

Obchodní podmínky

pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Zásobování teplem
Vsetín a.s.

s platností od 1.1.2014.

Společnost Zásobování teplem Vsetín a.s. poskytuje tyto základní služby elektronických komunikací:

- Služba přístupu k síti Internet
- Veřejně dostupná hlasová služba
- Služby pronájmu okruhů
- Služby přenosu dat
- Služby veřejné pevné komunikační sítě

1. Úvodní ustanovení

Společnost Zásobování teplem Vsetín a.s. (dále jen Poskytovatel) je oprávněna k poskytování služeb elektronických komunikací, a to na základě osvědčení č. 1014 vydaného Českým telekomunikačním úřadem a v souladu s ustanoveními § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů, vydává tyto podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Podmínky).

Tyto Podmínky stanovují technické, provozní, organizační a obchodní předpoklady pro poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatelem prostřednictvím veřejné komunikační sítě, zejména údaje týkající se:

- předmětu a rozsahu poskytovaných služeb
- podmínek pro jejich objednávání, zřizování
- cen a platebních podmínek, práv a povinností Účastníků a uživatelů služeb (dále jen Účastníků) a Poskytovatele služby
- stanovení důsledků v případě neplacení či zneužití služby
- způsobů podávání a vyřizování stížností a reklamací na nekvalitní poskytnutí služby a na účtované ceny

1.1. Nárok na poskytování služby má každý, kdo splňuje předpoklady a podmínky, za nichž se poskytují služby elektronických komunikací, které jsou uvedeny zejména:

- v zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a navazujících právních předpisech,
- v zákoně č. 89/2012 Sb., občanském zákoníku, v platném znění,
- v Ceníku služeb elektronických komunikací Poskytovatele, dále „Ceník“,
- v těchto Podmínkách
- ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, dále „Smlouva“.

1.2. Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v platném Ceníku služeb elektronických komunikací Poskytovatele (dále jen Ceník).

1.3. Tyto Podmínky jakož i Ceník určují obsah smluv o poskytování služeb elektronických komunikací.

1.4. V případě, že některé z ujednání v těchto Podmínkách je v rozporu s ujednáním ve Smlouvě, mají ujednání ve Smlouvě přednost.

1.5. Podmínky jsou uživateli dostupné v provozovně Poskytovatele a na internetových stránkách <http://www.vsteplo.mvv.cz>.

2. Výklad použitých pojmů

Kromě pojmů, uvedených v § 2 zákona č. 127/2005 Sb., se pro účely těchto Podmínek rozumí:

- *Účastník* - uživatel služby elektronických komunikací, který je ve smluvním vztahu s jejím Poskytovatelem.
- *Uživatel* - fyzická nebo právnická osoba, která využívá službu elektronických komunikací
- *Poskytovatel* - Zásobování teplem Vsetín a.s., IČ 45192588,
- *Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací (dále jen Smlouva)* – právní dokument, kterým se uzavírá smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem
- *Koncové komunikační zařízení (dále jen koncové zařízení)* - zařízení připojené ke koncovému bodu sítě určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s používáním příslušné služby elektronických komunikací.
- *Rozhraní vlastnictví komunikačních zařízení* – fyzický spojovací bod mezi komunikační sítí ve vlastnictví Poskytovatele (venkovní slaboproudé rozvody včetně rozvodných skříní elektronických komunikací) a zařízením Účastníka (vnitřní slaboproudé rozvody v budově Účastníka)
- *Komunikační výkony (dále jen výkony)* – služby elektronických komunikací a zřízení, změna, obnova, údržba a provoz komunikačního zařízení.
- *Služby elektronických komunikací (dále jen služby)* - služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací pomocí elektronických komunikačních zařízení.
- *Hlasové služby* - služby elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu
- *Závada na elektronickém komunikačním zařízení* - stav, který znemožňuje používat komunikační zařízení nebo službu obvyklým způsobem.
- *Přípojné vedení* - vedení od přípojného bodu transportní sítě Poskytovatele ke koncovému bodu určenému pro připojení koncového zařízení.
- *Technická specifikace* – podrobná specifikace služeb, požadovaných zájemcem o služby elektronických komunikací. Specifikace služeb je doložena ke Smlouvě v podobě vyplněného formuláře, potvrzeného zástupcem Uživatele.
- *Předávací protokol* – Protokol sepsaný při zprovoznění datových služeb Poskytovatelem. Datum podpisu protokolu je dnem zprovoznění sjednaných služeb.
- *Servisní list* – Protokol sepsaný při zprovoznění hlasových služeb nebo předání servisních zásahů u Účastníka.

3. Obecná ustanovení

- 3.1. Služba elektronických komunikací je poskytována nepřetržitě, nestanoví-li zákon, Podmínky nebo Smlouva jinak.
- 3.2. Poskytování služeb elektronických komunikací je zabezpečeno v rámci veřejné komunikační sítě Poskytovatele nebo v součinnosti s dalšími Poskytovateli služeb elektronických komunikací v místní, meziměstské i mezinárodní síti elektronických komunikací.
- 3.3. Aktuální informace o službách Poskytovatele jsou dostupné v provozovně Poskytovatele a na internetových stránkách <http://www.vsteplo.mvv.cz>.
- 3.4. Ke všem nabízeným službám je poskytován servis. Přesný rozsah servisních služeb je specifikován v Ceníku a je dostupný v provozovně Poskytovatele a na internetových stránkách <http://www.vsteplo.mvv.cz>. Servis může být poskytován také smluvními partnery Poskytovatele.
- 3.5. Poskytovatel neuplatňuje při poskytování služeb elektronických komunikací postupy za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací, využívaných k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení.

4. Platnost smlouvy

- 4.1. Vznik smlouvy

- 4.1.1. Veškeré služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě Smlouvy, která obsahuje zejména identifikační údaje smluvních stran, předmět, rozsah a dobu plnění jejich závazků.
- 4.1.2. Vzor smlouvy je uživateli dostupný v provozovně Poskytovatele a na internetových stránkách <http://www.vsteplo.mvv.cz>.
- 4.1.3. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem vzniká dnem, kdy je smlouva podepsána odpovědnými zástupci obou smluvních stran. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí občanským zákoníkem, Smlouvou, Ceníkem a těmito Podmínkami.
- 4.1.4. Strany smlouvy jsou povinny se bez zbytečného odkladu informovat o všech změnách, které jsou podstatné pro plnění závazků ze Smlouvy.
- 4.1.5. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 4.1.6. Změny smluvního vztahu se provádějí zásadně písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran na jedné listině.
- 4.1.7. Smlouva je výrazem pravé, svobodné, vážné a určité vůle smluvních stran. Smluvní strany jsou plně srozuměny s obsahem Smlouvy, a to s tím, že práva a povinnosti ve Smlouvě sjednané jsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy, veřejným pořádkem a dobrými mravy, jimiž se samy řídí.
- 4.2. Ukončení smlouvy
- 4.2.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s měsíční výpovědní lhůtou nebo na dobu určitou.
- 4.2.2. Smlouva uzavřená na dobu určitou se po uplynutí sjednané doby trvání automaticky mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, pokud žádná ze smluvních stran nejpozději tři měsíce před skončením této doby určité nedoručí druhé smluvní straně podepsané (vlastnoručně či elektronicky podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu) právní jednání v textové podobě směřující k ukončení této smlouvy. Sjednaná doba trvání smlouvy uzavřené na dobu určitou se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování Služeb.
- 4.2.3. Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může být ukončena kteroukoli ze smluvních stran bez udání důvodu výpovědí. Pokud Smlouva neupravuje výpovědní lhůtu jinak, tak platí, že výpovědní lhůta dle tohoto bodu činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 4.2.4. Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou může být ze strany Účastníka předčasně ukončen výpovědí. Pokud Smlouva neupravuje výpovědní lhůtu jinak, tak platí, že výpovědní lhůta dle tohoto bodu činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně..
- 4.2.5. Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou může být ze strany Poskytovatele předčasně ukončen výpovědí s účinností doručením výpovědi Účastníkovi, pokud bude Účastník v prodlení se zaplacením ceny za poskytované služby o více než 30 dnů.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

5.1. Práva a povinnosti Účastníka

- 5.1.1. Každá právnická a fyzická osoba, která splňuje ustanovení obecně závazných právních předpisů a těchto Podmínek, má právo na používání služby elektronických komunikací v rozsahu a způsobu, odpovídajícím technickým a provozním možnostem Poskytovatele.
- 5.1.2. Účastník nesmí bez vědomí a schválení Poskytovatele nic měnit na technickém zařízení koncového bodu a koncovém zařízení v majetku Poskytovatele.
- 5.1.3. Účastník nesmí při využívání služeb zasahovat do počítačového systému Poskytovatele jiným, než dohodnutým způsobem.
- 5.1.4. Účastník se zavazuje platit řádně a včas ceny za poskytnuté služby, jakož i uhradit Poskytovateli případné pokuty v souladu se Smlouvou, Ceníkem a těmito Podmínkami. Účastník odpovídá za uhrazení ceny ve stanoveném termínu a v účtované výši, a to i v případě, že označil za plátce jinou osobu.

5.1.5. Účastník se zavazuje zajistit své technologie proti poškození. Poskytovatel nenes odpovědnost za škody na technologiích Účastníka, pokud tyto nebyly řádně zajištěny proti poškození.

5.1.6. Pokud není písemnou dohodou mezi Účastníkem a Poskytovatelem výslovně stanoveno jinak, termínem stanoveným pro úhradu ceny je termín splatnosti příslušného vyúčtování poskytnutých telekomunikačních služeb uvedený na platebním dokladu.

5.1.7. Účastník se zavazuje bez zbytečného odkladu ohlásit veškeré poruchy, závady, které zjistí na zařízení Poskytovatele, ztrátu nebo poškození tohoto zařízení.

5.1.8. Pokud je poruchou na zařízení Poskytovatele znemožněno Účastníku užívání služeb po dobu delší než 48 hodin po sobě jdoucích, má Účastník právo žádat o slevu z ceny, pokud Účastník tuto závadu nezpůsobil a pokud nenastaly překážky, které vylučují odpovědnost Poskytovatele ze zákona.

5.1.9. Za začátek poruchy je považován okamžik jejího nahlášení Účastníkem Poskytovateli způsobem uvedeným v těchto Podmínkách.

5.1.10. Za konec poruchy je považován okamžik obnovení služby se základními parametry.

5.1.11. Účastník má z titulu kladně vyřízené reklamace právo na vrácení přeplatků cen, účtovaných za služby elektronických komunikací. Přeplatky budou vráceny ve lhůtách, uvedených v těchto Podmínkách.

5.1.12. Účastník se zavazuje být v nezbytně nutném nebo předem zvlášť dohodnutém rozsahu nápomocen při instalaci příslušného zařízení v prostorách Účastníka, zejména

- předem zajistit připravenost prostor a podmínky prostředí pro instalaci a provoz zařízení;
- umožnit ve sjednanou dobu vstup pracovníků Poskytovatele a jeho subdodavatelů a provedení instalačních prací;
- bezplatně poskytnout osvětlení a přípojku elektrické sítě;

5.1.13. Účastník se zavazuje bezplatně zajišťovat napájení elektronického komunikačního zařízení Poskytovatele instalovaného u Účastníka, které souvisí s provozem poskytované služby.

5.1.14. Poskytovatel, resp. jeho zaměstnanec či zmocněnec má právo kdykoliv zkontrolovat stav koncového bodu služby a zařízení Poskytovatele. Účastník tímto uděluje svolení k přístupu i přiměřenému překonání překážek takového přístupu osobě pověřené Poskytovatelem na místo, na němž se zařízení Poskytovatele nachází, ať již má sám k takovému bytu, nebytovému prostoru, stavbě či jinému místu vlastnické či jiné právo, a to za účelem kontroly stavu zařízení Poskytovatele či za účelem odebrání zařízení Poskytovatele v případě ukončení Smlouvy. Pokud je právo Poskytovatele realizováno za účelem odebrání zařízení Poskytovatele, zavazuje se Účastník poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost a zařízení Poskytovatele vydat Poskytovateli. Toto sjednané právo přístupu trvá až do vypořádání všech závazků ze Smlouvy. Postup Poskytovatele v rámci tohoto odstavce je oprávněný a Účastník výslovně prohlašuje, že možné následky tohoto postupu proto nejsou škodou.

5.1.15. Účastník nesmí využít připojení k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy obecně závaznými v České republice resp. v místě poskytování služeb popř. s právními řády dalších států, ve kterých budou data přístupná a s předpisy mezinárodního práva.

5.1.16. Účastník nesmí obtěžovat další uživatele Internetu popř. uživatele hlasových služeb nevyžádanou, zejména sériovou poštou nebo jinými nevyžádanými zprávami.

5.1.17. Účastník nesmí připojením svých hardwarových prostředků generovat neúměrnou zátěž sítě.

5.1.18. Účastník se zavazuje užívat služby pouze prostřednictvím takových koncových zařízení, které jsou schváleny nebo uznány pro užití v České republice resp. v místě poskytování služeb. Pokud není sjednáno jinak, je koncové zařízení ve správě Poskytovatele.

5.1.19. Účastník se zavazuje písemně informovat Poskytovatele o všech změnách údajů uvedených ve Smlouvě vždy nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala a současně doložit kopii dokladu, který změnu osvědčuje.

5.1.20. Účastník užívající hlasové služby je povinen zajistit, že služba bude využívána pouze v příslušné geografické oblasti a to dle údajů uvedených Technické specifikaci. Nesplnění této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy a Poskytovatel je v tomto případě oprávněn od smlouvy odstoupit. Účastník nese odpovědnost za škody vzniklé výše uvedeným porušením smluvních povinností.

5.2. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.2.1. Poskytovatel se zavazuje Poskytovat služby elektronických komunikací v rozsahu a kvalitě podle Smlouvy a nepřetržitě, pokud tomu nebrání okolnosti stanovené v obecně závazných právních předpisech či závazném rozhodnutí orgánu veřejné moci..

5.2.2. Poskytovatel se zavazuje udržovat komunikační zařízení, určená k poskytování služeb ve stavu způsobilém pro řádné používání služeb. Poskytovatel odpovídá za řádný provoz, kontrolu a údržbu svého technologického zařízení určeného k zajištění poskytování služeb elektronických komunikací. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti v případech, že k těmto stavům došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení Účastníka. Za poruchu ve smyslu těchto Podmínek se považuje taková porucha na zařízení, která způsobí přerušení dodávky poskytovaných služeb, nebo takovou změnu parametrů, která se projeví prokazatelným znehodnocením služby.

5.2.3. Přerušení poskytovaných služeb zapříčiněné přemístěním koncového zařízení apod. na základě požadavku Uživatele není považováno za poruchu ve smyslu těchto Podmínek. Za poruchu ve smyslu těchto Podmínek není považováno ani předem dohodnuté krátkodobé přerušení poskytování služby v důsledku nezbytné profylaktické kontroly nebo úpravy technologického zařízení. Za poruchu ve smyslu těchto podmínek není považováno ani předem oznámené přerušení poskytování služby na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či z jiného důležitého obecného zájmu.

5.2.4. Při poruše na zařízení Poskytovatele, které způsobí nedostupnost služeb Účastníka, je Poskytovatel povinen neprodleně zajistit její odstranění tak, aby byla doba trvání poruchy co nejkratší. Při odstraňování poruch bude Poskytovatel a Účastník organizovat nezbytnou součinnost mezi oprávněnými zástupci Účastníka a servisní skupinou Poskytovatele.

5.2.5. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit odstraňování poruch či závad na zařízeních pro elektronické komunikace v následujících lhůtách:

a) Poruchy na zařízeních pro datové služby:

	v pracovní dobu	v mimoprac. dobu
Doba odezvy po ohlášení poruchy (hodin)	1	1
Doba opravy standardní (hodin)	4	8
Doba opravy maximální (hodin)	12	24

b) Poruchy na zařízeních pro hlasové služby

Doba opravy v pracovní i mimopracovní době (hodin):	48
-----------------------------------------------------	----

5.2.6. V případě nedodržení lhůt pro opravy poruch a závad dle bodu 5.2.5. těchto Podmínek, se poskytovatel zavazuje přiznat Účastníkovi slevu z ceny, a to za každou započatou hodinu nad sjednanou maximální dobu opravy poruchy či závady ve výši 0,5% z pravidelné měsíční ceny dané služby.

5.2.7. Poskytovatel se zavazuje informovat Účastníky vhodným způsobem předem nebo bez zbytečného odkladu o změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby nejméně v rozsahu podle zákona (např. § 2902 občanského zákoníku). Poskytovatel je povinen uvědomit Účastníka o jakémkoliv plánované údržbě, která by mohla dočasně přerušit nebo omezit provoz instalovaného zařízení.

5.2.8. K ohlášení poruch udržuje Poskytovatel telefonickou a e-mailovou podporu. Kontakty jsou uvedeny na internetových stránkách <http://www.vsteplo.mvv.cz>

5.2.9. Poskytovatel se zavazuje zasílat Účastníkům vyúčtování poskytnutých služeb elektronických komunikací za příslušné zúčtovací období. Daňové doklady musejí nést náležitosti stanovené zákonem (§ 29 zákona o dani z přidané hodnoty).

5.2.10. Poskytovatel se zavazuje minimálně jeden měsíc předem písemně informovat Účastníka o změnách cen a cenových podmínkách za poskytované služby, uvedených v Ceníku. Změna cen a cenových podmínek je Účastníkovi sdělována písemně, elektronickou poštou, příp. prostřednictvím webových stránek Poskytovatele <http://www.vsteplo.mvv.cz>.

5.2.11. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů.

- 5.2.12. V případě, že má Účastník právo na vrácení přeplatků cen, je Poskytovatel povinen příslušnou částku zúčtovat ve prospěch Účastníka v nejbližším vyúčtování poplatků za služby elektronických komunikací.
- 5.2.13. Poskytovatel má právo omezit přístup ke službě nebo zcela přerušit její poskytování v případě, že Uživatel vědomě a přes upozornění Poskytovatele neplní své povinnosti podle Smlouvy, zejména když Účastník:
- neplatí řádně a včas ceny za poskytnuté služby nebo jiné částky dlužné Poskytovateli;
 - opakovaně poškozuje zařízení Poskytovatele nebo přes výzvu neukončí poškozování nebo stav hrozící poškozením zařízení Poskytovatele;
 - využívá připojení k přenosu informací, jejichž obsah je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy v České republice nebo v místě poskytování služby popř. s právními řády dalších států, ve kterých jsou data přístupná a předpisy mezinárodního práva.
- Omezení nebo přerušování poskytování Služby nezbavuje Účastníka povinnosti uhradit doposud odebrané služby, jakož i povinnosti nadále platit paušální poplatky dle platné Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za případně škody ani jiné újmy, které vzniknou Účastníkovi omezením, případně přerušením poskytování služby podle ustanovení tohoto bodu. Jednání Účastníka dle tohoto bodu je podstatným porušením smluvní povinnosti Účastníkem.
- 5.2.14. Účastník souhlasí, že prokazatelným upozorněním o neplnění povinnosti je též krátká textová zpráva nebo zpráva odeslaná prostřednictvím elektronické pošty
- 5.2.15. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby (podle § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb.). Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk nebo ztrátu obchodních příležitostí Účastníka.
- 5.2.16. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv a dat.
- 5.2.17. Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi, který užívá hlasové služby změnit z technických důvodů účastnické číslo stanice i bez souhlasu Účastníka, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn. Technickým důvodem je zejména rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla (číslovacího plánu) v souladu s ustanovením § 29 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění.
- 5.2.18. Poskytovatel je oprávněn zřizovat a provozovat na stavbě Účastníka, nebo v ní, vnitřní komunikační vedení veřejné komunikační sítě včetně koncových bodů veřejné komunikační sítě, souvisejících rozváděčů a přípojných komunikačních vedení veřejné komunikační sítě, jakož i souvisejících elektrických přípojek. Souhlas s výkonem tohoto oprávnění uděluje vlastník nemovitosti podpisem smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 5.2.19. Poskytovatel má právo omezit nebo přerušit dodávku služeb elektronických komunikací, zejména v těchto případech:
- a) při bezprostředním ohrožení života, zdraví nebo majetku osob a při likvidaci těchto stavů
 - b) při stavech nouze nebo při činnostech bezprostředně zamezujících jejich vzniku
 - c) při provádění plánovaných rekonstrukcí, oprav, údržbových a revizních prací na zařízeních telekomunikační soustavy
 - d) při vzniku a odstraňování poruch na zařízeních telekomunikační soustavy
 - e) při provádění nutných provozních manipulací, a to nejdéle na 20 minut
 - f) jestliže Účastník používá koncová telekomunikační zařízení, která ohrožují životy, zdraví nebo majetek osob
 - g) jestliže Účastník používá nehomologovaná telekomunikační zařízení, která ovlivňují kvalitu telekomunikačních služeb v neprospěch ostatních Účastníků, nebyla-li učiněna dostupná technická opatření k omezení tohoto vlivu
 - h) jestliže je Účastník v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté telekomunikační služby více než 30 kalendářních dnů, počítáno od data splatnosti faktury.

- 5.2.20. Upozornění při plánovaném omezení nebo přerušení dodávek telekomunikačních služeb je Poskytovatel povinen učinit alespoň 15 dnů před zamýšleným omezením nebo přerušením dodávky, a to způsobem v místě obvyklým, tj. písemně poštou, elektronickou poštou či osobním doručením oprávněné osobě Účastníka.
- 5.2.21. Stav nouze, při němž může dojít k omezení nebo přerušení dodávky elektřiny, je stav znemožňující z důvodů věcných nebo právních plnit dodávku služeb elektronických komunikací v plném smlouveném rozsahu, který je vyvolaný:
- a) živelní událostí
 - b) opatřením státních orgánů za nouzového stavu, stavu ohrožení státu nebo válečného stavu
 - c) havárií na zařízeních pro dodávku služeb elektronických komunikací
 - d) teroristickým činem
- 5.2.22. V případě omezení a přerušení dodávky služeb elektronických komunikací dle odst. 5.2.19. není nárok na náhradu škody. Toto neplatí, pokud Poskytovatel nedodrží oznamovací povinnost dle bodu 5.2.20, nebo pokud není dodržena kvalita dodávek v souladu s Podmínkami.

6. Ochrana a zveřejňování dat o Účastníkovi a ochrana údajů, služeb a sítí elektronických komunikací

6.1. Ochrana dat

6.1.1. Smluvní vztah o poskytování služeb elektronických komunikací je spojen se shromažďováním zpracováním, uchováním a zpřístupňováním informací o Účastníkovi (dále jen Informace). Ochrana Informací je vymezena zejména těmito zákony resp. zákony je nahrazujícími:

- č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve vztahu k získaným osobním údajům vyplývajících ze smluvního vztahu;
- č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích předpisy souvisejícími, ve vztahu ke jménům, adresám a číslům komunikujících stran a obsahu zpráv přenášených elektronickými komunikačními zařízeními a sítěmi (§ 87 a násl. tohoto zákona);
- č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě ve vztahu k činnosti jiných subjektů v sítích elektronických komunikací a jejich statistickému zjišťování.

6.1.2. Při shromažďování dat, jejich zpracování, ukládání do údajové základny, zveřejňování, ochraně, zabezpečení přenosu dat, archivování a skartaci včetně procesu výmazu informací v elektronické formě postupuje Poskytovatel ve smyslu těchto zásad:

- využívat dat, získaných v rámci poskytování služeb elektronických komunikací a dalších telekomunikačních výkonů, a provozovat systém takto získaných informací pouze k účelu, pro který byly získány,
- soustředit data přiměřeně účelu, neshromažďovat nadbytečné údaje; je zakázáno získávat informace pod tímto krytím k jiným účelům,
- zajistit archivování, skartaci a proces výmazu v elektronické formě v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a předpisů souvisejících
- zajistit ochranu informací před neoprávněným přístupem nebo zpracováním
- učinit opatření, aby fyzické osoby v rámci svého pracovního nebo obdobného poměru, které při plnění svých úkolů přicházejí do styku s informacemi o uživateli, s nimiž organizace nakládá, měli povinnost mlčenlivosti a nesměli je bez splnění zákonných podmínek zpřístupnit jiným subjektům nebo využít pro sebe
- učinit opatření, aby po skončení pracovního nebo i obdobného poměru mezi fyzickou osobou a provozovatelem nemohly být informace touto osobou využity
- uchovávat informace pouze po dobu nezbytně nutnou

6.1.3. Účastník může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrováním nebo kódováním. Musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem Poskytovatele.

- 6.1.4. Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém, nebo poruchou mimo jeho systém. Neručí rovněž za případné škody, vzniklé uživateli omezením, znemožněním nebo zrušením přístupu.
- 6.1.5. Podpisem Smlouvy dává Účastník souhlas s tím, aby Poskytovatel v souvislosti se smlouvou vedl o fyzických nebo právnických osobách Informace při zachování podmínek podle bodu 1 a 2 tohoto odstavce.
- 6.1.6. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smluvního vztahu. Porušením tohoto závazku není, poskytne-li kterákoli strana smlouvy informace auditorům, advokátům, notářům, daňovým poradcům, rozhodcům, soudům, či jiným orgánům veřejné moci, je-li to nutné k uplatnění práv smluvní strany anebo pokud to ukládá zákon či rozhodnutí učiněné na základě zákona.
- 6.2. Telefonní seznamy a informace o telefonních číslech
- 6.2.1. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá osobě, které poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, na její žádost osobní a identifikační údaje Účastníků, kteří užívají telefonní službu a to v rozsahu dle ustanovení § 41 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.2.2. Údaje zpracované dle bodu 6.2.1. těchto Podmínek může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Účastníků služby, případně i pro vydávání vlastního telefonního seznamu Účastníků služby.
- 6.2.3. Poskytovatel zajistí na žádost Účastníka opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle bodu 6.2.1. těchto Podmínek v účastnickém seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzavření přípravných prací na vydání účastnického seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě.

7. Ceny a platební podmínky

- 7.1. Ceny a cenové podmínky za služby uvedené v těchto Podmínkách jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v Ceníku Poskytovatele. Ceny jsou stanoveny jako smluvní v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb. o cenách ve znění pozdějších předpisů.
- 7.2. Aktuální Ceník je dostupný v provozovně Poskytovatele a na internetových stránkách <http://www.vsteplo.mvv.cz>.
- 7.3. Dojde-li ke zvýšení nákladů spojených s poskytováním služeb, např. propojovací poplatky, poplatky za pronájem okruhů, mezinárodní konektivita a poplatky související, má Poskytovatel právo na odpovídající zvýšení cen služeb jím poskytovaných.
- 7.4. Zúčtovací období je měsíční a je označeno jménem kalendářního měsíce nebo prvním a posledním dnem na vyúčtování telekomunikačních služeb.
- 7.5. Faktura - daňový doklad za sjednané služby je vystavována měsíčně vždy začátkem měsíce na běžný měsíc. Splatnost faktury je čtrnáctidenní. Datum zdanitelného plnění je shodné se dnem vystavení faktury.
- 7.6. Poskytovatel je oprávněn na základě žádosti Účastníka nebo podmínek konkrétní služby vystavovat Účastníkovi fakturu pouze elektronicky. Doručení elektronického vyúčtování se přitom rozumí rovněž jeho zpřístupnění v příslušné aplikaci.
- 7.7. Nebude-li faktura splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu, má Účastník právo ji ve lhůtě její splatnosti vrátit Poskytovateli, který vystaví fakturu novou. V dané souvislosti je Účastník povinen uvést důvody, pro které vrací fakturu k opravě nebo doplnění. V případě oprávněného navrácení faktury, se dnem jejího vrácení staví běh lhůty její splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet od počátku, ode dne, kdy je opravená, nebo doplněná faktura doručena Účastníku.
- 7.8. Účastník není oprávněn bez předchozího souhlasu Poskytovatele započíst proti pohledávce Poskytovatele na zaplacení ceny služeb, její částí či zálohy na ní, žádnou pohledávku či její část za Poskytovatelem, již je věřitelem.
- 7.9. V případě prodlení Účastníka s plněním peněžitých závazků vůči Poskytovateli je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,03% dlužné částky za každý den prodlení.

7.10. Prodlení Účastníka se zaplacením ceny, které je delší než 30 dnů, je podstatným porušením smluvní povinnosti Účastníkem.

8. Reklamacce a stížnosti

- 8.1. Účastník má právo uplatnit reklamaci vyúčtování služeb elektronických komunikací nebo neposkytnutí výkonu v dohodnutém množství, kvalitě, rozsahu a ceně v obchodním oddělení Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby. Po uplynutí této doby právo uplatnit reklamaci zaniká. Podání reklamacce nemá odkladný účinek na termín splatnosti vyúčtování služeb elektronických komunikací.
- 8.2. Námitku proti vyřízení reklamacce může Účastník vznést u příslušného oblastního odboru ČTÚ, jehož adresu je Poskytovatel povinen uvést ve sdělení Účastníkovi o negativním vyřízení reklamacce.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tyto Podmínky mohou být v průběhu platnosti smlouvy Poskytovatelem upravovány. Změna podmínek je Účastníkovi sdělována prostřednictvím webových stránek Poskytovatele <http://www.vsteplo.mvv.cz> nejméně 1 měsíc před datem, kdy bude změna účinná. Pokud Účastník během této doby podá výpověď služby z důvodu změny Podmínek v jeho neprospěch, platí po dobu výpovědní lhůty Podmínky původní.
- 9.2. Uživatel je povinen se seznamovat s aktuálním obsahem Podmínek a Ceníkem Poskytovatele, a to každých 30 dnů, v kterékoli provozovně Poskytovatele a/nebo na <http://www.vsteplo.mvv.cz>.
- 9.3. Poskytovatel je oprávněn převést všechna svá práva a povinnosti ze Smlouvy, těchto Podmínek anebo jakýchkoliv souvisejících smluv na kteroukoli třetí osobu i bez dalšího souhlasu Účastníka. Poskytovatel je povinen Účastníka o provedeném převodu práv pouze písemně informovat.
- 9.4. Pokud Smlouvou nebo těmito Podmínkami není stanoveno jinak, má se za to, že Účastník splní svou povinnost včas, pokud: a) ji splní alespoň příslušným podáním na poštu k doručení do sídla Poskytovatele poslední den příslušné lhůty (rozhodující je poštovní razítko), b) platby budou připsány na účet Poskytovatele poslední den příslušné lhůty.
- 9.5. Pro jednostranné ukončení Smlouvy výpovědí platí, že výpověď Smlouvy je účinná předáním, nebo doručením druhé smluvní straně. Je-li výpověď předána, nebo doručena v různých dnech, a to např. proto, že adresát si odmítne zásilku převzít, nebo na dané adrese není k zastížení, je účinná dnem, který nastane dříve. Není-li možné výpověď předat ani doručit na poslední Účastníkem písemně oznámenou adresu, platí, že byla doručena pátý kalendářní den po prokazatelném odevzdání k poštovní přepravě. Pro doručování jakýchkoliv jiných písemností platí totéž.
- 9.6. Pokud by některé ujednání Smlouvy nebylo platné či právně účinné, či se tak později stalo, nedotýká se tato skutečnost platnosti a účinnosti ostatních ujednání. Dojde-li ke změně právního předpisu, či jiného zásahu zákonodárce nebo soudu do právních vztahů založených Smlouvou nebo se některé ujednání ukáže neplatným, oba Účastníci se zavazují upravit Smlouvu dodatkem, který zachová účel sledovaný Smlouvou, či souhlasit s ujednáním, které by bylo dohodnuto, kdyby smluvní strany věděly o neplatnosti takového ujednání.
- 9.7. Účastník tímto prohlašuje, že prodlužuje promlčecí dobu veškerých práv (včetně případných práv na náhradu škody či smluvní pokuty) vzniklých Poskytovateli z titulu Smlouvy na dobu deseti let od okamžiku, kdy příslušná promlčecí doba počne, resp. počala, poprvé běžet. Toto prohlášení se vztahuje i na práva vzniklá případnou výpovědí Smlouvy nebo zánikem či ukončením smluvního vztahu z jiného titulu.
- 9.8. Účastník výslovně prohlašuje a podpisem těchto Podmínek potvrzuje, že:

a) se podrobně seznámil s těmito Podmínkami,

b) souhlasí s obsahem těchto Podmínek, které jsou nedílnou součástí podepsané Smlouvy a souhlasí s tím, že jejich obsah je srozumitelný, vážný a určitý a že svůj souhlas vyjádřil na základě pravé a svobodné vůle.

Smluvní strany současně vzaly na vědomí, že tyto Podmínky jsou v souladu s ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 závazné pro úpravu vzájemných vztahů podle uzavřené Smlouvy, pokud Smlouva nestanoví jinak.

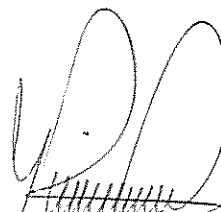
9.9. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené Smlouvou a těmito Podmínkami se přiměřeně řídí českým právním řádem, zejména pak občanským zákoníkem. Účastník potvrzuje, že je s těmito Podmínkami plně srozuměn a že se jimi řídí Smlouva, kterou s Poskytovatelem uzavírá.

9.10. Nové obchodní podmínky nabývají platnosti dnem zveřejnění na internetových stránkách <http://www.vsteplo.mvv.cz>

Ve Vsetíně dne 1.1.2014:



Ing. Michal Chmelář
předseda představenstva



Petr Hejnc
místopředseda představenstva

Potvrzuji, že jsme se seznámili s těmito obchodními podmínkami.

Ve Vsetíně dne:

.....

účastník