

## Všeobecné obchodní podmínky Miroslava Kubešová

### 1. Předmět všeobecných obchodních podmínek

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran poskytovatele – firmy Miroslava Kubešová (dále jen „poskytovatel“) a zákazníka při poskytování služeb elektronických komunikací (dále v textu jen „Služba“ nebo „Služby“), vznikajících na základě uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“). Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy. Pokud dojde k nesouladu smluvních ustanovení obsažených ve VOP a ve Smlouvě, přednost mají vždy smluvní ustanovení obsažená ve Smlouvě.

### 2. Postup před uzavřením Smlouvy a při uzavírání Smlouvy

#### 2.1. Postup před uzavřením Smlouvy:

Před uzavřením Smlouvy má potenciální zákazník možnost dozvědět se na webových stránkách poskytovatele [www.mamutnet.cz](http://www.mamutnet.cz), v sídle provozovatele na adrese Komenského 628, 664 56 Blučina a na telefonické lince +420 530 502 666, níže uvedené údaje, které jsou součástí VOP:

-poskytovatelem Služby je společnost Miroslava Kubešová, IČ: 67605800, sídlem Komenského 628, 664 56 Blučina.

-adresa webových stránek poskytovatele je [www.mamutnet.cz](http://www.mamutnet.cz), emailová adresa pro doručování písemností je [info@mamutnet.cz](mailto:info@mamutnet.cz), poštovní adresa pro doručování písemností je Komenského 628, 664 56 Blučina

-poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací uvedené na webových stránkách poskytovatele, a obsažené ve VOP poskytovatele dostupné na webových stránkách poskytovatele, za smluvní cenu, kterou poskytovatel sjednává vždy v konkrétním případě s konkrétním zákazníkem, jinak dle obecně platného ceníku služeb, který je dostupný na webových stránkách poskytovatele, v obecně platném ceníku služeb jsou uvedeny všechny náklady na dodání Služby, s dodáním plnění nejsou spojeny jiné náklady, než ty obsažené ve smluvené ceně a uvedené v ceníku dostupném na shora uvedených webových stránkách poskytovatele

-vyúčtování Služeb provádí poskytovatel za příslušné zúčtovací období uvedené ve Smlouvě, způsob platby za Služby je stanoven bezhotovostní platbou na poskytovatelem vystavený daňový doklad se splatností dohodnutou mezi dodavatelem a zákazníkem ve Smlouvě, jinak 10 dní od doručení, s uvedením variabilního symbolu daňového dokladu, na který je plněno, daňové doklady jsou doručovány buď emailovou zprávou, nebo v tištěné formě prostřednictvím provozovatele poštovních služeb dle volby zákazníka

-v případě, že ze strany poskytovatele bude zákazník poskytnuto vadné plnění, je zákazník povinen písemně uplatnit reklamaci nejpozději do 2 měsíců od zjištění vady nebo vyúčtování vadné ceny, poskytovatel je povinen vady odstranit nejpozději do 30ti dnů od doručení reklamace zákazníka, v případě uznání reklamace bude zákazník poskytnuta sleva způsobem a ve výši stanovených ve VOP, v případě neuznání reklamace může zákazník podat námitku k Českému telekomunikačnímu úřadu (dále jen „ČTÚ“)

-Smlouva uzavřená mezi poskytovatelem a zákazníkem je sjednána na dobu určitou nebo neurčitou dle typu Smlouvy, v případě uzavření Smlouvy na dobu určitou je doba plnění ujednána v délce trvání 24 měsíců od uzavření Smlouvy. Možnosti a způsob prodloužení Smlouvy uzavřené na dobu určitou jsou stanoveny v čl. 2.3. VOP. Po tuto dobu trvání lze Smlouvu ze strany zákazníka vypovědět způsobem a ve lhůtě jako Smlouvu na dobu neurčitou a poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy

-poskytovatel zákazníkovi poskytuje poučení o možnosti odstoupit od Smlouvy, jak ve VOP přístupných na webových stránkách poskytovatele, tak uvedením ve Smlouvě formou sdělení Informací povinně sdělovaných spotřebiteli před uzavřením Smlouvy, rovněž dostupného na webových stránkách poskytovatele.

- Služby poskytované poskytovatelem na základě uzavřené Smlouvy:

1) **Poskytování datových služeb (internetového připojení)** - veřejná služba el. komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě, poskytovaná bezdrátově v bezlicenčních i

licenčních pásmech a pomocí optického či metalického vedení

2) **Poskytování hlasových služeb VOIP** (voice internet protokol) - VOIP: veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě el. komunikací s využitím VOIP technologie. Technické parametry služby a dostupnost jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na [www.mamutnet.cz](http://www.mamutnet.cz). Služba VOIP je poskytována pouze při současném využití Služby internetového připojení. Zákazníkovi je umožněno nastavit si zamezení zobrazení telefonního čísla na základě jeho požadavku zasláného na [info@mamutnet.cz](mailto:info@mamutnet.cz) nebo po telefonické dohodě.

3) **Serverhosting** – služba pronájmu či umístění počítačového serveru v prostorách poskytovatele s připojením serveru po síti Internet a dalšími souvisejícími službami.

4) **Serverhousing** - umístění vlastního stroje do telehousu poskytovatele

5) **Rackhousing** - služba pronájmu prostoru pro umístění racku v datacentru poskytovatele

6) **Webhosting** - služba pronájmu prostoru pro webové stránky na cizím serveru

#### 2.2. Uzavření smlouvy:

Smlouva, jejímž předmětem je poskytování Služeb dle volby zákazníka, je uzavřena vždy v písemné formě. Pro uzavření Smlouvy je poskytovatel oprávněn vyžadovat po zákazníkovi tyto údaje: jméno a příjmení, bydliště, datum narození, případně rodné číslo, telefonní číslo a adresu emailové pošty, případně adresu sídla podnikání, obchodní firmu nebo název, identifikační číslo, adresu sídla, případně adresu sídla organizační složky či provozovny, jméno a příjmení osoby oprávněné jednat za společnost, jméno a příjmení osoby kontaktní, telefonní číslo, adresu elektronické pošty. Na žádost poskytovatele je zákazník povinen tyto údaje doložit předložením platného občanského průkazu či jiným dokladem totožnosti. Rozsah, účel a podmínky zpracování výše uvedených údajů o zákazníkovi jsou upraveny v čl. 3.3. I) VOP.

### 2.3. Doba trvání smlouvy:

2.3.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo určitou, údaj o délce trvání smluvního vztahu je uveden ve Smlouvě. V případě uzavření Smlouvy na dobu určitou je Smlouva uzavřena na dobu 24 měsíců ode dne uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena v okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami. Zahájení fakturace je uvedeno ve Smlouvě. Do zahájení fakturace poskytuje poskytovatel zákazníkovi Služby zdarma.

2.3.2. Za účelem prodloužení délky trvání Smlouvy na dobu určitou musí být mezi oběma smluvními stranami nejpozději jeden měsíc před uplynutím doby, na kterou je Smlouva na dobu určitou sjednána, sepsán písemný dodatek ke Smlouvě. Smlouvu lze prodloužit tímto způsobem i opakovaně, v jednotlivých případech však nejdéle na dobu 24 měsíců.

2.3.3. Pokud nedojde k prodloužení doby, na kterou je Smlouva uzavřena způsobem uvedeným v čl. 2.3.2. Smlouvy, avšak po uplynutí doby, na kterou byla Smlouva sjednána, bude poskytovatel nadále poskytovat zákazníkovi Služby dohodnuté ve Smlouvě a zákazník tyto bude nadále čerpat, dojde k automatické změně Smlouvy na Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou za jinak shodných smluvních podmínek dohodnutých ve Smlouvě.

2.3.4. Poskytovatel je povinen umožnit v individuálním případě i uzavření Smlouvy na dobu nejvýše 12 měsíců, tím není vyloučena možnost uzavření Smlouvy na delší dobu, pokud o to zákazník požádá.

### 2.4. Ukončení smlouvy:

2.4.1. Smlouvu je možné ukončit:

a) písemnou dohodou smluvních stran ke dni uvedeném v této dohodě

b) písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran zaslané druhé smluvní straně, výpovědní lhůta je smluvními stranami ujednána na 3 měsíce, výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď Smlouvy zasílá zákazník formou doporučeného dopisu na administrativní podporu poskytovatele na adrese: Miroslava Kubešová, Komenského 628, Blučina 664 56. Po dobu výpovědní lhůty jsou všechny smluvní strany povinny plnit své smluvní povinnosti. V případě výpovědi Smlouvy na dobu určitou, v době trvání uvedené v čl. 2.3.1 Smlouvy ze strany zákazníka, je poskytovatel oprávněn

požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy.

c) písemným odstoupením, ale pouze na základě níže uvedených důvodů:

2.4.2. Odstoupení od Smlouvy

2.4.2.1. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy:

-ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy mu poskytovatel začal poskytovat smlouvenou Službu,

-v případě, že mu poskytovatel nedodal bez udání důvodu Služby déle než 30 dní,

-v případě, že poskytovatel nezahájil poskytování Služeb bez udání důvodu,

-v případě změny smluvních podmínek, která by měnila podstatné náležitosti Smlouvy (§ 63 odst. 1 písm. c) až q) zákona o elektronických komunikacích), zejména pak pokud by zhoršovala postavení zákazníka, je zákazník oprávněn ukončit Smlouvu formou odstoupení ke dni nabytí účinnosti této změny, o čemž musí poskytovatele písemně předem informovat.

Zákazník není oprávněn odstoupit od Smlouvy z důvodu změny smluvních podmínek, které poskytovatel změnil, z důvodu změny právní úpravy nebo z důvodu toho, že byl vyzván k jejich změně prostřednictvím rozhodnutí ČTÚ vydaného dle §67 a násl. zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu; tyto změny budou zákazníkovi zaslány minimálně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti, způsobem, který si zákazník ve Smlouvě zvolil pro zaslání vyúčtování.

2.4.2.2. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy, pokud zákazník níže uvedeným závažným způsobem porušil smluvní podmínky:

a) zákazník neuhradil platby na vyúčtování Služeb či provede jen částečné úhrady a dluh přesáhne částku rovnající se výši 3 měsíčních vyúčtování Služeb;

b) poskytovatel zjistí, že zákazník sdělil nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (čl. 2.2.VOP);

c) zákazník porušil ustanovení čl. 3.3 písm. a) VOP nebo čl. 3.3 písm. g) VOP

d) z důvodu objektivní nemožnosti plnění na straně poskytovatele

Sankce spojené se shora uvedeným závažným porušením smluvních podmínek ze strany zákazníka jsou uvedeny v čl. III. Smlouvy.

### 3. Práva a povinnosti smluvních stran

#### 3.1. Poskytovatel se zavazuje:

a) poskytovat Službu a to nepřetržitě po všechny dny v roce a to v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích (č. 127/2005 Sb.) a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem. Zaručená úroveň kvality je současně nabízenou úrovní kvality Služeb; minimální a maximální rychlost Služby je uvedena v obecně platném ceníku Služeb poskytovatele a v Příloze č. 4 Smlouvy-Technická specifikace

b) udržovat síť v řádném technickém stavu a provádět její opravy neprodleně po zjištění závad tak, aby tyto závady byly odstraněny nejpozději do 5ti pracovních dnů;

c) zveřejňovat změny smluvních podmínek, minimálně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti a v této lhůtě je i zaslat zákazníkovi, způsobem, který si zákazník ve Smlouvě zvolil pro zaslání vyúčtování;

d) zákazníkovi je zdarma poskytován přístup k číslům tísňového volání, včetně údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání;

e) poskytovatel je povinen na žádost zákazníka a na jeho náklady zajistit službu identifikace účastnického čísla (včetně identifikace volajícího), z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která zákazník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Cena Služby identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání je stanovena obecně platným ceníku služeb dostupným na webových stránkách poskytovatele. Údaje o identifikaci čísla sdělí poskytovatel zákazníkovi písemně zásilkou zaslanou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Tento způsob sdělování informací je zpoplatněn způsobem stanoveným v čl. 5 písm. l) VOP. Údaje o volajících, tedy fyzických a právnických osobách, které uskutečnily zlomyslná nebo obtěžující volání, je poskytovatel oprávněn zákazníkovi sdělit, i když tyto osoby odmítly uveřejnění těchto údajů;

f) poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování objednaných Služeb uvedených ve Smlouvě ve lhůtě v ní uvedené;

g) poskytovatel poskytuje zdarma služby zákaznické podpory pouze ke sjednaným Službám a to zejména za účelem hlášení odstranění poruch. Vzniklé poruchy je možné ohlásit emailem na admin@mamutnet.cz.

h) poskytovatel poskytuje zákazníkovi placené servisní služby nad rámec sjednaných služeb. Seznam poskytovaných servisních služeb a ceny za servisní služby jsou obsaženy v obecně platném ceníku služeb zveřejněném na webových stránkách poskytovatele. Zákazník může u poskytovatele objednat servisní službu na linkách pro hlášení poruch a to prostřednictvím telefonního čísla +420 530 502 666 nebo prostřednictvím emailu na adrese: admin@mamutnet.cz.

### 3.2. Poskytovatel je oprávněn:

a) omezit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou:

-k realizaci příslušných opatření či pravomocných rozhodnutí vydaných příslušným správním orgánem;

-z odstranění následků způsobených vyšší mocí (živelné pohromy apod.);

-k realizaci nutné údržby systému-časy jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele;

- v případě prodlení zákazníka s úhradou za poskytované Služby (čl. 5 písm. g) VOP).

b) v rámci poskytovaných Služeb zavést níže uvedené postupy s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, z důvodu zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení:

-provoz na páteřní datové síti je neustále monitorován poskytovatelem a její kapacita je navržena s více jak 50% rezervou

Shora uvedená opatření mají následující vliv na kvalitu poskytovaných Služeb:

-v případě naplnění kapacity připojení u datových Služeb (zejména u bezdrátového přístupového bodu) dochází k rovnoměrnému omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů bodu

-přednostně jsou poskytovány hlasové Služby před datovými službami

-po 40ti minutách dojde k automatickému ukončení hovoru u Služby VOIP

c) přijmout níže uvedená opatření v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě,

bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení a zranitelnosti:

-na dobu nezbytně nutnou přerušit poskytování Služby

-na dobu nezbytně nutnou odepřít přístup ke Službě

V případě, že poskytovatel na dobu nezbytně nutnou přerušil poskytování Služby nebo odepřel přístup ke Službě, zachová přístup k číslům tísňového volání, bude-li to technicky možné.

### 3.3. Zákazník se zavazuje:

a) neprovádět žádné změny v nastavení poskytované Služby, či jiných parametrů souvisejících s poskytováním Služby, které by měly za následek poruchu nebo její zneužití.

b) telefonicky hlásit poskytovateli poruchy v předmětu poskytování Služby bez zbytečného odkladu a to prostřednictvím telefonního čísla +420 530 502 666 nebo prostřednictvím emailu na adrese: admin@mamutnet.cz.

c) zákazník souhlasí s tím, že Smlouva může být postoupena třetí osobě při zachování všech sjednaných smluvních podmínek;

d) zákazník prohlašuje, že má souhlas s umístěním přípojného místa od majitele objektu, dále že sám s umístěním souhlasí, zákazník umožní takovéto připojení (uložení kabelů, přístup k technologii);

e) zákazník se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy;

f) zákazník je povinen včas sdělit poskytovateli jakoukoli změnu osobních a kontaktních údajů, zejména doručovací adresu, telefonní a emailový kontakt;

g) zákazník se zavazuje neposkytovat připojení k internetu třetím osobám, a to až za úplaty či bezúplatně;

h) zákazník je povinen při užívání Služeb poskytovatele nezasahovat do jeho zařízení a neměnit jejich nastavení, stejně tak se zavazuje nepoužívat zařízení pro provoz v rámci sjednané Služby, která není poskytovatelem schválena;

i) zákazník se zavazuje neuskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání a neužívat nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě nebo dalších osob;

j) zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že emailová komunikace se považuje za platný

komunikační kanál, tzn. oznámení a sdělení zasláná poskytovatelem na emailovou adresu zákazníka se považují za řádně doručena. Zákazník je povinen prokazatelně informovat poskytovatele o změně své emailové adresy. Zákazník je rovněž povinen pravidelně kontrolovat svou emailovou schránku a číst nové došlé emailové zprávy od poskytovatele;

k) zákazník si zvolí způsob doručování vyúčtování ve Smlouvě. Vyúčtování za Služby lze zasílat v elektronické podobě na emailovou adresu zákazníka, toto elektronické vyúčtování plně nahrazuje písemné vyúčtování zasílané poštou nebo faxem nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb; v případě doručování prostřednictvím provozovatele poštovních služeb je zákazník povinen hradit poskytovateli paušální poplatek na pokrytí nákladů souvisejících se zasláním papírové verze dle obecně platného ceníku dostupného na webových stránkách provozovatele. Zákazník tímto dává souhlas k tomu, aby poplatek za zaslání vyúčtování provozovatel zahrnul do vyúčtování Služeb;

l) zákazník bere na vědomí, že v souladu s § 41 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, je poskytovatel tzv. univerzální služby povinen vést a aktualizovat účastnický seznam podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby. Tento seznam je povinen poskytovatel univerzální služby poskytnout na vyžádání účastníkovi. Poskytovatel telefonní služby je povinen vést účastnický seznam obsahující identifikační údaje účastníků, k jejichž zveřejnění dali tyto souhlas.

Zákazník ve Smlouvě uvede, zda souhlasí se zveřejněním svých osobních údajů a jeho kontaktování za účelem marketingu v rámci účastnických seznamů dle §41 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., zákona o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů. Veškeré osobní údaje zákazníka, které jsou poskytovateli sděleny, nebudou bez souhlasu zákazníka poskytnuty třetím osobám ani jiným subjektům a bude s nimi nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Pokud dá ve Smlouvě zákazník výslovný souhlas k tomu, aby poskytovatel evidoval pro účely účastnických seznamů jeho osobní údaje, bude se jednat o následující údaje:

-jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo, adresa elektronické pošty, případně adresa sídla podnikání,

-obchodní firma nebo název, identifikační číslo, adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky či provozovny, telefonní číslo, adresa elektronické pošty.

Poskytovatel na základě písemné žádosti zákazníka zajistí bezplatně změnu, doplnění nebo odstranění údajů z účastnických seznamů, účastník může v účastnickém seznamu uvést požadavek, aby nebyl kontaktován za účelem marketingu,

Poskytovatel zpracuje, uchová a předává oprávněné osobě (poskytovateli univerzální služby) identifikační údaje zákazníka pro účely zveřejnění v seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně minimálních dalších identifikačních údajů nebo pro účely databází, podle nichž se poskytují informace o telefonních číslech, a dále v účastnickém seznamu všech podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby, to vše na základě žádosti zákazníka a v rozsahu, se kterým zákazník souhlasil,

Zákazník potvrzuje, že byl řádně seznámen s účastnickým seznamem i seznamem účastníků, včetně elektronických verzí a účelu, jakož i dalších možností využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu.

m) zákazník je povinen umožnit ke dni skončení platnosti Smlouvy demontáž technického vybavení v majetku poskytovatele, které sloužilo k zřízení přípojného místa;

n) zákazník odpovídá za veškeré technické vybavení specifikované v příloze č.1 Smlouvy – „Předávací protokol“. V případě jeho zcizení nebo zničení jím nebo třetí osobou je povinen škodu na zařízení uhradit poskytovateli, s výjimkou zásahu vyšší moci;

o) v případě zcizení, nebo vandalského poškození zařízení, uhradí zákazník poskytovateli náklady spojené s opravou nebo výměnou zařízení. Tyto vyčíslené náklady zašle provozovatel zákazníkovi fakturou, způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování dle Smlouvy.

p) zákazník je povinen sledovat svou kartu zákazníka a svůj email, které mu zřizuje poskytovatel v okamžiku, kdy je uzavřena Smlouva, na kartě zákazníka z řízeném emailu má zákazník přístup k informacím o jemu poskytovaných službách včetně poskytovatelem vystavených faktur

### 3.4. Zákazník je oprávněn

a) zákazník je oprávněn s ohledem na technické možnosti poskytovatele si zvolit heslo pro komunikaci, na jehož základě poskytovatel může zákazníkovi, popřípadě jeho zástupci, sdělovat informace o službách poskytovaných zákazníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých služeb; nezvolí-li si zákazník tímto způsobem heslo, nastaví zákazníkovi heslo poskytovatel a oznámí toto nastavení zákazníkovi.

### 4. Smluvní podmínky při objednání služby VOIP

#### VoIP - Voice over IP, Internetová telefonie = Telefonní linka přes Internet

V síti provozovatele je podpora pro telefonní linky provozované na protokolu IP, každý zákazník má možnost linky pro telefonní adaptér mimo svou konektivitu.

Zákazník výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že Služba VoIP (telefon přes internet) a její doplňkové služby jsou poskytovány na základě smluvního vztahu poskytovatele a společnosti FIXnet s.r.o., IČ: 26357739, sídlem Pravdova 1274, Sušice II, 342 01 Sušice, zapsaná v OR vedeném KS v Plzni sp. zn. C 1517, platby cen za tuto Službu jsou na základě souhlasu společnosti FIXnet s.r.o. placeny zákazníkem jako koncovým uživatelem k rukám poskytovatele.

VoIP Služba je veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě el. komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry Služby jsou uvedeny v obecně platném ceníku poskytovatele a na webových stránkách [www.fixnet.cz](http://www.fixnet.cz)

Zákazníkovi jsou poskytovatelem prostřednictvím společnosti FIXnet s.r.o. poskytovány v souvislosti se Službou VoIP následující Služby:

-nastavení zamezení zobrazení telefonního čísla

-v případě zlomyslného a obtěžujícího volání poskytovatel zpřístupní zákazníkovi na jeho písemnou žádost údaje obsahující identifikaci volajícího

-zákazníkovi je poskytován přístup k číslům tísňového volání, včetně údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání

-selektivní zamezení volání je možné provést na ústředně na základě požadavku zákazníka

Bližší informace o službě VoIP zákazník získá na webových stránkách společnosti FIXnet

s.r.o. - [www.fixnet.cz](http://www.fixnet.cz) kde jsou dostupné i všeobecné obchodní podmínky této společnosti.

### 5. Cena za poskytnuté služby, její vyúčtování, platební podmínky, smluvní sankce

a) aktuální cena za Služby, které poskytuje poskytovatel, včetně servisních služeb a poplatků, je uvedena v obecně platném ceníku služeb zveřejněném na webových stránkách poskytovatele. V ceníku uvedené ceny služeb jsou cenami obecně platnými, nicméně rozhodující je vždy smluvní cena, kterou si poskytovatel a zákazník sjednají dohodou v rámci Smlouvy.

b) poskytovatel a zákazník se dohodli na smluvní ceně Služeb za kalendářní měsíc uvedené ve Smlouvě. Datum zahájení fakturace je uvedeno ve Smlouvě. Do data zahájení fakturace poskytuje poskytovatel zákazníkovi Služby zdarma.

c) poskytovatel provádí vyúčtování zpětně za předcházející zúčtovací období, kterým je jeden kalendářní měsíc, na základě vyúčtování vystaví zákazníkovi daňový doklad-fakturu za Služby poskytnuté v příslušném zúčtovacím období, která je zákazníkovi doručována na emailovou adresu nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb dle uvedení ve Smlouvě.

d) poskytovatel a zákazník se dohodli na způsobu úhrady za poskytované Služby bezhotovostní platbou zákazníka na bankovní účet poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy, na poskytovatelem vystavenou fakturu, jako variabilní symbol platby je zákazník povinen uvést číslo faktury, na kterou plní. Splatnost faktur je stanovena ve Smlouvě. V případě, že ve Smlouvě není datum splatnosti uvedeno, platí, že je faktura splatná ve lhůtě 10 dnů od jejího doručení. Za den úhrady platby se považuje den, ve který je částka připsána na bankovní účet poskytovatele uvedený v záhlaví Smlouvy

e) v případě prokazatelného neobdržení vystavené faktury zákazník, bude tato situace řešena individuálně

f) v případě prodlení zákazníka s úhradou faktury, má poskytovatel právo požadovat po zákazníkovi smluvní úroky z prodlení ve výši 0,05 % z celkové dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení

g) v případě, že se zákazník ocitne v prodlení s úhradou splatné faktury více než 30 dní, je poskytovatel oprávněn zaslat zákazníkovi

výzvu k úhradě dlužné částky, v níž mu stanoví lhůtu k plnění v délce 10 dní od doručení výzvy. Pokud zákazník dlužnou částku ani v této lhůtě neuhradí, je poskytovatel oprávněn dočasně pozastavit či omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečování volání na čísla tísňového volání. Po dobu pozastavení poskytovaných Služeb nemá zákazník právo na slevu za dny, po které nebylo možné Službu používat v důsledku neplnění závazků zákazníka. V případě, že poskytovatel musí zákazníkovi zaslat písemnou výzvu o nedoplatcích na jeho doručovací adresu, má poskytovatel právo vystavit daňový doklad na 50,- Kč za každou vystavenou výzvu v souladu s obecně platným ceníkem dostupným na webových stránkách poskytovatele nebo tuto platbu zahrnout do aktuálního vyúčtování.

h) v případě, že zákazník neuhradí splatné platby vyúčtovaných Služeb, či provede jen částečné úhrady a dluh přesáhne částku rovnající se výši 3 měsíčních vyúčtování a dlužnou částku neuhradí ani ve lhůtě po doručení výzvy k úhradě dle čl. 5 písm. g) těchto VOP, je poskytovatel oprávněn bez dalšího jednostranně odstoupit od smlouvy, a zároveň je zákazník povinen za toto závažné porušení smlouvy poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbyvajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výše náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Výše náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením je uvedeno v obecně platném ceníku poskytovatele přístupném na webových stránkách poskytovatele.

j) pokud Služby bylo možné využít jen částečně nebo je nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele a zákazníkovi tedy není dodržena zaručená úroveň kvality Služeb ze strany poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se zákazníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušeni dodávky Služeb se nepovažuje omezení poskytování Služby či Služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy a jejich nedílných součástí zákazníkem. Poskytovatel není povinen uhrazovat zákazníkům náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušeni Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Za snížení kvality/dostupnosti Služeb se nepovažuje snížení kvality či nedostupnost Služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je

stanovena na webových stránkách poskytovatele. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil zákazník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení zákazníka. V těchto případech je zákazník povinen za odstranění závady uhradit cenu dle obecně platného ceníku služeb dostupného na webových stránkách poskytovatele.

k) v případě, že zákazník požaduje provádět servisní práce na jeho výpočetním systému nebo požaduje změny v nastavení datové linky, je tato služba účtována poskytovatelem hodinovou sazbou 350,- Kč /hodina. Za ostatní služby si poskytovatel účtuje částku, která je uvedena v ceníku poskytovatele dostupném na webových stránkách poskytovatele.

l) v případě, že poskytovatel bude zasílat zákazníkovi písemnosti prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, je oprávněn požadovat paušální úhradu za jednu písemnost v částce uvedené v obecně platném ceníku služeb přístupném na webových stránkách poskytovatele a tuto zahrnout do aktuálního vyúčtování Služeb

m) poskytovatel poskytuje zákazníkovi zvýhodněnou cenu Služeb v případě, že zákazník předplatí poskytování služby na 1 rok dopředu, což musí poskytovateli sdělit nejpozději do 15.1. příslušného kalendářního roku, bližší informace o slevě a způsobu jejího poskytování jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele

## 6. Reklamační řád

6.1. V případě vadného plnění poskytovaných Služeb či chybného vyúčtování ceny za poskytované Služby je zákazník oprávněn tyto reklamovat ve lhůtě nejpozději do 2 měsíců od zjištění této vady nebo dodání vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Po uplynutí této lhůty toto právo zaniká. Reklamace musí být učiněna písemně a ve lhůtě 2 měsíců od zjištění této vady nebo dodání vyúčtování ceny za poskytnuté Služby a doručena poskytovateli na emailovou adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla poskytovatele uvedenou v záhlaví Smlouvy.

6.2. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti dnů od doručení reklamace zákazníka. V případě nesouhlasu se způsobem vyřízení reklamace, je zákazník oprávněn podat ve lhůtě 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace

námítku k Českému telekomunikačnímu úřadu.

6.3. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou zákazníkovi ve lhůtě 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované a to bezhotovostně na bankovní účet, ze kterého byla účastníkem částka odeslána nebo bude zákazníkovi poskytnuta sleva ve výši zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované v následujícím vyúčtování služeb.

6.4. V případě vlivu vyšší moci jako např. úder blesku, radiové rušení, výpadek el. energie, fibber-cut, budou případné reklamace nefunkčnosti Služeb řešeny individuální cestou.

6.5. Reklamace a poruchy v provozování služby se ohlašují na telefonním čísle provozovatele +420 530 502 666 nebo na emailové adrese poskytovatele: admin@mamutnet.cz.

## 7. Omezení nebo přerušeni poskytování Služeb

7.1. Poskytovatel je oprávněn řídit provoz v síti a omezit nebo přerušit nepřetržité poskytování Služby i bez předchozího upozornění a to z těchto důvodů:

-důležitého obecného zájmu;

-jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit;

-v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu poskytovateli, zákazníkovi nebo třetí osobě, v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti;

-na nezbytně nutnou dobu potřebnou pro údržbu sítě;

-zákazník nezaplatí řádně a včas vyúčtované ceny za poskytnutou Službu ani po předchozím písemném upozornění s uvedeným termínem plnění dle čl. 5 písm. g) VOP;

-zákazník užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR;

-je důvodné podezření, že zákazník nebo třetí osoba zneužívala nebo zneužívá Služby poskytovatele;

-zákazník užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným zákazníkům;

- přijetí opatření z důvodu narušení bezpečnosti a integrity sítě;

V případě omezení nebo přerušení Služeb je omezena či přerušena Služba přístupu zákazníka k číslům tísňového volání.

7.2. Obnovení poskytování Služeb, které bylo omezeno nebo přerušeno v důsledku závažného porušení smluvních závazků zákazníka, může být provedeno až po úplném uhrazení všech dlužných částek včetně případných penále. Poskytovatel obnoví poskytování služeb nejpozději do 48 hodin od připsání částky odpovídající dlužným platbám (vč. penále) zákazníka na bankovní účet poskytovatele. Za obnovení poskytování služeb v přípojném místě poskytovatel jednorázově účtuje poplatek 500,- Kč vč. DPH uvedený obecně platném ceníku dostupném na webových stránkách provozovatele.

7.3. V případě omezení nebo přerušení Služby na více jak 6 hodin za kalendářní den z důvodů na straně poskytovatele, s výjimkou důvodů zapříčiněných vyšší mocí, má zákazník právo na slevu a to na jednu třetinu z celkové měsíční fakturace Služby, není-li individuálně dohodnuto jinak.

7.4. Poskytovatel ukončí poskytování Služeb v případě skončení platnosti a účinnosti Smlouvy v důsledku právního úkonu obou smluvních stran či jedné smluvní strany.

## 8. Služba přenesení čísla od nebo jinému operátorovi

8.1. V případě sjednání telefonní Služby je zákazník oprávněn přejít od jiného poskytovatele služeb k poskytovateli i se svým stávajícím telefonním číslem, zároveň je oprávněn ponechat si stávající telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli Služeb.

8.2. V případě zájmu o přenesení telefonního čísla je zákazník povinen zaslat na adresu poskytovatele, uvedenou v záhlaví Smlouvy, písemnou žádost o přenesení telefonního čísla.

8.3. Zákazník je povinen vypovědět předmětnou Službu u opuštěného poskytovatele telefonické služby a podat o tom, stejně jako o datu ukončení této Služby u stávajícího poskytovatele, informaci přejímajícímu poskytovateli telefonické služby.

8.4. Přejímající poskytovatel je povinen provést přenesení telefonního čísla, včetně jeho aktivace ve lhůtě 4 dní. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.

8.5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout Službu přenesení telefonního čísla z následujících důvodů:

a) nejsou splněny podmínky podle 7.2., pokud se nedohodne se zákazníkem jinak,

b) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce,

c) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla,

d) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.

8.7. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele Služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta podle čl. 8.4. nezačala běžet.

8.8. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele Služby doručena přejímajícímu poskytovateli Služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací.

8.9. Přejímající operátor předá informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opuštěným operátorem přenesení telefonního čísla. Od předání této informace do referenční databáze přenesených čísel již

nelze požadovat zastavení přenesení telefonního čísla. Účastníkovi musí být jeho telefonní číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel, přičemž přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den přenesení nesmí být delší než šest hodin.

8.10. Poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované prostřednictvím veřejných mobilních komunikačních sítí umožní svým účastníkům získat bezplatnou informaci o přeneseném telefonním čísle ve veřejných mobilních komunikačních sítích dostatečnou ke zjištění ceny volání, a to nejméně těmito způsoby:

a) způsobem umožňujícím dálkový přístup, přičemž tato informace musí být dostupná nepřetržitě,

b) prostřednictvím krátké textové zprávy (SMS) zaslané účastníkovi jako odpověď na jeho dotaz učiněný prostřednictvím krátké textové zprávy (SMS),

c) automaticky aktivovaným hlasovým oznámením učiněným před sestavením spojení na volané telefonní číslo. Hlasové oznámení je poskytováno ve veřejných mobilních komunikačních sítích v případě volání na telefonní číslo, které je přeneseno ze sítě, kde volání vzniklo, do sítě jiné. Hlasové oznámení musí být učiněno v českém jazyce, popřípadě v dalším jazyce, a jeho celková délka nesmí přesáhnout šest sekund. Po skončení hlasového oznámení musí být poskytnuta účastníkovi lhůta o délce minimálně jedné sekundy tak, aby mohl přerušit volání ještě před okamžikem zahájení vlastního účtování volání. Hlasové oznámení musí být možné na přání účastníka jednoduchým způsobem vypnout. Tento způsob se nemusí použít, pokud se voláním na přenesené telefonní číslo cena nezvyšuje.

8.11. Cena za přenesení telefonního čísla se hradí za provedené postupy podle článku 8 VOP a může být sjednána zvlášť za přenesení jednoho telefonního čísla nebo za přenesení více telefonních čísel. Cena za přenesení telefonního čísla je hrazená přejímajícím operátorem opuštěnému operátorovi po úspěšném přenesení telefonního čísla. Cena za přenesení telefonního čísla je uvedena v obecně platném ceníku služeb, dostupným na webových stránkách poskytovatele.

8.12. Další podmínky přenosu telefonních čísel jsou stanoveny v opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, zveřejněném na webových stránkách

[http://www.ctu.cz/cs/download/ooop/rok\\_2012/ooop\\_10-10\\_2012-12.pdf](http://www.ctu.cz/cs/download/ooop/rok_2012/ooop_10-10_2012-12.pdf).

## 9. Informace o omezeních týkajících se koncových zařízení

9.1. Zákazník není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Zákazník 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.

9.2. Zákazník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými. Zákazník nesmí užívat zařízení neschválené pro provoz v ČR;

9.3. Zákazník se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele, ani k zařízení prostřednictvím kterého jsou Služby poskytovány, zařízení nespĺňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů. Zákazník není oprávněn poskytovat Služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a zákazníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je zákazník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši a způsobem určeným ve Smlouvě.

9.4. Zákazník je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „zařízení zákazníka“) 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 zákazníka. Připojení jiných zařízení než zařízení dodávaných poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost zákazníka.

9.5. V případě připojení jiných zařízení než dodávaných poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných Služeb.

## 10. Závěrečná ustanovení

10.1. V případě změny VOP budou změněné VOP zákazníkovi zpřístupněny na webových stránkách poskytovatele a minimálně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti, způsobem, který si zákazník zvolil pro zaslání výúčtování

ve Smlouvě, bude o jejich změně vyzoomněn poskytovatelem.

10.2. V případě změny VOP, které bude poskytovatel povinen provést na základě změny obecně právních předpisů nebo rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, nemá zákazník právo odstoupit od Smlouvy.

10.3. VOP jsou v jednotlivých zněních vyvěšeny na webových stránkách poskytovatele.

10.4. V případě sporů týkajících se předmětu Smlouvy se smluvní strany zavazují řešit tyto přednostně dohodou, k jejich konečnému řešení je založena pravomoc a příslušnost Českého telekomunikačního úřadu dle § 129 zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.