

Pro poskytování služeb sítě elektronických komunikací a přístupů k síti internet dále jen (PODMÍNKY) s účinností od 1.1.2021, vydané dle zákona 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů. - dále jen zákon

## Obecná část Podmínek

### 1. Předmět Podmínek

- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka i Žadatele.
- 1.2 Podmínky jsou rozděleny na dvě části. V první, Obecné části Podmínek, jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Obecná část Podmínek platí, pokud není ve Zvláštní části Podmínek, Specifikaci nebo Smlouvě stanoveno jinak. Zvláštní část Podmínek je rozdělena na samostatné specifické části, které se podle nadpisu těchto částí a podle jejich obsahu týkají pouze jedné skupiny Služeb. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které se dané skupiny Služeb netýkají, nejsou pro danou skupinu Služeb relevantní.
- 1.3 Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a specifickou částí Zvláštní části Podmínek, příslušnou ke konkrétní skupině Služeb.
- 1.4 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.
- 1.5 Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zřízení a poskytování služby Internet, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

### 2. Definice pojmu

- 2.1 Koncové zařízení je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého, Účastník využívá poskytované Služby. Pro účely podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané či schválené Poskytovatelem.
- 2.2 Koncový bod Účastníka je Účastníkem určený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení.
- 2.3 Koncový bod Služby je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.4 Poskytovatel je podnikající fyzická osoba Petr Kozák, která je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu v souladu s § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 2.5 Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za Pověřeného zástupce osobu podle Obchodního zákoníku §15.
- 2.6 Připojka je soubor technických prostředků připojujících telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí připojky je zpravidla: Přístupový bod; Připojné vedení; Koncové zařízení.
- 2.7 Připojné vedení je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
- 2.8 Přístupový bod je metalický, optický nebo bezdrátový zakončení sítě Poskytovatele v koncovém bodě Účastníka.
- 2.9 Reklamací se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.10. Revizí Podmínek se rozumí změna jejich formy nebo textu, popřípadě jejich Rozšíření, které nemá za následek zhoršení Podmínek pro Účastníka.
- 2.11 Síť je veřejná datová telekomunikační síť Poskytovatele.
- 2.12 Služba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.13 Smlouva je příslušná Smlouva o zřízení a poskytování služby Internet, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.14 Smluvní dokumenty jsou Smlouva, Specifikace Služby, Specifikace tarifů, Podmínky, aj. příslušející k Službě.
- 2.15 Souhlasem je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Připojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).
- 2.16 Specifikace Služby (dále jen „Specifikace“) je oboustranně podepsaný dokument popisující konkrétní obchodní, technické a servisní podmínky Služby pro daného Účastníka.
- 2.17 Telekomunikačním zařízením se rozumí technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.
- 2.18 Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu a která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.
- 2.19 Vypadek je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.20 Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízeních a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 2.21 Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.
- 2.22 Žadatel je osoba požádající prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.

### 3. Práva a povinnosti smluvních stran

#### 3.1 Poskytovatel je povinen:

- a. zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Žadatele v případě, že neplní nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám, nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit
- b. na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami
- c. zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodloužení jejich oznámení Účastníkem

d. oznámit, je-li to možné, v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 5.3, 5.4 a 5.7 těchto Podmínek

d. oznámit Změnu Podmínek, která pro účastníka představuje zhoršení Podmínek, předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc, a současně jej informovat o jeho právu Smlouvu vypovědět bez jakékoli sankce. Oznámení provede Poskytovatel elektronickou poštou na e-mailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě.

3.2 Účastník je povinen:

- a. řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby
- b. zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele
- c. zajistit písemný Souhlas vlastníka objektu, pokud je Připojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřizování Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci
- d. nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele proti stavu při zřízení Služby
- e. oznamovat neprodleně Poskytovateli Závady (nejozději následující pracovní den po jejím výskytu) všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele
- f. vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména: dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávacího napětí. Umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby. Předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytováním Službou. Zajistit, aby po celou dobu poskytování služby v Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu. Učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka
- g. neprodleně písemně informovat Poskytovatele, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala
- i. zabezpečit Telekomunikační zařízení zajištěné Poskytovatelem umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

### 4. Cena Služeb, platební podmínky

- 4.1. Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Ceník Služeb je k dispozici na [www.datell.cz](http://www.datell.cz), popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku.
- 4.2. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury 4.3. Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 4.4. Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěně.
- 4.5 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě Účastníkem podepsaného předávacího protokolu.
- 4.6 Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodloužení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním účtované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je zpravidla 10 pracovních dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
- 4.7 Účastník může proti nárokům Poskytovatele započít pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.
- 4.8 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu tyto služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než deset hodin během 24 hodin z důvodu prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.
- 4.9 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení celého poplatku za službu v daném měsíci, jestliže dojde k nepřetržitému přerušení služeb na dobu nejméně sedmi dnů v kalendářním měsíci, z důvodu prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.
- 4.10 Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo prokazatelným způsobem uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.
- 4.11 Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2. b, d a f těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.

## 5. Rozsah poskytované Služby

- 5.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky.
- 5.2 Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.
- 5.3 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 5.4 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- 5.5 V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nevezde nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování. Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn v případě uvedených nesprávných smluvních údajů ukončit poskytování Služby ihned potom, co tuto skutečnost zjistí.
- 5.7 Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
- 5.8 Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyunutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.

## 6. Podstatné porušení Smlouvy

- 6.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech
  - neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby
  - opakovaně a výlučně zavinil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 6.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník:
- je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 60 dní po datu splatnosti
  - poskytl Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby
  - zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele
  - uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiné prospěch, který by jinak nezískal
  - opakovaně a přes upozornění používá poskytnovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy
  - odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady, případně deinstalací zařízení
  - neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závadu na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.
  - neuzavírá Souhlas vlastníka a další podmínky k umístění a provozování zařízení Poskytovatele dle čl. 3.f. těchto Podmínek
- 6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.7 Podmínek.

## 7. Úrok z prodlení, smluvní pokuta

- 7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, je Poskytovatel oprávněn účtovat z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.2 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním dotčeny, a to i v rozsahu Smluvní pokuty přesahujícím, zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty.
- 7.3 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodu spočívajících na straně Účastníka, tj. zejména předčasnou výpovědí Účastníka, faktickým zánikem Smlouvy odstoupením Poskytovatele od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Účastníkem, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli Smluvní pokutu ve výši celkových ušlých plateb odpovídajících přesné době scházející od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí sjednané doby, popř. do uplynutí Výpovědní lhůty Smlouvy nebo Služby na dobu neurčitou a to včetně neuplynulých měsíců.
- 7.4 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

## 8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 8.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 8.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí vyšší moci.
- 8.3 Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetím osobám, v případě, že Účastník využívá pro účely příjmu Telekomunikačních služeb

Telekomunikační zařízení nedodané Poskytovatelem, které není schválené podle platných právních či technických předpisů aj. norem.

8.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka.

8.5 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.

8.6 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

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

9.1 Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.

9.2 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem aktivace Služby.

9.3 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.

9.4 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Ke Smlouvě je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.

9.5 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

9.6 Smlouva nebo Služba může být ukončena:

- písemnou dohodou smluvních stran
- uplynutím sjednané doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou, resp. uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu neurčitou
- odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6. Účinný odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybnosti nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání odstoupení.

9.7 V případech uvedených v čl. 9.6 b.) a c. začíná běžet výpovědní doba od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná Výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.

9.8 Smlouva nebo Služba může být vypovězena kteroukoli smluvní stranou jako celek nebo může být každá přípojka nebo část Služby vypovězena samostatně.

9.9 Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 1 měsíc, nedohodnou-li se strany jinak. Pro možnost výpovědi, potažmo výpovědní dobu, Smlouvy či Služby sjednané na dobu určitou platí obecné právní předpisy, tj. občanský zákoník.

9.12 Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Účastníkovi. V případě pochybnosti nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné výši a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.

9.13 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkovi. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnavají smluvní strany nejpozději do 14 kalendářních dnů po jejím ukončení.

9.14 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jež o obnovení žádá má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si žádá u Poskytovatele.

## 10. Zřizování a zrušení Služby

- 10.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.
- 10.2 O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.
- 10.3 Za den aktivace Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou Účastníkem podepsaného Předáváckého protokolu.

## 11. Závady a servisní zásahy, záruční podmínky pro koncová zařízení

- 11.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 11.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Specifikaci.
- 11.3 Poskytovatel poskytuje záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení. Záruka se nevztahuje na závady Koncových zařízení způsobených vlivy mimo Koncová zařízení (běžné opotřebení, nevhodné užívání, vyšší moc, zásahy třetích osob, apod.).
- 11.4 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závadu u poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník, a Závadu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.
- 11.5 Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho Telekomunikačním zařízení, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 11.6 Přerušení napájení jakéhokoliv zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závadu ve smyslu těchto Podmínek.
- 11.7 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.
- 11.8 Pokud z důvodu uvedených v čl. 11.8 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakování výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 11.9 Doba odstranění Závady je závislá na typu Služby a je specifikována ve Smlouvě.

## 12. Zpracování a Ochrana osobních údajů Účastníků

12.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR).

12.2 Podrobnější informace o zpracování osobních údajů Účastníků a dalších subjektů údajů jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů zákazníků společnosti Datell umístěných na internetových stránkách Poskytovatele [www.datell.cz](http://www.datell.cz).

## 13. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

13.1. Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.

13.2. Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).

13.3. Reklamací se uplatňují písemně, nebo e-mailem na kontaktní adresu uvedenou na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.

13.4. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamací proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

13.5. Reklamací týkající se Závad musí být podány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění Závady, jinak právo na Reklamací zaniká.

13.6. Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závadu nahlásí v souladu s čl.3.2 písm. e. .

13.7. Reklamací vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamací Poskytovateli. 13.8. Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamací, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamací Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.

13.9. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamací, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

13.10. V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamací Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru pro oblast Českého telekomunikačního úřadu.

## 14. Ustanovení společná a závěrečná

14.1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník v platném znění.

14.2. Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala.

Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

14.3. Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi.

14.4. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

14.5. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.ledna 2009.

14.6. "Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností rozhodcem, kterého určí Poskytovatel.

## Zvláštní část Podmínek

### 1. Hostingové služby

1.1. Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro Účastníkovu data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení Účastníka v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení dat a zařízení Účastníka k síti Internet.

1.2. Způsob připojení zařízení Účastníka umístěné v rámci Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.

1.3. Poskytovatel nenese zodpovědnost za data Účastníka umístěná u Poskytovatele.