

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společností OIFA, s.r.o.

Preamble

Tyto Všeobecné podmínky poskytování služby přístupu k síti Internet a síti OIFA.net (dále je „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování telekomunikačních služeb společností OIFA, s.r.o. , se sídlem Osice 57, 503 26 Osice , IČ: 274 81 701 , DIČ: CZ27481701.

1. Předmět Všeobecných podmínek a vymezení pojmů

- 1.1. „Poskytovatel“ – je společnost OIFA, s.r.o. zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové v oddílu C vložce 21567 se sídlem Osice 57, 503 26 Osice, IČ: 274 81 701, DIČ: CZ 274 81 701, jež je oprávněna poskytovat službu na základě osvědčení ČTU č. 284 dle §14 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb. (Zákon o elektronických komunikacích).
- 1.2. „Klient“ - Klientem je fyzická nebo právnická osoba již poskytovatel poskytuje službu na základě písemné smlouvy. Klientem může být pouze osoba splňující zákonné podmínky a technické předpoklady Poskytovatele pro zřízení Služby.
- 1.3. „Smlouva“ – je příslušná Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená výhradně písemně mezi Poskytovatelem a Klientem. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky.
- 1.4. „Služba“ – je poskytována na základě osvědčení poskytovatele. Jejím označením je její název. Dalšími parametry Služby jsou její typ, cena a případné další specifikace – tyto parametry musí být uvedeny ve smlouvě.
- 1.5. „Období“ – je časový úsek určený prvním dnem a délkou. Období je časová jednotka, ve které je poskytována Služba a které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony vyplývající ze smlouvy.
- 1.6. „Telekomunikační síť“ – je soubor technických prostředků Poskytovatele sloužících k přenosu informací (data, hlas).
- 1.7. „PoP“ – přípojný bod (Point of Presence) Telekomunikační sítě, na kterém jsou předávány Služby Poskytovatelem a do něhož jsou případně připojena zařízení Klienta.
- 1.8. „Dohled“ – je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síť až po PoP, pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu, dle parametrů Služby.
- 1.9. „Závada“ – je stav, kdy je Klientovi užívání Služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita, nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za PoP Poskytovatele (na straně Klienta).
- 1.10. „Porucha“ – je stav, kdy je Klientovi užívání Služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita, nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před PoP Poskytovatele (na straně Poskytovatele).

- 1.11. „Reklama“ – je písemně provedený úkon, jímž Klient uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Službu.

2. Vznik smluvního vztahu

- 2.1. Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem.
- 2.2. Při uzavírání smluvního vztahu je účastník smluvního vztahu povinen prokázat svoji totožnost potřebnými doklady (podnikatelské subjekty zejména výpisem z obchodního rejstříku). Uzavřením smluvního vztahu se Poskytovatel a Klient zavazují k dodržování těchto Všeobecných podmínek.
- 2.3. Smlouva obsahuje zejména identifikační údaje smluvních stran, kontaktní osobu, variantu a technickou specifikaci požadované služby, cenu, dobu trvání smlouvy, datum zahájení poskytování služby, podpisy smluvních stran.
- 2.4. Uzavření, změna, dodatek nebo ukončení Smlouvy je prováděno statutárními zástupci Poskytovatele a Klienta, nebo jejich zmocněnci na základě udělené plné moci.
- 2.5. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran.

3. Změny smlouvy

- 3.1. Smlouvu lze měnit pouze písemnými číslovanými dodatky. Pro způsob uzavírání dodatků Smlouvy platí přiměřeně ustanovení o jejím zřizování.

4. Trvání smlouvy

- 4.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.
- 4.2. Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od smlouvy, uplynutím doby na kterou byla smlouva sjednána, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.
- 4.3. Každá ze smluvních stran je oprávněna i bez udání důvodu Smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počítá se od prvního dne měsíce, který následuje po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, není-li dohodnuto jinak.
- 4.4. Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy, s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy, v případě, kdy druhá smluvní strana závažným způsobem a přes písemné upozornění porušila své smluvní

- povinnosti a marně uplynula lhůta určená k nápravě.
- 4.5. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb v případě, že Klient porušil některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek, Smlouvy či obecně závazného právního předpisu a po písemném upozornění Poskytovatelem na takovéto porušení nezjednal ve lhůtě 7 dnů od doručení písemného upozornění nápravu.
 - 4.6. Je-li Klient v prodlení s úhradou s placením ceny za Služby delším než 7 dní, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího upozornění pozastavit nebo přerušit poskytování Služeb až do doby úplného zaplacení dlužné částky. O této skutečnosti bude Poskytovatel Klienta informovat formou mailu, faxové zprávy nebo doporučeným dopisem.
 - 4.7. Jestliže Klient odstraní příčiny, pro které bylo přerušeno poskytování Služeb, Poskytovatel neprodleně po oznámení a ověření obnoví jejich poskytování.
 - 4.8. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Klient ve lhůtě 7 dní od přerušení poskytování Služeb neodstraní příčiny, pro které byla Služba přerušena. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy.
 - 4.9. Ukončením smluvního vztahu není Klient zbaven povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté Služby a jiné výkony poskytnuté až do ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné škody způsobené Poskytovateli. Tímto také nezanikají nároky Poskytovatele na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu.
 - 4.10. Finanční vypořádání vzájemných závazků bude provedeno do 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy.

5. Prvky smlouvy

- 5.1. Období – může být měsíční, čtvrtletní a roční. Nemusí být uvedeno, pokud je sjednána Smlouva na dobu určitou kratší než jeden měsíc.
- 5.2. Trvání smlouvy – smlouva může být sjednána na dobu určitou, na dobu neurčitou a na dobu určitou s následnou změnou na dobu neurčitou po uplynutí doby určitě.
- 5.3. Forma platebního dokladu – může být v elektronické a písemné podobě. Doklad v elektronické podobě je zdarma zasílán na kontaktní emailovou adresu. V písemné podobě je zasílán na kontaktní adresu, cena je dle ceníku.

6. Ceny a platební podmínky

- 6.1. Ceny za Služby jsou ve Smlouvě stanoveny na základě ceníku Služeb, které jsou k dispozici ve všech provozovnách Poskytovatele. Případně na jeho [www stránkách](http://www.oifa.net).
- 6.2. Ceny za Služby účtuje Poskytovatel tímto způsobem:
 - jednorázové instalační poplatky jsou účtovány Klientovi na samostatném platebním dokladu bezprostředně po zřízení Služeb,
 - pravidelné poplatky jsou účtovány v předstihu na následující období, za celé Období se tyto poplatky účtují v poměrné části (za každý den).

- 6.3. Cenu za Služby je Klient povinen zaplatit na základě vyúčtování a ve lhůtách uvedených na platebních dokladech vystavených Poskytovatelem s variabilním symbolem uvedeným ve vyúčtování nebo v případě platby trvalým příkazem s variabilním symbolem 05 a specifickým symbolem uvedeným ve smlouvě. V tom případě musí být musí platba připsána na účet Poskytovatele do 5-ti dní od počátku zúčtovacího období.
- 6.4. Účtované částka se považuje za zaplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet u peněžního ústavu Poskytovatele. Úhrada musí být provedena nejpozději ke dni splatnosti účtované částky, jinak je Klient v prodlení s placením. Poskytovatel má právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,25 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.5. Je-li Klient v prodlení v úhradě služeb, může být odpojen. Poplatek za odpojení z důvodu prodlení se řídí dle platného ceníku.
- 6.6. Reklamaci účetních dokladů uplatňuje Klient do 30 dnů na adrese Poskytovatele, písemnou formou s uvedením důvodu Reklamacce. Spočívá-li reklamovaná vada v nesprávně vyúčtované ceně, má Klient právo reklamovat vyúčtování ceny do 3 měsíců ode dne doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání Reklamacce nemá odkladný účinek. Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne doručení Reklamacce. Finanční částka z uznané Reklamacce bude Klientovi připsána k dobru v nejbližším účetním termínu, pokud došlo mezitím k jejímu zaplacení Klientem na účet Poskytovatele.

7. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 7.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Služby za podmínek a v rozsahu uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, Smlouvě a obecně závazných právních předpisech.
- 7.2. Pokud bylo možno Služby využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění poruchy bez zbytečného odkladu.
- 7.3. Poskytovatel může dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služeb v případě nezbytných úprav technického zařízení, měření nebo odstraňování poruch.
- 7.4. Případné omezení, přerušování, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování Služeb, které budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel Klientovi minimálně 3 dny předem.
- 7.5. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost Služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Klienta nebo jiných osob.
- 7.6. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Klient šíří v rozporu se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, obecně závaznými právními předpisy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
- 7.7. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Klientem nahlášené nebo jinak zjištěné Poruchy na

- Telekomunikační síti poskytovatele v nejkratším možném termínu od jejich nahlášení, zjištění.
- 7.8. Pokud bude zjištěno při odstraňování poruchy, že tato porucha není na Telekomunikační síti poskytovatele, ale je lokalizována na zařízeních Klienta, tedy jedná-li se o Závadu, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů dle ceníku servisních prací.
- 7.9. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat.
- 7.10. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.
- 7.11. Poskytovatel je povinen dodržovat telekomunikační tajemství.
- 7.12. Poskytovatel je oprávněn uvádět Klienta jako svého referenčního zákazníka.

8. Práva a povinnosti Klienta

- 8.1. Klient má právo na zřízení a nerušené užívání Služeb.
- 8.2. Klient je povinen při využívání Služeb dodržovat tyto Všeobecné podmínky, Smlouvu, obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
- 8.3. Klient je povinen za poskytnuté Služby řádně a včas zaplatit, jakož i uhradit případné smluvní pokuty uplatněné Poskytovatelem.
- 8.4. Klient smí při využívání Služeb používat pouze zařízení k tomu určená, která nenarušují provoz Telekomunikační sítě a nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob.
- 8.5. Klient nesmí nic měnit na technickém zařízení Telekomunikační sítě včetně koncového bodu sítě, na koncovém zařízení v majetku Poskytovatele, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat nebo je přemísťovat.
- 8.6. Klient se zavazuje zabezpečit zařízení Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození pokud mu to objektivní podmínky dovolí. Klient odpovídá za škodu způsobenou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Klienta ode dne jejich převzetí do doby jejich zpětného převzetí pracovníky Poskytovatele při zrušení příslušné Služby nebo při ukončení Smlouvy.
- 8.7. Klient se zavazuje bezodkladně ohlásit Poskytovateli veškeré závady vzniklé na zařízení Poskytovatele včetně koncového bodu a koncového zařízení v majetku Poskytovatele nebo ztrátu či poškození těchto zařízení.
- 8.8. Klient se zavazuje zajistit souhlas všech dotčených osob, orgánů a majitelů popřípadě správců dotčených nemovitostí s instalací, umístěním a provozem veškerého zařízení potřebného pro plnění Smlouvy.
- 8.9. Klient se zavazuje zajistit energetické napájení a potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení nutných pro poskytování Služeb.
- 8.10. Klient se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při instalaci, změně, odstraňování poruch či závad nebo při de-instalaci technického

- zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanými Službami.
- 8.11. Klient se zavazuje zajistit přístup pověřených pracovníků Poskytovatele či pracovníků třetí osoby, kteří se prokáží pověřením Poskytovatele k umístěnému zařízení v majetku Poskytovatele.
- 8.12. Klient není oprávněn používat instalovaná zařízení Poskytovatele k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta.
- 8.13. Klient nesmí využívat Služby k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat, pokusy o průnik, šířením virů či průzkumy Telekomunikační sítě.
- 8.14. Klient se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služeb. Klient je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde. Za zneužití Služby se považuje zejména:
- zajištění si, nebo snaha zajistit si pro Služby jakékoliv prostředky nebo zařízení s úmyslem se vyhnout placení,
 - zpřístupnění neveřejných informací, pozměnění nebo zničení informací jiného Klienta Služeb bez jeho souhlasu jakýmkoliv prostředky nebo zařízením, nebo pokus tak učinit,
 - bránění v používání Služeb jiným Klientům.
- 8.15. Toto zneužití či pokus o něj je podstatným porušením Smlouvy.
- 8.16. Klient nemá právo, bez souhlasu Poskytovatele, Služby dále poskytovat třetím osobám mimo svou domácnost či firmu. Pokud tak učíní, jedná se o podstatné porušení Smlouvy a může být sankcionován smluvní pokutou do výše 50 000Kč.
- 8.17. Klient je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy, adresy trvalého pobytu, sídla, právní formy Klienta a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je podstatným porušením smlouvy.

9. Ohlašování závad

- 9.1. Klient ohlašuje závady Služeb telefonem, e-mailem na kontaktní údaje Poskytovatele, který je připraven přijímat hlášení o poruchách či závadách denně od 10 do 20 hodin.
- 9.2. Klient je povinen ohlásit své jméno, případně firmu, číslo smlouvy a popis poruchy.
- 9.3. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Klientovi písemné nebo elektronické potvrzení ohlášené závady.

10. Reklamac

- 10.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry a dostupnost služby tzv. SLA (Service Level Agreement) a to 90% v příslušném účtovacím období.
- 10.2. Pokud dostupnost služby poklesne pod dostupnost garantovanou SLA má Klient nárok na náhradu. Náhrada může být poskytnuta jen tehdy uplatní-li Klient nárok formou Reklamac.

- 10.3. Reklamacce musí být neodkladně po zjištění vady doručena písemně na kontaktní adresu Poskytovatele nejpozději do 30-ti dní.
- 10.4. Reklamacce musí obsahovat veškeré informace vázané ke Klientovi a přesný popis vady.
- 10.5. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušném období se stanoví následovně:
- Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy(dále jen „TC“).
 - Pokud Klient neumožní zásah na místě (byl-li k umožnění vyzván) posouvá se doba TC na dobu umožnění zásahu.
 - Okamžik opětovného zprovoznění služby je časem odstranění Poruchy (dále jen „TR“).

11. Ochrana informací

- 11.1. Poskytovatel a Klient považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu nebo, které se dozvěděly v souvislosti s plněním Smlouvy, a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti trvá i po ukončení Smlouvy.
- 11.2. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
- informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva,
 - informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti,
 - informace vyžadované soudy, správními orgány, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislými poradci smluvních stran.
- 11.3. Poskytovatel a Klient se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména Zákonem o telekomunikacích a Zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek trvá i po ukončení smluvního vztahu.
- 11.4. Klient dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data dle § 84 odst. 3 písm. c) Zákonu o telekomunikacích pro

obchodní a marketingové účely a nebude je poskytovat třetím stranám.

- 11.5. Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby Klient neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Klienta, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

12. Doručování

- 12.1. Pro účely smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Klient se za doručenu považuje písemnost:
- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
 - doručená subjektem poskytující poštovní služby
 - doručená prostřednictvím emailu s potvrzením o doručení tohoto emailu
 - doručená jiným způsobem, pokud byl jiný způsob doručení dohodnut
- 12.2. V případě písemností doručených subjektem poskytujícím poštovní služby, se považuje písemnost za doručenu, pokud bude prokázáno dodání zásilky na adresu naposledy oznámenou Klientem. Za doručenu je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společností OIFA, s.r.o. nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2010.
- 13.2. Právní vztahy při poskytování Služeb NET se řídí Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Zákonem o telekomunikacích a občanským nebo obchodním zákoníkem.

Petr Kašperek
jednatel OIFA, s.r.o.