

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato příloha upravuje obchodní podmínky, za kterých TepNet a.s., poskytuje, resp. dodává služby (dále jen **Služby**) právnickým i fyzickým osobám.
- 1.2. Tyto všeobecné podmínky tvoří součást smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb souvisejících (dále jen „Smlouva“), kterou jste Vy (dále též jen „Účastník“) uzavřel/la se společností TepNet a.s., Revoluční 2876, 414 01 Teplice, IČ 25425152.
- 1.3. TepNet a.s. poskytuje své služby na základě povolení a licencí vydaných oprávněnými orgány státní správy a v souladu s právními předpisy platnými v České republice.

2. Smluvní strany

- 2.1. Ve smluvních vztazích, které se řídí těmito Všeobecnými podmínkami pro poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Podmínky), vystupují tyto smluvní strany:
 - (a) **uživatel** - právnická nebo fyzická osoba, uzavírající smlouvu na využívání služeb s TepNet a.s.
 - (b) **poskytovatel** - TepNet a.s.

3. Vymezení základních pojmů

Pro účely těchto Podmínek a Smlouvy platí následující definice základních pojmů:

- 3.1. **odpovědný zástupce uživatele** - osoba oprávněná k uzavírání a provádění změn smluv v oblasti služeb nabízených TepNet a.s.
- 3.2. **pověřený pracovník uživatele** - pracovník, jenž v jednáních s poskytovatelem zprostředkovává styk uživatele s poskytovatelem a na jehož adresu zasílá poskytovatel veškerou korespondenci
- 3.3. **technicky způsobilý zástupce uživatele** – osoba na straně uživatele, která je při zřizování a provozu služby určena k zajištění potřebné součinnosti (např. zabezpečení přístupu k umístěnému zařízení, telekomunikačním rozvodům a do prostor požadované instalace, identifikace funkčnosti koncového zařízení a případných závad)
- 3.4. **smlouva** - soubor dokumentů specifikovaný na kmenovém listu smlouvy
- 3.5. **specifikace služeb** - dokument, jenž obsahuje základní popis poskytovaných služeb, některé procedury týkající se zavedení a organizačního zajištění poskytování služeb, jakož i specifické podmínky pro zavedení a poskytování služeb
- 3.6. **kmenový list smlouvy** - část smlouvy, jež obsahuje unikátní identifikační znaky smlouvy, základní údaje popisující smluvní strany a kde jsou uvedeny všechny přílohy a dodatky, z nichž se smlouva skládá
- 3.7. **umístěné zařízení** - zařízení v majetku poskytovatele, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách uživatele a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby
- 3.8. **subdodavatel** - třetí strana, jež pro účely plnění této smlouvy vykonává některé práce a výkony plynoucí ze smluvního vztahu mezi ní a poskytovatelem

4. Práva a povinnosti poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě.
- 4.2. Poskytovatel nese z hlediska poskytování služeb zodpovědnost za funkčnost a kvalitu sítě a zajistí, že funkčnost sítě poskytovatele bude vyšší než 99% ročně. Uvedené údaje se netýkají případů způsobených zásahem vyšší moci nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.

- 4.3. Poskytovatel je povinen odstraňovat případné závady, které se při poskytování služby projeví, přičemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Uživatel je povinen zajistit po předchozím ústním nebo písemném upozornění bezodkladnou dosažitelnost a součinnost technicky způsobilého zástupce uživatele, pokud je to nutné pro lokalizaci a odstranění závady. Poskytovatel je ve výše uvedených případech oprávněn za přítomnosti technicky způsobilého zástupce uživatele ke vstupu do prostor uživatele. Pokud uživatel nezajistí nutnou součinnost či tak učiní v prodloužení, poskytovatel může odepřít uživateli vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků podle odst. 6.8. Podmínek.
- 4.4. Poskytovatel zajistí servis a případné opravy poruch umístěných zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou službu ve Specifikaci služby. V případě využívání technických prostředků subdodavatelů zajišťuje poskytovatel opravy případných poruch v termínech a za podmínek poskytnutých mu jeho subdodavatelem.
- 4.5. Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je definováno ve Specifikaci služby.
- 4.6. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch. Pokud poskytovatel nezajistí obnovu funkčnosti do 4 hodin, může uživatel žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků podle odst. 6.8. Podmínek. Případná omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem uživateli písemně nebo jiným vhodným způsobem.
- 4.7. Poskytovatel neodpovídá uživateli za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb, a dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci.
- 4.8. Poskytovatel nenes odpovědnost za bezpečnost uživatelova informačního systému a jeho zařízení a softwaru pro přístup k Internetu nebo jiným datovým službám. Rovněž není zodpovědný za části internetu nebo datové služby provozované jinými subjekty ani za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím internetu či dalších datových služeb jinými subjekty.
- 4.9. Poskytovatel je povinen při poskytování svých služeb používat pouze zařízení homologované Českým telekomunikačním úřadem, pokud je homologace vyžadována.
- 4.10. Poskytovatel je povinen si vyžádat souhlas uživatele před případným technologickým zásahem poskytovatele do zařízení uživatele. Do doby vydání tohoto souhlasu neběží poskytovateli případně dohodnutá lhůta pro zahájení poskytování služeb dle Smlouvy nebo změny jejich rozsahu.
- 4.11. Poskytovatel neomezí svou nainstalovanou technologií přístup uživatele do veřejné telekomunikační sítě ČR.

5. Práva a povinnosti uživatele

- 5.1. Uživatel odpovídá za to, že koncová zařízení, navazující na umístěná zařízení poskytovatele, budou odpovídat platným technickým normám, standardům a doporučením, a že v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. Jestliže uživatel tyto podmínky nesplní a správa telekomunikací provoz takového zařízení zastaví nebo zakáže, nese uživatel veškeré důsledky.
- 5.2. Uživatel se zavazuje, že umístěná zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoli přemisťovat, a to ani v rámci budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu.
- 5.3. Uživatel nedovolí třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, využívat zařízení u něj umístěná nebo využívat služeb jemu poskytovaných.
- 5.4. Uživatel se zavazuje učinit taková opatření, která znemožní zneužití propůjčených zařízení nebo poskytovaných služeb neoprávněnými osobami. Za důsledky případného zneužití odpovídá uživatel.
- 5.5. Uživatel se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené Smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, pak ji uživatel na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí.
- 5.6. Uživatel je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres, příp. změny lokalit účastnických přípojek. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobilá ztížit vymahatelnost jeho pohledávek nebo znemožnit poskytování služby, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně 15 denní lhůtou.
- 5.7. Uživatel nesmí užívat objednané služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České Republiky nebo dobrými mravy, mj. také informace s vulgárně sexuální tematikou a násilím.

- 5.8. Uživatel nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob.
- 5.9. Bude-li u uživatele nainstalováno telekomunikační zařízení poskytovatele, zajistí uživatel svým nákladem jeho energetické napájení. Uživatel je odpovědný za vhodné umístění a vyhovující podmínky pro provoz zařízení poskytovatele včetně všech potřebných elektro a jiných instalací a jejich přizpůsobení pro potřeby zařízení poskytovatele.
- 5.10. Uživatel se zavazuje zajistit souhlas vlastníka nemovitosti (je-li tento vlastník jinou osobou než uživatel) s instalací telekomunikačního zařízení poskytovatele v tomto objektu včetně anténního systému radioreléových spojů.

6. Hlášení poruch, servis a reklamacie poskytovaných služeb

- 6.1. Při poskytování služeb může dojít k dočasnému snížení jejich kvality, popř. k porušení poskytovaných služeb. Pokud lze tuto situaci předvídat, je poskytovatel povinen upozornit uživatele zasláním zprávy na kontaktní email
- 6.2. V případě zjištění závady je uživatel povinen tuto co nejdříve ohlásit na tel. +420 417554041 popř. na email tepnet@tepnet.cz. Před Ohlášením závady je uživatel povinen zkontrolovat své uživatelské zařízení popř. provést jeho restart (odpojit na pět minut od zdroje elektřiny).
- 6.3. V případě zjištění závady na síti je poskytovatel povinen ji co nejdříve odstranit, nejpozději do 24 hodin od jejího nahlášení, způsobem dle druhého odstavce tohoto článku, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody jako např. znemožnění přístupu k zařízení či výpadek elektrického proudu.
- 6.4. Náklady na odstranění závady na přípojce nese poskytovatel, náklady na odstranění závady na zařízení uživatele (PC, router, VoIP brány, domácí rozvod) nese uživatel.
- 6.5. Technik poskytovatele si při každém servisním zásahu nechá podepsat evidenční záznam, na základě kterého je možné vystavit uživateli fakturu v souladu s předchozím odstavcem textu.
- 6.6. Uživatel je oprávněn žádat slevu resp. vrácení již zaplaceného měsíčního paušálu v případě, že služba prokazatelně nebyla poskytnuta a závada nebyla odstraněna bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od jejího nahlášení. Tuto žádost je nutno doručit mailem na adresu tepnet@tepnet.cz

7. Cena a platební podmínky

- 7.1. Uživatel se zavazuje platit za práce a služby poskytovatele a hradit poskytovateli předem dohodnuté ceny za služby a výkony subdodavatelů potřebné pro zpřístupnění a provoz jím využívané služby.
- 7.2. Ceny prací a služeb jsou smluvní. Uživatel je povinen platit poskytovateli za poskytnuté služby úplaty ve výši určené ceníkem poskytovatele platným a účinným v okamžiku poskytnutí služby. Výsledná cena se stanoví jako součet cen za všechny poskytované služby, resp. dodávky. V pochybnostech se má za to, že ceny služeb uvedené v ceníku jsou ceny bez DPH v zákonné výši ke dni zdanitelného plnění.
- 7.3. Ceny a poplatky za služby účtuje poskytovatel následujícím způsobem:
 - (a) u periodicky se opakujících služeb je zúčtovacím obdobím buď 1 měsíc, 1 čtvrtletí či 1 rok, a to podle dohodnutého zúčtovacího období, poskytovatel si vyhrazuje právo stanovit zúčtovací období k jednotlivým službám,
 - (b) jednorázové zřizovací poplatky jsou účtovány ihned po provedení odpovídající činnosti,
 - (c) pravidelné měsíční poplatky za práce a služby poskytovatele, stejně tak jako za periodicky se opakující služby subdodavatelů, jsou účtovány na dohodnuté zúčtovací období. Platba ve smluvní výši zahrnující DPH bude placena proti faktuře, která je daňovým dokladem a vystavuje se podle příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty do 15-ti dnů po poskytnutí služby. Za necelé měsíce se tyto poplatky účtují v poměrné části (za každý den),
 - (d) poplatky za měřený provoz (např. poplatky za minuty připojení, za objem přenesených dat) jsou uživateli účtovány měsíčně, vždy do 15 dnů po ukončení účtovaného období,
 - (e) jednorázové náklady, účtované subdodavatelem a související se zřízením služby, jsou vyúčtovány do 14-ti dnů po obdržení daňového dokladu od subdodavatele,
 - (f) v případě koupě zboží zaplatí uživatel před dodáním zboží zálohu ve výši 100 % sjednané kupní ceny do 14-ti dnů ode dne podpisu smlouvy nebo dodatku, týkajícího se koupě zboží,
 - (g) ceny a poplatky za služby, jejichž zprovoznění je dáno dnem aktivace/zprovozněním služby, jsou účtovány ode dne aktivace.

- 7.4. Jde-li o poplatky účtované na základě měření provozu, jsou rozhodující údaje pro fakturaci data naměřená zařízením poskytovatele, které je umístěno v jeho prostorách.
- 7.5. Daňový doklad bude vystaven v českém jazyce. Splatnost daňového dokladu (faktury) je 30 dnů od okamžiku jejího vystavení.
- 7.6. Úhrada účtované částky uživatelem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele, a to nejpozději do data splatnosti. Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtované částky, může poskytovatel účtovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,025 % z dlužné částky.
- 7.7. Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 30 dnů, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování prací a služeb až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení poskytování prací a služeb budou uživateli účtovány pravidelné měsíční poplatky za pronajatá a umístěná zařízení a technické prostředky poskytovatele a jeho subdodavatelů. V případě dodávky zařízení má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky. Uživatel je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z poskytovatele na uživatele a nebránit jeho odebrání.
- 7.8. Nemůže-li uživatel využívat služeb poskytovatele pro poruchy, za které odpovídá poskytovatel, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků. Trvala-li závada během dne více než 4 hodiny, má uživatel právo na poměrnou část poplatků odpovídající 1 dni. Vrácení poplatků je uživatel povinen uplatnit písemně nejdéle do 15 dnů od posledního dne trvání závady.
- 7.9. Případné reklamace účetních dokladů uplatňuje uživatel prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu poskytovatele, finanční oddělení, do 15 dnů od obdržení účetních dokladů s uvedením důvodu reklamace. Poskytovatel rozhodne o reklamaci během 15 dnů po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu uživateli. Částka, na jejíž vrácení vznikne uživateli nárok z poskytovatelem uznané reklamace bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby, k jejímuž zaplacení bude uživatel povinen.

8. Doba trvání smlouvy

- 8.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců, neuvádí-li kmenový list Smlouvy jinou dobu trvání. Trvají-li práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy v poslední den této lhůty má se za to, že počínaje posledním dnem této lhůty je smlouva uzavřena na dobu neurčitou, pokud ani jedna ze smluvních stran s tím do 30 dnů před koncem této lhůty nevysloví svůj písemný nesouhlas. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, zavazuje se uživatel po dobu trvání smlouvy využívat pouze telekomunikační služby poskytovatele. V případě porušení tohoto závazku vzniká poskytovateli nárok na okamžitou úhradu všech nákladů, které vynaložil na zahájení poskytování služeb uživateli (zejména instalace last mile, rádiového spojení, instalace PbÚ, instalace dalších zařízení atd.)
- 8.2. Smlouva může zaniknout:
 - (a) písemnou dohodou smluvních stran,
 - (b) výpovědí podanou nejdříve v den, od kterého se smlouva považuje za uzavřenou na dobu neurčitou. Výpovědní lhůta v takovém případě činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druhé straně doručena. Stejně ustanovení se vztahuje na případy, kdy je smlouva uzavřena na dobu neurčitou,
 - (c) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany uživatele, nedodržel-li poskytovatel opakovaně parametry funkčnosti sítě nebo porušil-li četnost poruch tak, jak se ve smlouvě zavázal a nedá záruku, že tyto parametry může dodržet. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti okamžikem doručení poskytovateli,
 - (d) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, porušil-li uživatel své závazky podle odst. 6. Podmínek nebo porušil-li uživatel opakovaně některou povinnost uvedenou ve Smlouvě, např. placení úhrad za plnění služeb, a v minulosti byl již ze strany poskytovatele písemně na porušení povinnosti či závazku upozorněn, poskytovatel je oprávněn požadovat po uživateli poměrnou úhradu výdajů, v závislosti na zbývajícím době nerealizovaného kontraktu, spojených s realizací přístupových okruhů, demontáží umístěných zařízení, a to jak poskytovatele, tak subdodavatelů. Poskytovatel má rovněž nárok na úhradu rozdílu mezi cenou účtovanou dle ceníkové ceny stanovené pro smluvní vztahy uzavřené na dobu určitou a cenou účtovanou dle ceníkové ceny stanovené pro smlouvy uzavřené na dobu neurčitou, a to za dobu od okamžiku účinnosti smlouvy do okamžiku jejího zániku. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti okamžikem doručení uživateli,
 - (e)
 - (f) jednostranným odstoupením ze strany poskytovatele, pokud uživatel nesouhlasí se změnou ceníku poskytovatele.
 - (g) v jiných případech Podmínkami předvídaných anebo v případech uvedených ve Smlouvě.

- 8.3. Při zániku smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy.

9. Důvěrnost informací

- 9.1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
- 9.2. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

10. Rozhodčí doložka

- 10.1. Vznikne-li z uzavřené smlouvy mezi smluvními stranami spor, který nebude vyřešen smírně, je příslušným soudem pro řešení tohoto sporu Rozhodčí soud při České Hospodářské a Agrární Komoře.
- 10.2. Rozhodčí řízení bude konáno v Praze v České republice.
- 10.3. Do 15 dnů od doručení oznámení úmyslu řešit spor rozhodčím řízením jmenuje každá ze smluvních stran jednu osobu jako rozhodce. Do dalších 15 dnů po zvolení obou rozhodců jmenují rozhodci takto jmenovaní předsedajícího rozhodce. Takto určení rozhodci mohou být kdykoli nahrazeni jinými osobami na základě jednomyslné dohody smluvních stran z důvodů zdravotní nezpůsobilosti nebo smrti. Nově jmenovaní rozhodci pak provedou celé řízení od začátku.
- 10.4. Návrh na zahájení rozhodčího řízení musí obsahovat jména a adresy smluvních stran, popis nároku, stanovení výše nároku a návrh na řešení sporu.
- 10.5. Rozhodčí jednání budou vedena v jazyce českém. Písemnosti předkládané smluvními stranami v jiném jazyce musí být přeloženy, nerozhodnou-li rozhodci jinak.
- 10.6. Náklady rozhodčího řízení uhradí ta strana, která neměla ve sporu úspěch, a to v takovém poměru v jakém ve sporu podlehla.
- 10.7. Rozhodčí nález je konečný a závazný pro všechny smluvní strany a žádná ze smluvních stran se neobrátil k žádnému orgánu se žádostí o přezkoumání. Tím není dotčeno právo smluvních stran navrhnout soudu zrušení rozhodčího nálezu nebo navrhnout zastavení nařízeného výkonu rozhodnutí v souladu se zákonem.
- 10.8. V případech, kdy zákon nepřipouští rozhodčí řízení, postupuje se při řešení sporů podle obecně platných právních předpisů.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Ani uživatel, ani poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.
- 11.2. Smlouva může být změněna pouze číslovanými písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo smlouvy s vyznačením, že se jedná o změnu smlouvy.
- 11.3. Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné formě, přičemž obě strany souhlasí - pro urychlení písemné komunikace - s použitím faxu nebo e-mailu jako rovnocenného ekvivalentu s tím, že každá strana musí zajistit řádnou evidenci a archivaci takto odeslaných zpráv po dobu trvání smlouvy a dobu jednoho roku po dni zániku smlouvy. Datum a čas doručení písemné zprávy je v dalším rozhodující pro počítání lhůt. Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné

V Teplicích dne :

Za *Uživatele* :

.....
podpis / razítko