

Všeobecné podmínky

poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti PROWAG s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“)

1 Definice pojmů

1.1 Poskytovatel: PROWAG s.r.o. se sídlem Jižní III. 802/32, Praha 4, 141 00, IČ: 26781123 dále jen Poskytovatel, je držitelem osvědčení č. 1973 na základě kterého provozuje tyto komunikační činnosti:

Veřejná pevná síť elektronických komunikací

Veřejně dostupná telefonní služba

Služby přístupu k síti Internet

1.2 Uživatel: fyzická nebo právnická osoba, která má uzavřenou platnou smlouvu s Poskytovatelem a které je poskytována služba

1.3 Smlouva: smlouva o zřízení a poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Uživatelem a Poskytovatelem Smlouvou se myslí vlastní smlouva včetně veškerých příloh. Smlouvu je možno uzavřít na obchodním místě Poskytovatele nebo telefonicky, ale pouze a výhradně s pracovníkem společnosti PROWAG.

1.4 Koncové zařízení: elektronické zařízení kterým uživatel využívá Služby Provozovatele

1.5 Data: jakákoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po datových sítích.

1.5 Komunikační síť je komunikační síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, provozovaná oprávněným poskytovatelem. Prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

1.6 Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je placená služba, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směřování signálů komunikačními sítěmi třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný žadatel.

2 Trvání a zánik smlouvy

2.1 Smlouva nabývá platnosti dnem objednání služby.

2.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou.

2.3 Uživatel je oprávněn vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení Poskytovateli formou doporučeného dopisu nebo elektronické zprávy, nebo telefonicky operátorovi obchodního oddělení.

2.4 Pokud Uživatel vypoví Smlouvu, ve které je uvedena minimální délka trvání smlouvy 12 měsíců, dříve než po uplynutí těchto 12 měsíců, vyjma nedodržení povinností ze strany Poskytovatele (viz odstavec 3), má poskytovatel nárok vyúčtovat Uživateli poplatků, který se rovná 50 % všech plateb, které by uživatel byl povinen uhradit od účinnosti okamžiku výpovědi do uplynutí 12 měsíců ode dne zřízení Služby.

2.5 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy (a) v případě soustavného neplacení nebo soustavného opožděného placení poplatků účastníkem (soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 2 (dvou) nezaplacených vyúčtování za služby a soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti), (b) v případě, že účastník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu kontaktních údajů ve Smlouvě nebo Poskytovateli bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost pro plnění Smlouvy, (c) pokud byl na majetek účastníka podán návrh na prohlášení konkurzu nebo byl návrh na prohlášení konkurzu zamítnut z důvodu nedostatku majetku, nebo bylo zahájeno vyrovnání, nebo účastník vstoupil do likvidace, (d) nebo v případě opakovaného podstatného porušení povinností účastníka vyplývajících ze Smlouvy resp. Všeobecných podmínek. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení Uživateli formou doporučeného dopisu nebo elektronické zprávy.

2.6 Dále je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy pokud (a) Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služeb, které tvoří předmět Smlouvy (b) dojde k ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příp. správcem příslušné nemovitosti, v níž se nachází koncové místo (c) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožní zahájit dodávku objednaných služeb do 60 (šedesáti) dnů od objednání smlouvy (d) z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele znemožňujících Poskytovateli plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran.

2.7 Smlouvu lze ukončit dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem

2.8 Nevypořádané závazky a povinnosti vyplývající ze smlouvy vzniklé před jejím ukončením budou vypořádány do 30 kalendářních dnů ode dne ukončení smlouvy.

2.9 Porušuje-li uživatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy, Poskytovatel doručí upozornění (ve formě elektronické zprávy nebo doporučeně) s náhradním termínem plnění. Pokud uživatel nesjedná v uvedeném termínu nápravu, má Poskytovatel právo omezit nebo znepřístupnit Službu, případně odstoupit od Smlouvy. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení odstoupení od Smlouvy uživateli ve formě elektronické pošty nebo doporučeného dopisu. Odstoupení od Smlouvy nezabavuje uživatele povinnosti vyrovnat veškeré závazky k Poskytovateli.

3 Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1** Poskytovatel je povinen poskytovat Uživateli Službu za podmínek uvedených v těchto podmínkách a ve Smlouvě.
- 3.2** Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která jsou šířena Uživatelem v rozporu se těmito Podmínkami, Smlouvou, obecně závaznými předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.
- 3.3** Při zvýšených nárocích na důvěrnost, respektive ochranu dat se poskytovatel zavazuje nabídnout uživateli technologie zajišťující zvýšenou ochranu, a to na základě zvláštní smlouvy.
- 3.4** . Pokud je předmětem sjednané služby přenos dat a souborů, ručí Poskytovatel za přenos v nezměněném stavu a garantuje telekomunikační tajemství podle zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů)
Pokud se při poskytování služby dozví Poskytovatel jakékoliv informace o Uživateli, tyto nebudou zpřístupněny třetí osobě bez souhlasu uživatele, případně nebude ani jinak umožněno zneužití v jeho neprospěch. Poskytovatel se zprošťuje této povinnosti v případech, kdy poskytnutí těchto informací je vyžadováno obecně závaznými předpisy platnými a účinnými v ČR.
- 3.5** Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené Uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu, nebo odcizením přihlašovacích údajů ke službě. Poskytovatel zároveň neodpovídá v síti Internet za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.
- 3.6** . Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě jiných sítí.
- 3.7** Poskytovatel neručí za škody způsobené uživateli přerušením poskytování služeb, a to zejména v případech, které poskytovatel nemůže ovlivnit.
- 3.8** Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, výjimkou je údržba sítě, kterou je Služba provozována, která bude pokud možno oznámena 24 hodin předem. Doba údržby a jiných případných výpadků nesmí přesáhnout 3 % ročně.
- 3.9** Poskytovatel si vyhrazuje právo změnu specifikace služby nebo na její případné zrušení, oboje musí být Uživateli oznámeno elektronickou poštou nejméně 1 měsíce předem.

4 Práva a povinnosti uživatele

- 4.1** Uživatel je povinen dodržovat tuto Smlouvu, tyto Podmínky, obecně závazné právní předpisy ČR a jednat v souladu s dobrými mravy.
- 4.2** Uživatel nebude používat Službu způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele, zejména se zdrží nespecifického šíření virů a nevyžádaných dat, a to zejména jakoukoliv formou spamu, Junk-E-Mailu a Cross Postingu.
- 4.3** Uživatel se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u uživatele. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí (živelné pohromy, zřícení budovy) a Poskytovatelem a pokud toto zařízení není majetkem uživatele.
- 4.4** Uživatel je povinen umožnit Poskytovateli instalaci koncového zařízení na vhodném a předem dohodnutém místě, přístup ke koncovému zařízení umístěného v prostorách Uživatele za účelem údržby či oprav, vyjma situace, kdy koncové zařízení je majetkem Uživatele.
- 4.5** Uživatel nesmí při využívání služeb zasahovat do sítě a počítačového systému poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem. Uživatel nebude připojovat neregistrované sítě a šířit jejich routing v síti.
- 4.6** Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.
- 4.7** Uživatel nesmí měnit bez předchozí domluvy s Poskytovatelem nastavení, polohu, prostorové uspořádání ani zapojení.
- 4.8** Uživatel může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, to znamená zachovat možnost přenosu dat.
- 4.9** Uživatel je povinen zabezpečit svoje koncové zařízení proti zneužití třetí osobou. Provozovatel služby nenese odpovědnost za škody vzniklé třetí osobou v důsledku nedostatečného zabezpečení koncového zařízení na straně zákazníka.
- 5.0** Žádost o změnu služby nebo výpověď smlouvy zasílá Uživatel elektronickou poštou, doporučeným dopisem, nebo telefonicky.
- 5.1** Uživatel nesmí službu poskytovat třetím osobám za úplatu ani nijak dále z této služby profitovat.

5 Seznam Uživatelů veřejné telefonní služby, Informace o účastnických číslech.

Oprava nebo změna údajů pro účely určitého vydání telefonního seznamu se do stanoveného vydání telefonního seznamu promítne pouze tehdy, pokud ji Poskytovatel obdrží před uzávěrkou podklady pro určité vydání telefonního seznamu. V opačném případě bude změna promítnuta v dalším následujícím vydání telefonního seznamu.

6 Přenositelnost telefonního čísla

Přenesení čísel je zpoplatněno dle Ceníku služeb

7 Platební podmínky

7.1 Účastník je povinen hradit příslušné poplatky v souladu s aktuálně platným Ceníkem nejpozději do data splatnosti uvedeného na vyúčtování, pokud není na vyúčtování uvedeno, tak do 10 (deseti) dnů od obdržení vyúčtování; vyúčtováním se rozumí vystavení faktury – daňového dokladu, zpravidla v elektronické podobě, případně zjednodušeného daňového

dokladu nebo jiného dokladu podobného charakteru dle výběru účastníka, který zahrnuje poplatky účtované na základě Smlouvy a Všeobecných podmínek účastníkovi a to zpravidla za období jednoho měsíce; datum zdanitelného plnění se uvádí na vyúčtování.

7.2 Uživatel je povinen zaplatit uvedenou částku za Služby na bankovní účet Poskytovatele dle splatnosti.

7.3 V případě prodlení platby Uživatele náleží Poskytovateli za každý započatý den úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky.

7.4 Pokud Uživatel nezaplatí včas vyúčtování, je Poskytovatel povinen jej na to upozornit a uvést náhradní termín plnění. Jestliže Uživatel ani v tomto termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo Uživateli Službu omezit, případně zrušit.

7.5 Aktuální verze ceníku služeb je vždy dostupná na internetových stránkách Provozovatele na adrese www.prowag.com, nebo www.airconnect.cz.

8 Reklamae - odstraňování poruch a závad

8.1 Jakékoliv poruchy je Uživatel povinen hlásit co nejdříve Poskytovateli elektronickou poštou na helpdesk@prowag.com nebo na linku technické podpory 603 236 174, Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k rychlému odstranění poruchy.

8.2 V případě poruchy neagregovaného připojení (1:1) se Poskytovatel zavazuje, že poruchu odstraní do 2 hodin, nebo do této doby dorazí technici k Uživateli a začnou poruchu řešit. U ostatních typů připojení se poskytovatel zavazuje opravit poruchu do 24 h počínaje dobou ohlášení na číslo technické podpory.

8.3 Vady v nesprávně vyúčtovaných pravidelných poplatcích popř. jiných platbách za poskytnuté Služby je účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 (dvou) měsíců od doručení vyúčtování, jinak účastníkovu právo zanikne.

8.4 Uplatnění reklamae výše účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté Služby nemá odkladný účinek a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté Služby v plné výši do data splatnosti.

8.5 V případě, že reklamae poskytnutých Služeb nebude shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamae, a to až do výše 100% těchto nákladů.

8.6 Při přerušení provozu Služby z důvodu závad veřejné komunikační sítě

provozované Poskytovatelem trvajících nepřetržitě déle než tři kalendářní dny, sníží Poskytovatel ceny za používání Služby o poměrnou část za každý den přerušení provozu, není-li dohodnuto jinak. Vždy však v případě, nenese-li za závalu veřejné komunikační sítě odpovědnost Uživatel. Podmínkou je, že Uživatel bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady nebo se Poskytovatel o vzniku takovéto závady dozví jinak a Uživatel poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu). Tato lhůta se počítá ode dne, kdy Uživatel oznámil Poskytovateli závalu nebo se Poskytovatel o závadě dozvěděl jinak. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, Poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu nebo po dohodě s Uživatelem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Uživatel bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady, nebo se Poskytovatel dozví o závadě jinak.

9 Ochrana informací

9.1 Poskytovatel neručí za ochranu soukromých dat Uživatele před napadením třetí osobou prostřednictvím sítě Internet nebo jiných sítí.

9.2 Poskytovatel a Uživatel se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně používat s obecně závaznými právními předpisy i po ukončení Smlouvy.

9.3 Poskytovatel má právo uvádět uživatele v seznamu svých referenčních uživatelů a případně zpracovávat osobní údaje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

10 Závěrečná ustanovení

10.1 V souladu s ustanovením § 262 odst. 1 obchodního zákoníku se smluvní strany dohodly, že jejich závazkový vztah, upravený Smlouvou a spory z ní vzniklé, se budou řídit obchodním zákoníkem. Zároveň se smlouva řídí ustanoveními zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů

v. 1.1. 2011-1-1