

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

účinné od 31. 5. 2018

ČI. I.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „**VP**“) upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**služby**“) společnosti MASTER IT Technologies a.s., IČ 27851931, se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, Výstavní 1928/9, PSČ 702 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4036 (dále jen „**poskytovatel**“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu („**ČTÚ**“) č. 2514, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („**ZoEK**“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**OZ**“), účastníkům na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**smlouva**“), na území České republiky.

2. VP, ceníky služeb, Specifikace služby Business Internet, Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu, Informace o podmínkách zpracovávání osobních údajů, popis služeb včetně nabízené a zaručené úrovně jejich kvality a další dokumenty zveřejněné na www.masterit.cz (dále rovněž jako „**webové stránky poskytovatele**“), jakož i příp. další ujednání mezi smluvními stranami tvoří nedílnou součást smlouvy (dále jen „**smluvní podmínky**“). Pojem „**smlouva**“ používaný v těchto VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky, týkající se zejména jednotlivých služeb, platí veškerá ustanovení o smlouvách. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.

3. Na základě smlouvy, těchto VP a příp. dalších ujednání mezi smluvními stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat v souladu se smlouvou a právními předpisy po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VP a platným Ceníkem.

4. Definice

pojmu:

- a) adresa zřízení služby – je adresa místa (objektu), ve kterém je umístěno koncové zařízení;
- b) aktivační poplatek – cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy;
- c) Business Internet (dále jen „**služba Internet**“) – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na www.masterit.cz;
- d) Ceník – je platný Ceník poskytovatele zveřejněný na www.masterit.cz;
- e) data – informace, které lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou;
- f) infostránky – klientská sekce internetových stránek poskytovatele na adrese www.masterit.cz určená pro komunikaci poskytovatele s účastníkem, zaslání vyúčtování a informací o poskytovaných službách, upozornění na neplacení cen, změn smluvních podmínek apod., byla-li pro účastníka zřízena;
- g) IP adresa – jednoznačný identifikátor síťového rozhraní nebo IP sítě v Internetu;
- h) koncové zařízení – technické zařízení či vybavení umožňující přístup uživatele ke službám poskytovatele prostřednictvím jeho sítě (např. PC, radiomodem, router, gateway – domácí brána – zařízení pro poskytování hlasových služeb, server uživatele apod.);
- i) koncový bod sítě (služby) – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k síti;
- j) manipulační heslo – heslo pro komunikaci uvedené ve smlouvě nebo v objednávce služeb, kterým se účastník poskytovateli identifikuje. Úkony učiněné účastníkem pod tímto heslem jsou platné stejně, jako by byly učiněny písemně a účastníkem podepsány. Heslo pro komunikaci je účastník oprávněn měnit na ZC;

k) minimální měsíční plnění – finanční částka uvedená ve smlouvě nebo Ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah využívaných služeb za jedno účtovací období; v případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi vyúčtována sjednaná částka minimálního měsíčního plnění. Minimální měsíční plnění se vztahuje ke každé uzavřené smlouvě;

l) minimální nabízená úroveň poskytovaných služeb – je specifikována v Ceníku (u služeb Internetu se jedná o nabízenou rychlost připojení);

m) minimální zaručená úroveň kvality služeb – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internet navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou v Ceníku a Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu na www.masterit.cz. Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 95 %, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Dostupností se rozumí poměr doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: měsíční dostupnost (v %) = $[(\text{počet hodin v měsíci}) - (\text{součet hodin trvání všech poruch v měsíci})] \times 100 / (\text{počet hodin v měsíci})$. Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720;

n) odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány;

o) omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem;

p) porucha (závada) poskytované služby – stav, kdy jeden nebo více parametrů služby (zejména minimální nabízená úroveň a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb) jsou horší než technické parametry uvedené ve smlouvě nebo stav, kdy je provoz služby přerušen z důvodů na straně poskytovatele. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení uživatelem v době trvání poruchy na technickou podporu poskytovatele. Ohlášení poruchy je uživatel povinen učinit telefonicky, a toto vždy potvrdit písemnou formou (emilem nebo dopisem). Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do smluvního technického stavu. Uživatel ověří funkčnost služby a odsouhlasí poskytovateli čas ukončení poruchy. Do doby trvání poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele;
- doba, po kterou není servisním technikům poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele;
- doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků uživatele delší než 30 minut;
- přerušení dodávky služby z důvodu plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena po dohodě s uživatelem;
- přerušení dodávky služby způsobené vyšší mocí.

q) pronájem přenosové trasy – pronájem a servis koncových zařízení, rádiové centrály a aktivních prvků, pronájem koordinovaného frekvenčního pásma;

r) síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „sít“);

s) SLA (dohodnutá úroveň služeb) – jsou poskytovatelem garantované parametry měsíční dostupnosti služby, maximální doby trvání poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb poskytovaných na základě smlouvy;

t) technická podpora poskytovatele – přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky servisních služeb. Prostřednictvím technické podpory a ZC jsou poskytovány služby zákaznické podpory uživatelům služeb;

u) účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu;

v) 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;

- x) ZC – zákaznické centrum poskytovatele. Adresa ZC je uvedena na www.masterit.cz. Na ZC a na www.masterit.cz lze získat aktuální informace o poskytovaných službách včetně jejich popisu, nabízené a zaručené úrovně jejich kvality a o všech platných cenách poskytovaných služeb;
- y) zrušení poskytované služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

Čl. 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 (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele a v takovém případě neodpovídá ani za funkčnost služby.
2. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen nahradit poskytovateli způsobenou škodu
3. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
4. Účastník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o změně údajů týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa dle čl. II, A, odst. 5, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního emailu dle čl. II, A, odst. 6 ap.), a to osobně na ZC, prostřednictvím infostránek nebo písemně doporučenou poštou zaslou na adresu ZC či sídla poskytovatele. Bližší informace o způsobech a lhůtách provádění změn jsou uvedeny na infostránkách.
5. Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena.
6. Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní email uvedený ve smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento email se považuje bez dalšího za doručenou.
7. V případě uzavření smlouvy resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u účastníka, který je spotřebitelem, distančním způsobem (přes infostránky nebo mimo obchodní prostory poskytovatele) je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena na ZC poskytovatele; přístup ke smlouvě bude účastníkovi umožněn na základě jeho žádosti. Tím není dotčeno právo účastníka na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Informace o technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před odesláním objednávky a další potřebné informace jsou účastníkovi k dispozici před uzavřením smlouvy na jeho infostránkách. Při uzavření smlouvy prostřednictvím infostránek dává tímto účastník poskytovateli výslovně souhlas se zřízením služby bezodkladně po uzavření smlouvy. V případě uzavření smlouvy osobami a způsobem uvedeným v tomto odstavci je účastník oprávněn odstoupit písemně od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.

8. Účastník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě; v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

9. Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží ap. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; účastníkovi není v těchto případech garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy ze strany účastníka/uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník/uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.

10. Účastník/uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, měřením odezvy, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.

11. Uživatel má právo přístupu ke všem běžným službám sítě internet bez technických omezení ze strany poskytovatele, vyjma případů uvedených ve VP, ve smlouvě anebo stanovených právním předpisem či uložených individuálním správním aktem.

12. Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení potřebných k řádnému poskytování služeb, a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele (tj. která uživatel užívá na základě smlouvy o nájmu či o výpůjčce) za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu písemně odvolat. Odvolání souhlasu je účinné následující pracovní den po jeho doručení poskytovateli. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisního technika k uživateli, který je poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě.

13. Pokud účastník užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel (popř. třetí osoba, s jejímž souhlasem poskytovatel zařízení účastníkovi dočasně poskytne), je účastník po ukončení smluvního vztahu toto zařízení povinen ve lhůtě 14 dnů vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy.

14. Účastník/uživatel se dále zavazuje zejména:

a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn;

b) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele 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 ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;

c) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;

d) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek, dodání upozornění na zjednání nápravy a náklady spojené s vymáháním pohledávek dle Ceníku poskytovatele. Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč, pokud není v Ceníku uvedeno jinak. Pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

B. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel zřídí (aktivuje) službu do 40 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud nebude na základě vzájemné smlouvy dohodnuto jinak.
2. Poskytovatel zpravidla přidělí účastníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo(a) pro využívání služeb. Toto heslo je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit; změnu hesla poskytovatel oznámí účastníkovi nejméně 3 dny předem.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
4. Důsledky neplacení cen za služby: poskytovatel je povinen zajistit v případě, že účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za služby (tj. zaplatil nejméně 2 po sobě následující vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, a nebo soustavně neplatí, tj. nezaplatil nejméně 3 vyúčtování ceny) nebo neplní další smluvní podmínky, aby účastníkovi bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednání nápravy ne kratším než 1 týden. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě (služby jsou ze strany poskytovatele stále účtovány v plné výši). Poskytovatel je v tomto případě oprávněn omezit také poskytování servisních služeb a technickou podporu. Při soustavném neplacení či soustavném opožděném placení za služby má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby a smlouvu s okamžitou platností ukončit. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby, se považuje také i jen částečná platba za službu; i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit, následně odpojit a smlouvu ukončit.
5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství, a dále v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.
6. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku rovněž v případě, že účastník vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku a dále v případě, že má účastník záznam Centrální evidenci exekucí (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání smlouvy, je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy smlouvu s okamžitou účinností vypovědět).
7. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality dané služby uvedené v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými ČTÚ. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.
8. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na technickou podporu, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušování dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci (tj. okolností nezávislých na vůli poskytovatele). Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena minimální zaručená úroveň kvality služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. V případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušování dodávky služeb v jednom dni na dobu více než 6 hodin od nahlášení této závady uživatelem, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu dvacetinu. Pokud dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušování dodávky služeb na dobu více než pět dní v jednom kalendářním měsíci, snižuje se měsíční cena v plné výši. Za přerušování dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících uživateli ze

smlouvy snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele a všechny stavy, které není možné považovat za poruchu. Poskytovatel není povinen uhradit uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby.

9. Poskytovatel nenes odpovědnost za obsah uživatelem přenášených zpráv (informací).

10. Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a to v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě.

11. Účastník bere na vědomí, že opatření přiměřeného řízení provozu mohou mít dopad na kvalitu a dostupnost poskytovaných služeb přístupu k internetu a mohou tedy způsobit jejich omezení. Omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy) se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přístupováno prostřednictvím sítě internetu. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).

12. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření: i./blokovat narušující datový provoz; ii./omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele; iii./ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email nebo prostřednictvím infostránky.

Čl. III.

REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník nebo osoba účastníkem výslovně zmocněná na základě plné moci má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb).

2. Reklamacie se uplatňují písemně na adrese ZC poskytovatele (nebo na adrese jeho sídla). Reklamacie by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.

3. Reklamacie 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 (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ) a účastník se tak nezbujuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.

4. Reklamacie 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 nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.

7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.

8. Postup při vyřizování reklamací dle čl. III VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

9. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.

10. Poskytovatel při vyřizování reklamací na poskytovanou službu usiluje o dodržování principů technologické a síťové neutrality, tj. nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy nastavení opatření přiměřeného řízení provozu, která jsou však vždy transparentní, nediskriminační a přiměřená a nejsou založená na obchodních cílech.

Čl. IV.

SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

1. Platnost smlouvy: smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím výslovně zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy).

2. Účinnost smlouvy: smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby).

3. V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu s hlasovou obsluhou nebo přes internetové stránky poskytovatele). V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho manipulační heslo; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka. V případě telefonického uzavírání smluv jsou ze strany poskytovatele pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.

4. V případě, že je první smlouva s účastníkem uzavírána bez současné účasti obou stran (tento způsob uzavření smlouvy je možný pouze v případě služby Internet), je smlouva uzavírána a podepisována elektronickou formou, kdy účastník vyplní veškeré údaje v elektronické verzi smlouvy a takto vyplněnou smlouvu současně s udělením souhlasu s těmito VP elektronicky odešle poskytovateli, který doručení smlouvy účastníkovi potvrdí a neprodleně provede aktivaci služby a zašle účastníkovi elektronicky VP, se kterými účastník při uzavření smlouvy vyslovil souhlas. O aktivaci poskytovatel informuje účastníka současně s výzvou k úhradě ceny služby, kterou je možné v tomto případě uhradit v hotovosti osobně na ZC nebo bankovním převodem.

5. Doba, na kterou je smlouva uzavřena: smlouva se uzavírá na dobu určitou, neurčitou nebo na neurčitou s dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu (dále jen „minimální doba trvání“ nebo „minimální doba“) v délce uvedené ve smlouvě, a to dle podmínek specifikovaných ve smlouvě. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.

6. Smlouva na dobu určitou a její prodloužení: pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, poskytovatel informuje účastníka, který je spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a možnosti jejího prodloužení na stejnou dobu, na jakou byla smlouva uzavřena. Pokud účastník neudělí svůj souhlas s prodloužením smlouvy, přechází smlouva uplynutím sjednané doby bez dalšího na dobu neurčitou s tím, že ceny služeb jsou počínaje dnem přechodu smlouvy na dobu neurčitou účtovány ve výši dle Ceníku poskytovatele platného ke dni účinnosti změny smlouvy na dobu neurčitou. V případě účastníků se smlouvou na dobu určitou, kteří nejsou spotřebiteli (tj. smlouva je uzavírána na IČ), se smluvní strany dohodly, že pokud

účastník nevyjádří nejpozději 30 dnů před uplynutím doby, na kterou je smlouva uzavřena, vůli smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva bez dalšího o stejnou dobu, na kterou byla uzavřena; toto ujednání lze použít i opakovaně.

7. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí.

8. V případě uzavření smlouvy na dobu určitou nebo na dobu neurčitou s minimální dobou trvání je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, anebo po minimální dobu trvání uvedenou ve smlouvě a zavazuje se tedy po dobu trvání smlouvy anebo po dohodnutou minimální dobu smlouvu nevyprávět; porušení této povinnosti (smlouvu nevyprávět a tedy využívat službu po sjednanou dobu) se považuje za porušení smluvních podmínek a poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyúčtovat smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty:

a) pro účastníky, kteří jsou spotřebiteli, je určena jako jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání, nebo jedna pětina součtu minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání).

b) pro účastníky, kteří nejsou spotřebiteli, je určena jako součet měsíčních paušálů nebo minimálních měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo dohodnuté minimální doby trvání smluvního vztahu (tedy za období ode dne účinnosti ukončení smlouvy do konce sjednané doby či minimální doby trvání).

Smluvní pokutu ve výši uvedené shora je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi také v případě, že k ukončení smlouvy před sjednanou dobou nebo dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu došlo odstoupením či výpovědí ze strany poskytovatele, avšak z důvodu zavinění na straně účastníka (z důvodu porušování smluvních podmínek účastníkem). Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.

9. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být podána písemně na adresu ZC poskytovatele, tj. osobně na ZC nebo zaslána doporučenou poštou na adresu ZC nebo sídla poskytovatele.

10. Bylo-li na základě smlouvy účastníkovi poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání smluvního vztahu, poskytovatel doúčtuje účastníkovi cenu koncového zařízení do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy. Zřídil-li poskytovatel účastníkovi služby za zvýhodněných podmínek, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání, poskytovatel doúčtuje účastníkovi akivační poplatek (poplatek za zřízení služby) do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy.

11. Účastník je oprávněn žádat změnu nebo doplnění poskytovaných služeb, a to na základě písemné žádosti obsahující identifikační údaje účastníka a popisu požadovaných změn a je nutné ji doručit na adresu ZC. Provedení změny je možné nejdříve k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku účastníka, pokud nebylo dohodnuto jinak. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou, je poskytovatel oprávněn odmítnout provedení požadované změny.

12. Dojde-li na základě žádosti účastníka ke změně smlouvy před zřízením služby nebo před zahájením poskytování služby (např. změna umístění koncového zařízení), je účastník povinen nahradit poskytovateli náklady za již uskutečněné práce a výkony.

13. Účastník má právo bez sankce ukončit smluvní vztah s poskytovatelem v případě změny náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud nové podmínky nebude účastník akceptovat. Toto právo musí účastník uplatnit do dne účinnosti změny, jinak toto právo zaniká. Oznámení o změně poskytuje poskytovatel účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování a současně zveřejnění informaci o změně v každé své provozovně a na www.masterit.cz, to vše nejméně 1 měsíc

před účinností změny. Právo takto ukončit smluvní vztah účastník nemá, jestliže dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTÚ.

14. V případě, že smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívější, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem, a to z kterékoliv z navazujících smluv; to platí zejména v případech, kdy zaslaná platba není jednoznačně identifikována jako platba na konkrétní vyúčtování, tj. není opatřena variabilním symbolem příslušným pro konkrétní vyúčtování).

15. Odstoupení od smlouvy: v případě opakovaného porušení kterékoli povinnosti vyplývajících ze smlouvy a těchto VP, Ceníku nebo jiných smluvních ujednání jednou smluvní stranou, a pokud tato strana nezjedнала nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 1 týden, je druhá smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit s účinností ke dni doručení odstoupení.

16. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy zejména:

- v případě prodlení účastníka s placením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek;
- pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle 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;
- pokud účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.

17. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce. To neplatí, pokud k přerušení došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi/uživateli). Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tj. spotřebitel – smlouva není uzavírána na IČ), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena prostředkem komunikace na dálku (tj. telefonicky nebo prostřednictvím webových stránek provozovatele), a to i bez uvedení důvodu a bez sankce, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li do té doby k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do jednoho měsíce. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele na ZC nebo na adrese jeho sídla.

Čl. V.

CENY ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY

1. Účastník/uživatel je povinen zaplatit ceny za veškeré poskytnuté služby ve výši dle smlouvy a dle Ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný Ceník poskytovatele je přístupný na ZC a na www.masterit.cz. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH) a v případě telefonních služeb také v důsledku změny cen ze strany dodavatelů těchto služeb.

2. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu, vkladem na účet) nebo složení hotovosti na ZC poskytovatele. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto VP uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě.

3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel bude předkládat účastníkovi vyúčtování ceny za poskytnuté služby v elektronické formě (emailem na adresu uvedenou ve

smlouvě) a současně na infostránkách poskytovatele, bude-li tato služba pro účastníka zřízena. Vyúčtování cen za poskytnuté služby je na základě výslovné žádosti účastníka předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou (detailní vyúčtování služby je k dispozici na infostránkách, jsou-li tyto pro účastníka zřízeny). Účastník může formu vyúčtování změnit na vyúčtování podle druhu služby prostřednictvím infostránek, na ZC nebo na základě písemné žádosti doručené poskytovateli. Vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání je poskytovatelem zpoplatněno dle platného Ceníku. Vyúčtování předkládané na infostránkách poskytovatele se považuje za doručené účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování na těchto infostránkách.

4. Poskytovatel může vyúčtovat uživateli při uzavření smlouvy jednorázovou vratnou zálohu ve výši uvedené ve smlouvě. Záloha je splatná ke dni uzavření smlouvy, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak. Záloha bude vrácena uživateli nejpozději do 15 dnů po skončení smluvního vztahu. Nesplní-li však uživatel veškeré finanční závazky vůči poskytovateli, bude záloha nejprve použita k jejich uhrazení.

5. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby (platí především u telefonních služeb, přepojování na tel. čísla zjišťovaná prostřednictvím služby 1180, roaming apod.), je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.

6. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší). Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.

7. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených.

8. Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů přede dnem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně na ZC, písemně doporučenou poštou zaslanou na ZC nebo na infostránkách uživatele postupem zde uvedeným, příp. telefonicky. Tyto změny nelze provádět častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak.

9. Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

10. Poskytovatel a účastník se mohou dohodnout na poskytnutí slevy na služby při řádném plnění smluvních povinností ze strany účastníka (tím se rozumí zejména včasná úhrada poskytovaných služeb a využívání služeb po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodnutou minimální dobu trvání). Účastník bere na vědomí, že ukončení smlouvy před uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána, nebo před uplynutím dohodnuté minimální doby trvání, znamená nesplnění podmínek pro poskytnutí slevy, a poskytovatel je oprávněn požadovat

vrácení vyčerpané slevy (tj. vystavit opravné vyúčtování a doúčtovat cenu služeb do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy anebo ke dni prodloužení smlouvy opětovně na dobu určitou), jelikož nárok na slevu v takovém případě nevznikl.

Čl. VI.

POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ VYUŽITÍ, ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služby nejpozději do 40 dnů od podpisu smlouvy. Účastník je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost (případně i součinnost konečného uživatele služby, pokud jím není sám), technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování služeb. Pokud účastník uvedenou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 60 dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od smlouvy se účastníkem a ten je povinen v plné výši uhradit vzniklé náklady poskytovatele spojené se snahou o zprovoznění služeb.
2. Z provozních důvodů poskytovatel může změnit technické řešení služeb realizovaných nebo zprostředkovaných poskytovatelem. Tyto změny nesmí snížit kvalitu služeb poskytovaných uživateli.
3. Účastník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu zařízení uživatele případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Všechno zařízení uživatele musí splňovat právní a technické normy a obvyklé standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Účastník nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.
4. Účastník je povinen informovat poskytovatele o instalaci zařízení a změnách v konfiguraci svého zařízení připojeného k servisnímu rozhraní poskytovatele. Pokud to poskytovatel považuje za potřebné nebo žádoucí v zájmu provozu služby, je účastník povinen spolupracovat s ním při uvádění výše uvedených změn do chodu. Porušení oznamovací povinnosti uvedené v tomto odstavci je podstatným porušením smlouvy.
5. V případě, že poskytovatel nesouhlasí se změnami uvedenými v předchozím bodě 10., které vedou nebo mohou vést k poruše či ohrožení provozu přístupové sítě, k poruše zařízení poskytovatele či k pokusům obejít předmět smlouvy ze strany uživatele, je povinen o tom účastníka informovat. V případě trvání účastníka na provedení těchto změn je poskytovatel oprávněn smlouvu vypovědět.
6. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud jednání či nedbalost uživatele ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost komunikační či přístupové sítě a nenese v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody takto vzniklé uživateli.
7. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám poskytovatele.
8. Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb poskytovatele. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde, a poskytovatel je oprávněn postupovat dle následujícího bodu 15.
9. Účastník se zavazuje využívat poskytované služby v souladu s jejich technickou specifikací a právními předpisy České republiky. Účastník nesmí užít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, užití služby k účelům, které jsou v rozporu s právními předpisy České republiky. Užití služeb v rozporu s tímto odstavcem je považováno za zneužití služeb. Je-li podezření, že účastník/uživatel zneužívá služeb nebo neprovedl opatření potřebná k zabránění zneužití služeb jinou osobou dle bodu 14. a nesjedná nápravu ani na základě výzvy poskytovatele v jím stanovené lhůtě, je poskytovatel oprávněn smlouvu vypovědět.
10. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na serveru, který uživatel případně umístí do uzlu poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.

11. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných uživateli.

12. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání. Poskytovatel zajistí v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o elektronických komunikacích na žádost účastníka a na náklady tohoto účastníka službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

13. Pokud je součástí smlouvy závazek poskytovatele k hlasovým službám uděluje podpisem této smlouvy účastník poskytovateli oprávnění poskytovatele jednat jménem účastníka ve věci zajištění služby a ve věci případného přenosu telefonního čísla (portace) mezi operátory. Poskytovatel bude účastníka následně informovat o úkonech učiněných jeho jménem na základě této smlouvy.

14. Účastník dává souhlas poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb dle smlouvy. Není-li účastník oprávněn takovýto souhlas poskytnout sám, je povinen zajistit souhlas oprávněné osoby, majitele či správce nemovitosti. Účastník odpovídá za všechny škody a náklady způsobené nedodržením této povinnosti.

15. Umístí-li poskytovatel k účastníkovi zařízení v souvislosti s bodem 14. výše, celé zařízení, pokud ve smlouvě není uvedeno jinak, zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Účastník nemá žádná práva k tomuto zařízení, není nájemcem tohoto zařízení, ani nemá právo do zařízení žádným způsobem zasahovat. Účastník odpovídá poskytovateli za škodu vzniklou porušením tohoto ustanovení. Zařízení bude pro daňové účely odepisovat poskytovatel.

16. Účastník přebírá plnou odpovědnost za svěřený majetek poskytovatele, který byl u uživatele umístěn za účelem poskytování služby. Tento závazek účastníka se vztahuje i na zařízení umístěné do prostor, které nejsou v majetku či pronájmu účastníka, pokud toto zařízení slouží pro poskytování služby výhradně účastníkovi. Účastník je povinen ze své strany učinit taková opatření, aby na systému a zařízení nevznikla škoda neoprávněnou manipulací nepovolanými osobami. V případě jakéhokoliv poškození, odcizení nebo zničení majetku poskytovatele se účastník zavazuje zaplatit do 30 dnů od vzniku škody plnou výši způsobené škody. Této odpovědnosti je zbaven v případě násilného vniknutí do objektu, jež nemohl předvídat a jemuž nebylo možné zabránit ani při vynaložení nezbytné míry opatrnosti, a také v případě škod způsobených vyšší mocí (živelné události, války, katastrofy).

17. Účastník se zavazuje neprodleně nahlásit veškeré závady, vzniklé na zařízení v majetku poskytovatele, ztrátu, odcizení nebo poškození tohoto zařízení.

18. Účastník dává souhlas poskytovateli a jeho subdodavatelům ke vstupu do svých objektů za účelem plnění závazků dle smlouvy, a to na základě výzvy poskytovatele a v nezbytně nutných případech. Požaduje-li vlastník nemovitosti či jiná oprávněná osoba za umístění zařízení poskytovatele jakoukoli finanční úhradu, pak, nedohodne-li se účastník písemně s poskytovatelem jinak, je tato úhrada povinností účastníka, a ten náklady na ni nese ze svého. V případě, že je to nezbytné pro provoz zařízení, je účastník povinen zajistit na své náklady napájení zařízení elektrickou energií.

19. Účastník je povinen po ukončení poskytování služeb poskytnout poskytovateli nutnou součinnost při demontáži zařízení ve vlastnictví poskytovatele. Účastník je přitom povinen poskytnout poskytovateli tuto součinnost i po ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem, a to bez ohledu na důvody a způsob ukončení smlouvy. Neposkytne-li účastník poskytovateli nutnou součinnost bez písemně sděleného závažného důvodu nebo tuto součinnost neposkytne nejpozději do 30 dnů od ukončení poskytování služeb, zavazuje se účastník uhradit poskytovateli způsobenou tímto škodu, a to v celém rozsahu.

Čl. VII.

SERVIS, ÚROVEŇ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. Testem funkčnosti služeb je u internetových služeb ověření spojení přes protokol IP (doručením zprávy ICMP) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem dodržení garantované rychlosti je přenos dat ze serveru poskytovatele trvající alespoň 20 minut a následné ověření dosažené přenosové rychlosti výpisem z provozu poskytovatele. U hlasových služeb je testem funkčnosti služby uskutečnění hovoru ze zařízení uživatele na jiné telefonní číslo mimo síť poskytovatele a totéž opačným směrem. Testem na funkčnost služby zprostředkování TV je funkčnost obrazu i zvuku všech TV stanic v tzv. „must carry“ pro ČR.

2. Centrum technické podpory poskytovatele je kontaktním místem poskytovatele pro případ přerušení služby, zhoršení kvality nebo z důvodů reklamace či získání jiných informací. Centrum technické podpory je v provozu v pracovní dny od 7.00 do 19.30 hod, mimo pracovní dny od 8.00 do 19.30 hod („úřední hodiny“). V případě, že poskytovatel dočasně změní úřední hodiny Centra technické podpory, je povinen o této skutečnosti informovat uživatele nejpozději 1 pracovní den před počátkem platnosti změny, a to buď umístěním informace na webové stránky poskytovatele nebo odesláním e-mailu účastníkovi.

3. Poskytovatel garantuje uživateli úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA), kde garantovanými úrovněmi jsou: (i) SLA 3: započítání prací na odstranění závad do 2 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 0,3 %, odezva přístupové sítě nejvýše 20 ms, dostupnost služeb nejméně 99,5 %, jasná srozumitelnost hlasové komunikace; (ii) SLA 2: započítání prací na odstranění závad do 16 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 2 %, odezva přístupové sítě nejvýše 60 ms, srozumitelnost hlasové komunikace; (iii) SLA 1: započítání prací na odstranění závad do 1 pracovního dne, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 5 %; (iv) SLA 0: započítání prací na odstranění závad do 2 pracovních dnů od nahlášení poruchy.

4. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, poskytovatel garantuje uživateli úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA) na úrovni SLA 0. Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za odstranění poruch ve lhůtách daných úrovní SLA, za prověření poruch, za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a technik a za zásah na místě, když je třeba poruchu odstranit.

5. Jestliže pracovníci poskytovatele zjistí, že porucha vznikla mimo přístupovou síť poskytovatele, poskytovatel informuje osobu odpovědnou za provozování věci, na které vznikla porucha, a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě. Čas závady na technologiích (sítích) třetích osob se nezapočítává do lhůty na odstraňování závad definovaných v bodě 3.

6. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě, je povinen to uživateli oznámit nejméně 2 pracovní dny předem na svých webových stránkách nebo e-mailem.

7. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo nahrávání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo nahrávání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Velké odchylky od uvedených rychlostí stahování a odesílání by neměly nastat, pokud se toto přesto stane, má uživatel právo na reklamaci služeb dle VOP. Pokud se občas vyskytnou odchylky od inzerovaných rychlostí (odchylky jsou závislé na mnoha faktorech), tyto mohou způsobit snížení kvality a rychlosti přenosu u jednotlivých služeb přístupu k internetu, aplikací nebo obsahu, mohou způsobit zpomalení načítání a odesílání obsahu. Faktory, které by mohly ovlivnit kvalitu služby, jsou např.: zvolený tarif, zařízení používané uživatelem, počasí, úroveň kvality signálu a jiné. Pokud dojde k závadě na technických zařízeních poskytovatele, může dojít k úplnému přerušení služeb nebo kolísání rychlostí a to u všech typů služeb. Po nahlášení závady uživatelem

poskytovatel podnikne kroky k úplnému zprovoznění služby. Pokud situace vyžaduje výměnu koncového zařízení u uživatele, poskytovatel toto zařízení vymění a otestuje jeho správný chod. Služba se považuje za zahájenou datem podpisu obou smluvních stran na Smlouvě. Praktický postup je takový, že technik zapojí internet u uživatele, sepíše s ním Smlouvu a technicky protokol, na kterých je uvedeno datum podpisu a podpisy uživatele a poskytovatele. Ceny služeb dle rychlostí jsou uvedeny v Ceníku služeb poskytovatele, který je přístupný na web. stránkách poskytovatele na www.masterit.cz nebo v papírové formě v sídle poskytovatele. Měření rychlosti a postupy s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací: Měření rychlostí poskytovatel provádí na transportní vrstvě TCP/IP. Uživatel má přístup k měření rychlosti na webových stránkách poskytovatele www.masterit.cz nebo na veřejně přístupných serverech třetích stran, např. www.speedtest.net. Poskytovatel využívá dohledový systém vytížení síťových prvků a na základě toho provádí rozložení kapacity připojení. Poskytovatel tímto dohlídí, aby nedošlo k naplnění kapacity připojení či jejího překročení. Poskytovatel nezajišťuje přístup k číslům tísňového volání. Poskytovatel neshromažďuje osobní údaje účastníků k vydání seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků.

ČI. VIII.

SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud, a to v případech, kdy mezi smluvními stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka. Účastník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
4. Skutečnosti smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a OZ.
5. Smlouvu a tyto VP, jakož i další součásti smlouvy, je poskytovatel oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, tj. na infostránkách (jsou-li pro účastníka zřízeny), zasláním oznámení o změně do emailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem, zveřejněním na www.masterit.cz a v každé své provozovně. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových podmínek.
6. Přiměřeným rozsahem změn smluvních podmínek se rozumí zejména změna návrhu smlouvy, Ceníku, těchto VP, jakož i dalších ujednání, které jsou součástí smlouvy. Pokud by se jednalo o změnu smluvních podmínek dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, pak má účastník právo od smlouvy odstoupit.
7. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.
8. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, příp. lokalizačních, týkajících se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nepřístupnit 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. V případě, že s tímto udělil účastník ve smlouvě souhlas, je poskytovatel oprávněn shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat (dále jen „zpracování“) osobní údaje účastníka uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s účastníkem/uživatelé o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpracování a zpřístupnění údajů o účastníkovi/uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele (včetně cílené reklamy a zjišťování zájmu účastníka/uživatele o jednotlivé druhy služeb, mj. i prostřednictvím přímého a nepřímého telemarketingu), zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám, které zpracovávají tyto údaje na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem v rozsahu nezbytném pro činnosti, které takové osoby pro poskytovatele vykonávají; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem. Uvedené údaje jsou zpracovávány mj. i prostřednictvím automatizovaných systémů a včetně ukládání na nosiče informací. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel.

9. Účastník/uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník/uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutý souhlas kdykoliv odvolat. Účastník/uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.

10. Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zasíláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb. prostřednictvím poštovních adres, adres elektronické pošty či telefonních čísel, které poskytovateli poskytl při uzavření smlouvy či poskytne po dobu trvání smluvního vztahu.

11. Dále účastník/uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník/uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).

12. Uvedením svého telefonního čísla a e-mailové adresy ve smlouvě účastníka souhlasí s využitím tohoto čísla a této e-mailové adresy pro zasílání upomínek/výzev ke zjednání nápravy ze strany poskytovatele, popř. o hlášení o poruchách služeb.

13. Účastník rovněž souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s poskytovatelem, vztahující se k uzavření smlouvy či plnění práv a povinností ze smlouvy a jejích dodatků, a to za účelem vnitřní kontroly služeb u poskytovatele, zvyšování jejich kvality a dále za účelem vymáhání pohledávek ze smlouvy za účastníkem.

14. Účastník určí svou kontaktní e-mailovou adresu pro fakturaci a svou kontaktní e-mailovou adresu pro technické záležitosti. Obě adresy nahlásí poskytovateli. Pokud účastník neoznámí poskytovateli změnu e-mailové adresy, má se za to, že bylo doručeno řádně, bylo-li doručeno na naposledy evidovanou emailovou adresu účastníka (např. dle smlouvy). Neuvede-li účastník při uzavření smlouvy žádnou emailovou adresu, má se za to, že si pro korespondenci zvolil emailovou adresu zřízenou mu poskytovatelem v souvislosti s poskytováním služeb, je-li e-mailová adresa poskytovatelem zřízena.

15. Ujednání uvedená ve smlouvě, resp. v dodatcích ke smlouvě, mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto VP, případně jiných obecných smluvních dokumentů.

16. Tyto VP nahrazují všechny předchozí verze VP poskytovatele. V případě, že jakékoliv ustanovení těchto VP nebo smlouvy bude shledáno nezákonným či neplatným, nebude tím dotčena platnost respektive účinnost ostatních ustanovení těchto VP nebo smlouvy. Neplatná ustanovení se nahradí ustanoveními platných právních předpisů České republiky, která jsou svým obsahem a účelem nejbližší obsahu smlouvy a VP.

17. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 6. 2018. Na nové smluvní vztahy a změny stávajících smluvních vztahů uzavřené od tohoto data se uplatní již tyto VP. Na ostatní smluvní vztahy se tyto VP uplatní až po uplynutí lhůty 1 měsíce poté, kdy byl účastník o změně řádně informován.

V Ostravě dne 31. 5. 2018

MASTER IT Technologies a.s.

Rostislav Opach, předseda představenstva