytovat Službu v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a Obecnou specifikací služby každému, kdo o ni požádá a projeví souhlas se Všeobecnými podmínkami, nebude-li to v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele
- na základě písemné žádosti Uživatelé provést změnu Služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a Obecnou specifikací služby
- provádět odstraňování poruch takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem byly tyto poruchy odstraněny vždy co nejdříve
- oznámit Uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušení, změny či nepravidelnosti bylo možno předvídat
- zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Uživatelé, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.

5.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby nepřetržitě. V případě, že bude z provozních důvodů nutné uskutečnit výpadek v poskytování bude příslušnému uživateli se 7 denním předstihem tato skutečnost sdělena.

Článek VI. Povinnosti Uživatelé

6.1. Uživatel je povinen:

- řádně a včas platit Poskytovateli cenu za poskytnuté Služby a to ve výši platné v době poskytnutí Služby dle platného Ceníku – dle uzavřené Smlouvy
- umožnit Poskytovateli přístup k jeho zařízením, která se nacházejí v prostorách Uživatelé
- neprodleně oznámit Kontaktní osobě Poskytovatelé veškeré poruchy a vady, které se vyskytly při poskytování Služby. Oznámení vady nebo poruchy provede Uživatel telefonicky na telefonním čísle technické podpory uvedeném na internetové adrese poskytovatelé <http://www.panacom.cz/kontakt.html>.
- zdržet se veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména nespécifické šíření nevyžádané elektronické pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking)
- zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Poskytovatelé, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.

Článek VII. Cena poskytovaných Služeb a její vyúčtování

7.1. Cena poskytovaných Služeb je stanovena podle Ceníku, který je k nahlédnutí na internetové adrese

<http://www.panacom.cz/internet.php>. Uživatel je povinen platit takovou cenu Služby, která je podle Ceníku platná ke dni jejího poskytnutí nebo je stanovena vzájemnou domluvou v uzavřené Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn Ceník jednostranně měnit, je však povinen takovou změnu uveřejnit třicet (30) dní předem na svojí internetové adrese: <http://www.panacom.cz/internet.php> a oznámením na email uživatele uvedeném ve smlouvě.

7.2. V případě, že je cena za Služby sjednána přímo ve Smlouvě, ustanovení o jejím určení podle Ceníku se nepoužijí.

7.3. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby se provede tak, že Poskytovatel zašle Uživateli fakturu, která bude mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení a bude mimo jiné obsahovat cenu za poskytnuté Služby. Cenu za poskytnuté Služby vyúčtované fakturou je Uživatel povinen zaplatit v den uvedený na faktuře jako den splatnosti (obvykle čtrnáctý den po vystavení faktury), nestanoví-li Smlouva nebo Obecná specifikace služby jinak.

7.4. Ceny za Služby jednorázové povahy (např. instalační a zřizovací poplatky a ceny za jednorázové úkony) budou Poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího Zúčtovacího období následujícího poté, co bude taková jednorázová Služba Uživateli poskytnuta nebo zaplacen v hotovosti po ukončení díla.

7.5. Ceny za Služby opakující se či trvalejší povahy budou vyúčtovány v daném měsíci Zúčtovacího období, pokud Smlouva nestanoví jinak.

7.8. Poskytovatel je oprávněn v rámci jednoho vyúčtování vyúčtovat i cenu za více poskytnutých Služeb a případně i cenu služeb poskytovaných třetí osobou, pokud je Poskytovatel na základě dohody s touto třetí osobou oprávněn po Uživateli cenu za tuto jinou službu požadovat.

7.9. Uživatel je oprávněn započítat si proti pohledávkám Poskytovatelé pouze ty svoje vzájemné pohledávky vůči Poskytovateli, které jsou již vykonatelné.

7.10. V případě, že Uživatel nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti, dostává se do prodlení. Poskytovatel má právo požadovat po Uživateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby až do zaplacení. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s vymáháním jeho pohledávek za Uživatelem.

7.11. Pokud se Uživatel dostane do prodlení o více jak šedesát (60) kalendářních dní, má Poskytovatel právo předat Pohledávky vůči Uživateli příslušné společnosti nebo úřadu k vymáhání.

7.12. Uživatel je oprávněn písemně požádat o vrácení části řádně a včas zaplacených úhrad ceny za Služby za období, ve kterém Služba nebyla poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě. Lhůty a způsob vyúčtování přeplatků jsou specifikovány níže. Neposkytne-li Uživatel součinnost při odstranění závad majících za následek úplné nebo částečné neposkytnutí Služeb, není oprávněn požadovat vrácení poměrné části zaplacené ceny.

Článek VIII. Omezení, pozastavení a ukončení poskytování Služeb

8.1. Poskytovatel má právo pozastavit nebo omezit poskytování Služeb v následujících případech:

- a) je-li jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo jí zabránit
- b) za podmínek uvedených v odstavci 8.2., je-li Uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby; nebo
- c) na nezbytně nutnou dobu, porušuje-li Uživatel svoje povinnosti podle této Smlouvy

8.2. V případě, že Uživatel nezaplatí včas a řádně vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Uživateli písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo zamezit aktivní přístup ke Službě a požadovat náhradu ve výši 100,- Kč za náklady spojené s obnovením Služby. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služby ukončit. Uživatel je v takovém případě povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zasláním písemného upozornění.

8.3 Pro účely těchto Všeobecných podmínek se písemným upozorněním rozumí upomínka zasláná e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě nebo prostřednictvím České pošty. Písemné upozornění zasláné Českou poštou se považuje za doručené dnem jeho faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení na adresu sídla resp. místa podnikání či bydliště druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

Článek IX. Podstatné porušení Smlouvy

9.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje, pokud Poskytovatel není schopen zřídit požadovanou Službu nebo provést změnu v určité Službě ani v přiměřené době poté, co uplynula lhůta stanovená ve Smlouvě nebo v příslušném dodatku Smlouvy. Dále se za podstatné porušení Smlouvy považuje, pokud vinou Poskytovatele došlo k opakovanému poškození, ztrátě nebo zničení zařízení Uživatele, které Poskytovatel od Uživatele převzal. Omezení nebo zastavení poskytování Služby Poskytovatelem podle článku VIII. odstavců 8.1. a 8.2. stejně jako podle článku V. odstavce 5.2. těchto Všeobecných podmínek není považováno za podstatné porušení Smlouvy.

9.2. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:

- a) prodlení Uživatele s placením Ceny za poskytnuté Služby po dobu delší než 30 (třicet) dnů;
- b) poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením Služby;
- c) opakované a i po upozornění pokračující používání poskytované Služby nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy
- d) odeprání přístupu Poskytovatele k technickým zařízením a systémům Uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy
- e) neodpojení zařízení Uživatele od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení či jiné závady na takové síti, ačkoliv byl Uživatel k tomuto odpojení Poskytovatelem vyzván
- f) opakované poškození, ztráta nebo zničení zařízení Poskytovatele, a to i když k nim nedošlo úmyslně; a
- g) provozování aktivit, které jsou v rozporu s etickými pravidly sítě Internet.

Článek X. Odpovědnost za škodu

10.1. Podle ustanovení § 82 odst. 10 zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, není Poskytovatel povinen uhrazovat Uživatelům náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

Článek XI. Vznik a zánik Smlouvy

11.1. Smlouva je uzavírána v písemné podobě na dobu neurčitou nebo na dobu určitou - 24 měsíců a je platná od okamžiku, kdy je podepsána Oprávněnými zástupci obou smluvní stran.

11.1. a) Pokud není Smlouva na dobu určitou písemně vypovězena před uplynutím dané doby (závazku), je tato Smlouva automaticky prodloužena na Smlouvu na dobu neurčitou.

11.2. Smlouvu lze měnit pouze písemně. Převod práv a povinností Uživatele ze Smlouvy na třetí osobu je možný pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

11.3. Smlouva zaniká:

- a) písemnou dohodou Smluvních stran
- b) uplynutím sjednané výpovědní doby, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. V případě, že ve Smlouvě není výpovědní doba sjednána, je výpovědní doba jednoměsíční a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně
- c) uplynutím jednoměsíční výpovědní doby při výpovědi dané Uživatelem z důvodu změny těchto Všeobecných podmínek nebo Obecné specifikace služby jednostranným úkonem Poskytovatele nebo z důvodu zvýšení ceny poskytované Služby jednostranným úkonem Poskytovatele. Výpověď musí být učiněna písemně a musí být dána tak, aby jednoměsíční výpovědní doba uběhla ještě před tím, než má změna Všeobecných podmínek, Obecné specifikace služby nebo ceny za Služby nabýt účinnosti; nebo
- d) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou. Účinky odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy nastávají okamžikem, kdy je písemné prohlášení oprávněné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy doručeno Smluvní straně, která Smlouvu podstatným způsobem porušila

11.4. Výpovědní doba podle odstavce 11.3. písm. c) začíná běžet prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď Uživatelé doručena Poskytovateli.

11.5. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a přestat užívat práva, která od Poskytovatele obdržel za účelem řádného poskytování Služby podle Smlouvy. V případě, že se Uživatel dostane do prodlení s vrácením výše uvedených technických zařízení či jiných věcí po dobu delší než sedm (7) dnů, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1,5 násobku ceny, za kterou Poskyvatel tato technická zařízení či jiné věci pořídil.

11.6. Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze Smlouvy budou mezi Smluvními stranami vyrovnány nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.

11.7 Pro účely těchto Všeobecných podmínek se písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy považují za doručené dnem jejich faktického, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy byla písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy předáno k doručení na adresu sídla resp. Místa podnikání či bydliště druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy byla písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

Článek XII. Uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby

12.1. V případě, že se Uživatel domnívá, že poskytovaná Služba svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídá smluvněm podmínkám a tudíž vykazuje vady, může příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u Poskytovatele za podmínek uvedených níže.

12.2. Poskyvatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu jen těch Služeb, které poskytuje v souladu s příslušnou Smlouvou, a to v případě, že

- a) smluvně dohodnutá Služba nebyla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy nebo příslušných předpisů nebo že za Službu nebyla účtována cena v souladu s platným Ceníkem nebo Smlouvou, nebo
- b) poskytované Služby nemají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.

12.3. Reklamační může být uplatněna v případě, že je namítáno špatné vyúčtování ceny za poskytnou Službu nebo nedostatky ve způsobu poskytování Služby.

12.4. Reklamační se uplatňuje písemně u reklamačního pracoviště Poskytovatele, a to na kontaktní adrese uvedené na vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.

12.5. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou Službu, má Uživatel právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do dvou (2) měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak toto právo zanikne.

12.6. Reklamační týkající se jiných závad než vyúčtované ceny musí být podány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění (zpravidla do 15 (patnácti) dnů).

12.7. Uplatnění Reklamační proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

12.8. Reklamační se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamační, a to následujícím způsobem:

- a) jednoduché případy Reklamační nevyžadující technické šetření se vyřizují zpravidla do 15 (patnácti) kalendářních dnů od doručení Reklamační;
- b) Reklamační vyžadující technické šetření a Reklamační týkající se ceny se vyřizují nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení Reklamační;
- c) složitější případy Reklamační týkající se ceny, pokud je bylo nutno řešit ve spolupráci s jinými providery, se vyřizují nejpozději do 60 (šedesáti) kalendářních dnů od doručení Reklamační.

12.9. Uživatel má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen Služeb na základě kladně vyřízené Reklamační a Poskyvatel má povinnost tyto zaplacené částky vrátit:

- a) formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamační;
- b) ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamační Uživatelé, pokud s Uživatelé nebylo dohodnuto jinak; nebo
- c) pokud nebyla úhrada ceny Služeb provedena, zrušením původního vyúčtování a vydáním vyúčtování opraveného na základě Reklamační.

12.10. Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené Reklamační, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně Uživatelé, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy.

12.11. V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení Poskytovatele, má právo obrátit se v případě Reklamační ceny za poskytnutou Službu ve lhůtě třiceti (30) dnů od doručení vyřízení Reklamační na Český telekomunikační úřad.

Článek XIII. Společná ustanovení

13.1. Poskyvatel je oprávněn s údaji a informacemi o Uživatelé nakládat pouze v souladu s platným právním řádem ČR a GDPR. Poskyvatel nesmí zpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem nebo na základě souhlasu Uživatelé.

Článek XIV. Závěrečná ustanovení

14.1. Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.

14.2. Pokud jsou Smlouva nebo Všeobecné podmínky vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

14.3. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy a Všeobecnými podmínkami, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Všeobecných podmínek.

14.4. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.

14.5. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. ledna 2021.