

## Všeobecné podmínky společnosti VOGELNET s.r.o.

vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Všeobecné podmínky“).

### 1 Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Tyto Všeobecné podmínky stanovují podrobně další ujednání mezi smluvními stranami Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), tj. mezi společností VOGELNET s.r.o., IČ: 28673026, se sídlem na adrese Ústí nad Labem, Bratří Veverků 3007/3, PSČ 40011, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 26316, (dále jen „Operátor“) a zákazníkem. Tyto Všeobecné podmínky jsou součástí smluvního ujednání mezi Operátorem a zákazníkem.

1.2 Operátor poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací a veřejnou telefonní službu (dále jen „Služba“) na území České republiky na základě všeobecného oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle ust. § 9 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“) a na základě dalších relevantních právních předpisů a příslušných osvědčení vydaných Radou pro rozhlasové a televizní vysílání prostřednictvím veřejné komunikační sítě (dále jen Síť) dle aktuální nabídky v koncovém bodě Sítě v souladu s aktuálním Ceníkem Služeb a Provozními řády jednotlivých Služeb. Aktuální nabídka, tj. rozsah poskytovaných Služeb včetně nezbytných specifikací a aktuální Ceník Služeb jsou veřejně přístupné na webové stránce Operátora, tj. na [www.vogelnet.cz](http://www.vogelnet.cz), a v sídle Operátora na adrese Ústí nad Labem, Bratří Veverků 3007/3. Ucelené smluvní ujednání mezi Operátorem a zákazníkem tvoří Smlouva, tyto Všeobecné podmínky, aktuální Ceník Služeb, Reklamační řád a Provozní řády jednotlivých Služeb.

1.3 Připojením zákazníka na Síť se pro účely Smlouvy rozumí přivedení účastnického rozvodu Sítě a jeho ukončení ve formě koncového bodu Sítě, jak je definován v článku 4.2 Všeobecných podmínek.

1.4 Hlavním komunikačním kanálem mezi Operátorem a zákazníkem je zákaznická zóna „Přihlášení pro zákazníky“ ([www.vogelnet.cz](http://www.vogelnet.cz)), v rámci které jsou autorizovaným dálkovým přístupem zákazníkovi zpřístupněny předpisy plateb, či vyúčtování využívaných služeb, jakož i veškeré informace a důležitá sdělení Operátora, určená konkrétnímu zákazníkovi. Zákazník je povinen a zavazuje se tuto zákaznickou zónu využívat ke sjednanému účelu a pro aktualizaci veškerých kontaktních údajů, především korespondenční e-mailové adresy, prostřednictvím které je zákazník informován o umístění nových oznámení Operátora do jeho zákaznické zóny apod. Pokud ze strany zákazníka nedojde k aktualizaci kontaktních údajů, nebo výběru doručených zpráv, jsou tyto považovány za řádně doručené okamžikem jejich zveřejnění v zákaznické zóně;

### 2 Práva a povinnosti Operátora

#### 2.1 Operátor se zavazuje:

- provázet a udržovat Síť v řádném technickém stavu tak, aby byly Služby poskytovány podle odpovídajících platných technických předpisů a příslušných právních předpisů platných na území České republiky;
- provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby byly závady Sítě odstraněny v nejkratším možném termínu;
- řádně, včas a v souladu s platným právním předpisem informovat zákazníka o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a cenách Služeb;
- informovat zákazníka o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změnách obchodní firmy, sídla, DIČ), a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny o této skutečnosti uveřejněním na pobočkových pracovištích Kontaktního Centra a zároveň na stránkách [www.vogelnet.cz](http://www.vogelnet.cz)

#### 2.2 Operátor je oprávněn:

- na dobu nezbytně nutnou omezit nebo pozastavit poskytování Služeb v souladu s rozhodnutími příslušných správních orgánů České republiky v důležitém veřejném zájmu a provádět uložená regulační opatření;
- Dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity Sítě elektronických komunikací

sloužící k poskytování Služeb poskytovatele, bezpečnosti Služeb nebo ke zjištění jejich ohrožení či zranitelnosti je Operátor povinen a oprávněn přijmout opatření, v rámci kterého přistoupí k přerušování poskytování Služby po dobu nezbytně nutnou do odstranění narušení bezpečnosti a integrity Sítě, Všeobecné podmínky společnosti VOGELNET s.r.o. VOP-2

bezpečnosti Služeb. Zároveň o tomto narušení bezpečnosti Sítě či poskytování Služby bude informovat zákazníka včetně sdělení předpokládané doby přerušeni.

c) na dobu nezbytně nutnou omezit poskytování Služeb z důvodu provádění technické údržby nebo opravy Sítě;

d) účtovat a inkasovat od zákazníka splatnou cenu za poskytnuté Služby a další poplatky podle platného Ceníku Služeb;

e) podklady, popř. doklady dodané na základě článku 3.2 písm. f) Všeobecných podmínek a ostatní identifikační údaje a doklady zákazníka zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii, archivovat a zpracovávat pro provozní účely;

f) nikoli na újmu ustanovení čl. 12 těchto Všeobecných podmínek, které se týká ukončení Smlouvy platí, že v případě, že zákazník poruší ustanovení Smlouvy, Všeobecných podmínek neb o Provozních řádu jednotlivých Služeb nebo nedodrží podmínky aktuální nabídky nebo neprovede úhradu Služeb po dobu delší než 30 dnů po splatnosti příslušné ceny za poskytnuté Služby, může takovému zákazníkovi Operátor zastavit poskytování Služeb.

2.3 Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá Operátor postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované Sítě, a to především systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navyšování jejich kapacity včetně kapacity propojení nejen s tuzemskými operátory. Tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných Služeb.

2.4 Garance deklarované přenosové kapacity v Síti Operátora u Služeb, kde není minimální přenosová kapacita garantována, je dána údajem stupně agregace 1 : 5.

### 3 Práva a povinnosti zákazníka

3.1 Zákazník je oprávněn:

- užívat Služby ve sjednaném rozsahu podle aktuální nabídky;
- požádat o změnu rozsahu poskytovaných Služeb podle aktuální nabídky;
- obracet se se svými požadavky, připomínkami a hlášeními poruch na Kontaktní centrum Operátora;
- podávat reklamace v souladu s Reklamačním řádem Operátora.

3.2 Zákazník se zavazuje:

a) užívat sjednané Služby v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, zejména v souladu se ZEK, Všeobecnými podmínkami, Provozními řády jednotlivých Služeb, aktuální nabídkou Služeb a písemnými návody a pokyny Operátora, a to pouze takovým způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným zákazníkům Operátora, a dále poskytnout Operátorovi veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy;

b) užívat sjednané Služby pouze prostřednictvím zařízení schválených k užívání v České republice;

c) ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze koncová zařízení, která jsou určena k připojení na Síť a pro přístup ke Službám, nezasahovat do koncového bodu sítě ani do sítě a nepoškozovat je. Zákazník je oprávněn připojovat koncová zařízení pouze ke koncovému bodu Sítě. Technická specifikace jednotlivých typů koncových bodů Sítě je zveřejněna na webových stránkách Operátora [www.vogelnet.cz](http://www.vogelnet.cz);

d) řádně a včas platit Operátorovi cenu za poskytnuté Služby a případné další

poplatky dle aktuálního Ceníku Služeb za servisní úkony, které byly vyžádány zákazníkem a nesouvisejí s odstraněním provozních závad či poruch na zařízení Operátora, vyjma provozních závad prokazatelně způsobených zákazníkem;

e) neprodleně informovat Operátora o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změně příjmení obchodní firmy, bydliště, sídla, DIČ), a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala;

f) poskytnout Operátorovi na jeho žádost podklady, popř. doklady k potvrzení identifikačních údajů, důvěryhodnosti zákazníka a schopnosti plnit své závazky;

g) na výzvu Operátora umožnit pracovníkům Operátora přístup k elektronickým komunikačním zařízením Operátora včetně koncového bodu Sítě v místě instalace (zejména tehdy, jsou-li tato zařízení a koncový bod Sítě instalovány v soukromých prostorách zákazníka) a výkon nezbytných prací souvisejících jak s jejich instalací při zahájení poskytování Služeb podle Smlouvy, tak kdykoliv později, a to i po ukončení smluvního vztahu s Operátorem dle Smlouvy, za účelem jejich oprav či nezbytných

rekonstrukcí dle článku 4.1 Všeobecných podmínek;

h) užívat sjednané Služby výhradně pro svoji potřebu a zdržet se jakýchkoliv zásahů do Sítě, nainstalovaného Zařízení nebo koncového bodu Sítě (jak jsou tyto termíny vymezeny v odstavci 4.1 a 4.2 těchto Všeobecných podmínek), zejména neumožnit sobě nebo třetím osobám neoprávněný příjem jiných než sjednaných Služeb anebo jakkoliv porušovat autorská práva nebo jiná práva k nehmotným statkům. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení smlouvy.

i) Zákazník bere na vědomí, že neoprávněný zásah do sítě, nainstalovaného zařízení či zásah do autorských práv či jiných práv k nehmotným statkům může být sankcionován i podle platných ustanovení trestněprávních předpisů.

#### 4 Zařízení pro poskytování Služeb

4.1 Veškeré součásti či doplňková zařízení Sítě včetně koncového bodu Sítě (dále jen „Zařízení“), které se nacházejí v místě instalace, jsou majetkem Operátora, který je oprávněn podle svého vlastního uvážení Zařízení měnit, doplňovat, upravovat nebo přemisťovat.

4.2 Koncový bod Sítě je fyzickým spojovacím bodem, ve kterém je zákazníkovi

poskytována sjednaná Služba. Koncovým bodem Sítě je konkrétně:

a) optická gateway;

b) účastnická zásuvka s konektorem typu „F“ nebo „IEC“;

c) konektor v koncové skříně distribuční sítě;

d) port 1000baseTX síťového zařízení ukončujícího datový okruh v síti VOGELNET.

e) definice koncových bodů Sítě jsou k dispozici na webových stránkách Operátora [www.vogelnet.cz](http://www.vogelnet.cz).

4.3 Zákazník není oprávněn v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu do Zařízení jakkoliv zasahovat, z místa instalace Zařízení přemisťovat či jakkoliv s ním v prostoru místa instalace manipulovat. Zákazník nese plnou zodpovědnost za poškození či ztrátu Zařízení.

4.4 Zákazník není oprávněn v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu,

či po jeho ukončení se Zařízením jakkoliv disponovat, například poskytovat

Zařízení jako zástavu či je zadržovat.

4.5 Operátor neodpovídá za provoz či funkčnost koncového zařízení zákazníka (televizní, rozhlasový přijímač, videopřehrávač, počítač, telefon, fax či jiný přístroj), prostřednictvím kterého je Služba přijímána.

4.6 Zákazník není oprávněn připojit více než dvě koncová zařízení stejného druhu ke koncovému bodu Sítě, pokud není mezi Operátorem a zákazníkem dohodnuto jinak nebo není jinak specifikováno v Provozním řádu příslušné Služby. Zákazník není oprávněn připojovat ke koncovému bodu Sítě žádné přístroje či zařízení, které k tomu nejsou určeny nebo které nesplňují požadavky příslušných právních předpisů (viz [http://www.vogelnet.cz/wp-content/uploads/Typy\\_rozhrani\\_site.doc](http://www.vogelnet.cz/wp-content/uploads/Typy_rozhrani_site.doc) – dokument „Typy rozhraní sítě“).

4.7 Zákazník je povinen Zařízení řádně opatrovat a neprodleně nahlásit Operátorovi jakékoliv závady nebo poruchy na Zařízení. Případné závady nebo poruchy Operátor odstraní v nejkratším možném čase. Náklady spojené s odstraněním závady či poruchy Zařízení hradí Operátor, vyjma případů, kdy (I) zákazník závadu neoznámil Operátorovi neprodleně po jejím vzniku, nebo (II) zákazník neumožnil Operátorovi přístup do prostor, kde je Zařízení instalováno, nebo (III) závada byla způsobena zákazníkem, a to vadným koncovým zařízením zákazníka připojeným na koncový bod Sítě, vadnou manipulací způsobenou zákazníkem nebo úmyslně. V případech uvedených v tomto článku pod body (I) - (III) výše je Zákazník povinen Operátorovi uhradit veškeré náklady na odstranění závady.

4.8 Dojde-li v průběhu trvání vzájemného smluvního vztahu ke ztrátě, krádeži,

zničení nebo poškození Zařízení, Operátor Zařízení nahradí, vymění nebo opraví poté, co zákazník uhradí cenu takového Zařízení včetně úhrady za jeho uvedení do provozu.

4.9 Zákazník je po ukončení smluvního vztahu povinen Operátorovi vrátit zařízení, které mu bylo na základě Smlouvy, či jiného dokumentu (např. Předávací protokol) zapůjčeno, a to do deseti (10) dnů ode dne ukončení smlouvy, vše na svůj náklad a nebezpečí. Zákazník je pro naplnění tohoto ujednání Všeobecných podmínek povinen umožnit demontáž zařízení Operátorovi, přičemž náklady spojené s tímto zásahem jdou plně k

tíží Zákazníka, který se zavazuje k její úhradě. V případě, že zákazník zapůjčené Zařízení vrátí poškozené jinak, než běžným užíváním, nebo ho nevrátí

vůbec, je povinen uhradit Operátorovi cenu zařízení v plné výši. Právo na náhradu další újmy tímto není dotčeno.

## 5 Uzavření Smlouvy

5.1 Smlouva musí být uzavřena písemně s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky Operátora, nebo s obchodním reprezentantem. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Operátor.

5.2 Zájemce je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity.

5.3 Smlouva je uzavřena dnem podpisu Předávacího protokolu oběma smluvními stranami.

5.4 Byla-li Smlouva uzavřena mimo provozovnu (např. kancelář, obchodní místo) Operátora (zpravidla při návštěvě obchodního zástupce Operátora u zákazníka) ve smyslu § 1820 a násl. zákona č. 89/2102, občanský zákoník, má zákazník při splnění zákonných předpokladů právo od Smlouvy odstoupit do

14 dnů od uzavření, pokud zákazník ve smyslu § 1832 a § 1837 písm. a) občanského zákoníku výslovně nepožádá v textové podobě o zahájení poskytování Služeb dříve, popřípadě další práva popsána v občanském zákoníku.

Písemné vyrozumění o odstoupení je zákazník povinen zaslat Operátorovi na adresu Operátora uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Operátorovi, zákazník je však povinen uhradit Operátorovi Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, jakož i případné náklady spojené se zřízením Služby, pokud není stanoveno jinak. Požádá-li zákazník o zahájení poskytování Služeb v době před uplynutím lhůty pro jeho odstoupení od smlouvy, bere na vědomí, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě 14 dnů.

5.5. Nebyla-li Smlouva sjednána osobně (tj. např. v případě výměny písemností prostřednictvím pošty), je zákazník oprávněn od Smlouvy odstoupit do 14 kalendářních dnů ode dne připojení Služby či ode dne uzavření smlouvy, podle toho, co nastalo později, a písemně vyrozumění zaslat Operátorovi na adresu Operátora uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Operátorovi, zákazník je však povinen uhradit Operátorovi Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy. V případě, že zákazník uhradí první platbu, má se za to, že uzavření smlouvy akceptoval a smlouva nabývá platnosti.

5.6 Byla-li Smlouva, nebo její změna uzavřena za použití prostředku komunikace na dálku, je Operátor povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace podle odstavce § 63 odst.

1 ZEK písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení účastníka od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

5.7 Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s operátorem kontaktního centra, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky Operátora nebo s obchodním reprezentantem nebo s příslušným operátorem kontaktního centra externí firmy může být Operátorem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele, a dále účastník/uživatel souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je Operátorem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

5.8 Pro případy, kdy je Zákazník podnikatelem, smluvní strany výslovně ve smyslu § 1801 vylučují aplikaci ustanovení § 1798 a následující občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.

## 6 Změna Smlouvy

6.1 Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické poptávky zákazníka bude ze strany Operátora nový rozsah Služeb zaveden do databáze zákazníka Operátora a ze strany zákazníka akceptován tak, že zákazník uhradí platbu za Služby v nové výši dle platného Ceníku Služeb v nejbližším účtovacím období. Změna rozsahu Služeb má charakter dodatku ke Smlouvě.

Operátor je oprávněn realizovat tuto změnu po uplynutí 30-ti denní doby, která počíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla příslušná poptávka učiněna. Uhrazení platby za Služby zákazníkem v její nové výši je považováno za souhlasný projev zákazníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou. Toto ujednání neplatí pro poskytování veřejně dostupné telefonní služby Operátorem.

instalací, opravami, poškozeními či náhradou Zařízení. Změnu ceny Služeb zveřejní Operátor vždy nejméně 30 dnů přede dnem účinnosti této změny.

## **7 Omezení přístupu ke službám elektronických komunikací**

7.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit nebo dočasně zrušit přístup zákazníka ke Službě, a to bez nároku na jakoukoli kompenzaci za nefunkčnost po dobu odstranění závady, pokud zákazník zapříčiní poruchu či omezení jakékoliv části služby. Poskytnutí služby může být přerušeno až do doby odstranění. V případě, že Zákazník poruší podmínky užívání služby zvláště hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování služeb dle stanovených podmínek Operátora, je Operátor oprávněn zrušit přístup zákazníka ke službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že Zákazník využívá telekomunikační síť nebo službu v rozporu se závaznými právními předpisy, v rozporu s dobrými mravy. Toto platí zejména pro následující:

- a) zákazník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoliv činnosti porušující závazné právní předpisy nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- c) zákazník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- d) zákazník neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- e) zákazník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- f) zákazník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém a jiných zásahů);
- g) zákazník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu se závaznými právními předpisy a pravidly diskusní skupiny;
- h) zákazník bez předchozí dohody s Operátorem umožní využívání objednaných služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, je-li takové oprávnění pro takové jednání zákonem vyžadováno. Toto chování má charakter porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymahatelné soudní cestou a Zákazník na sebe bere veškerou trestněprávní odpovědnost.

7.2 Zákazník bude službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. Zákazník je odpovědný za instalaci, údržbu a užívání hostitelských systémů, pracovních stanic, komunikačních linek a veškerého vybavení požadovaného pro přístup k síti elektronických komunikací. Takové vybavení musí splňovat požadavky na použití s příslušnou službou (tj. odpovídající software zákazníka, aby požadovaná telekomunikační služba byla po realizaci přípojky plně funkční).

7.3 Zákazník je odpovědný za rozvíjecí anebo údržovací postupy k ochraně svých programů a dat na podporu a rekonstrukci ztracených dat, programů a postupů.

7.4 Zákazník bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení poskytovatele mohou vést k výpadku objednaných služeb, případně ke ztrátě dat na svém koncovém zařízení. Uživatel je výlučně odpovědný za provádění zálohování dat na koncovém zařízení uživatele a provozovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.

## **8 Cena Služeb a platební podmínky**

8.1 Služby jsou zákazníkovi poskytovány za ceny, které jsou uvedeny v aktuálním Ceníku Služeb. Aktuální Ceník Služeb je v souladu s článkem 1.2

Všeobecných podmínek veřejně přístupný na webové stránce Operátora, tj. na

[www.vogelnet.cz](http://www.vogelnet.cz), v kontaktním centru Operátora na adrese: Ústí nad Labem, Masarykova 625/330, a dále k dispozici u obchodních zástupců Operátora. Účtování ceny je zahájeno dnem instalace nebo aktivace Služby u zákazníka. Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby je prováděno podle ZEK.

8.2 Operátor si vyhrazuje právo měnit ceny Služeb a další poplatky spojené s Všeobecné podmínky společnosti VOGELNETS.r.o. VOP-2



8.3 Změna ceny sjednaných Služeb je mezi stranami Smlouvy platná a účinná, jestliže zákazník uhradí cenu Služby nebo poplatek v nové výši. Neuhradí-li zákazník cenu nebo poplatek v její nové výši nebo uhradí-li zákazník cenu nebo poplatek pouze ve výši dosavadní, je Operátor oprávněn považovat takovéto jednání zákazníka za odstoupení od Smlouvy, a to ke dni splatnosti této nové ceny nebo poplatku (viz ujednání odst. 13.2 těchto Všeobecných podmínek).

8.4 Při uzavírání Smlouvy je Operátor oprávněn požadovat po Závazci zálohu, instalační, připojovací nebo manipulační poplatky jako podmínku nutnou pro uzavření Smlouvy. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že Operátor je oprávněn použít zálohu na Zařízení, případně jiné dlužné poplatky, k započtení svých pohledávek vůči zákazníkovi (tj. splatné ceny Služeb, poplatků nebo smluvních pokut), přičemž se přednostně započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné poplatky za Služby, popř. náhrada újmy způsobené Operátorovi.

8.5 Způsob platby za Služby je dohodnut při sjednávání Smlouvy. Pro změnu způsobu platby platí článek 6.1 Všeobecných podmínek obdobně.

8.6 Operátor poskytuje zákazníkovi Služby v dílčích obdobích. Poskytnutí Služby Operátorem zákazníkovi v dílčím období je považováno za dílčí plnění podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „Zákon o dani z přidané hodnoty“).

8.7 Dílčím obdobím u poskytovaných Služeb se rozumí období jednoho kalendářního měsíce s výjimkou prvního a posledního dílčího období, pokud není stanoveno jinak.

8.8 Prvním dílčím obdobím se rozumí období ode dne, kdy Operátor započal

poskytování Služeb, do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém poskytování Služeb započal, pokud není stanoveno jinak.

8.9 Posledním dílčím obdobím se rozumí období od 1. dne kalendářního měsíce, ve kterém Operátor ukončil poskytování Služeb, do dne ukončení poskytování Služeb, pokud není stanoveno jinak.

8.10 Dnem uskutečnění zdanitelného plnění u poskytování Služeb je první den příslušného dílčího období.

8.11 Cena za sjednané Služby poskytované Operátorem zákazníkovi v příslušném kalendářním měsíci je splatná měsíčně do 15. dne tohoto kalendářního měsíce. Poplatky a smluvní pokuty jsou splatné způsobem a v čase, jak je uvedeno v jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na příslušný bankovní účet uvedený Operátorem.

8.12 Operátor je povinen vystavit daňový doklad v případě poskytnutí Služby osobě povinné k dani nebo právnické osobě nepovinné k dani plně v souladu s ust. § 28 odst. 1 a) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Veškeré daňové doklady jsou dostupné v elektronické podobě, pokud není stranami výslovně sjednáno jinak.

8.13 Případné zákaznickovy přeplatky nebo zálohy je Operátor oprávněn započítat nebo použít k úhradě nejbližší splatné ceny za Služby nebo jiné platby zákazníka. Pokud nebude přeplatek započten, bude zákazníkovi vrácen dohodnutým způsobem.

8.14 Nezaplatí-li zákazník včas cenu za Služby nebo bude v prodlení s jinými splatnými úhradami, je Operátor oprávněn účtovat zákazníkovi úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů, a to buď:

- a) samostatně ve výši 20.- Kč za každou upomínku;
- b) o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování Služeb zákazníkovi.

Na prodlení s úhradou ceny Služby a případných dalších poplatků bude zákazník upozorněn první písemnou upomínkou s poskytnutím náhradní lhůty k plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Nesjedná-li zákazník nápravu ve lhůtě do 3 dnů po druhé upomínce, je Operátor oprávněn okamžitě ukončit poskytování Služeb tomuto zákazníkovi.

Operátor je rovněž oprávněn ukončit poskytování Služeb bez další výzvy, pokud byl zákazník v období posledních 12 měsíců již dvakrát písemně upomínán a vyzván k úhradě dlužné částky za Služby nebo jiných poplatků.

8.15 Operátor je oprávněn postoupit třetí straně splatné pohledávky vůči zákazníkovi, který je v prodlení s úhradou ceny za Služby nebo jiných poplatků, s jejichž platbou je zákazník v prodlení, a to za účelem jejich vymáhání.

8.16 Operátor je oprávněn vyúčtovat zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na účet určený Operátorem.

## 9 Údaje o zákaznících

9.1 Operátor vede evidenci zákazníků obsahující osobní údaje, které zákazníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytli souhlas s jejich zpracováním v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění uděluje zákazník Operátorovi po dobu trvání Smlouvy oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Operátora a pro komunikaci se zákazníkem o všech službách Operátora a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Operátorem (zejména informování o nových službách Operátora, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné Operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s Operátorem, popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných služeb a prováděné Operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů zákazníka uvedených ve Smlouvě je podle zákona č. 101/2000 Sb. Operátor.

9.2 Zákazník je oprávněn svůj souhlas se zpracováním osobních údajů tak, jak jsou definovány v ustanovení tohoto článku Všeobecných podmínek, kdykoli písemně odvolat, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle. Zpracování na základě zákona zákazník nemůže odmítnout. Udělí-li zákazník opětovný souhlas se zpracováním údajů, pak tento platí i pro údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

9.3 Operátor jako provozovatel Sítě je oprávněn předávat data související s poskytováním Služeb, zejména údaje o zákaznících, jiným provozovatelům a poskytovatelům služeb elektronických komunikací nebo veřejných telefonních služeb, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k Síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Sítě a Služeb, nebo partnerů m Operátora, kteří na základě samostatného smluvního vztahu umožňují poskytování vlastních vybraných služeb určených výlučně pro zákazníky Operátora.

9.3 Operátor vede aktuální **databázi zákazníků**, jejich oprávněných zástupců (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb. **Osobními a identifikačními údaji** (dále jen „Údaje“) Subjektů údajů v databázi zákazníků se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo / identifikátor, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje získané od zákazníka marketingovými průzkumy, dále informace o platební morálce a bankovním spojení. **Provozními údaji** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování a dalších Službách poskytnutých ze strany Operátora, zejména volající číslo, volané číslo, adresa datového spojení (např. URL adresa), datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby, údaje o využívání Služeb a chování zákazníka. **Lokalizačními údaji** se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení zákazníka, zejména číslo, název a umístění koncového bodu Sítě apod. Operátor chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků.

## 10 Odpovědnost za vady a povinnost k náhradě újm

10.1 Operátor zodpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch sjednaných Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel.

10.2 Není-li možná Služba zákazníkovi poskytnout z důvodu závady, je odpovědnost Operátora omezena na povinnost odstranit závadu v nejkratším možném čase.

10.3 Operátor neodpovídá za přenášené informace a obsah zpráv, druh a obsah vysílaných programů, jejich změny a dostupnost.

10.4 Operátor není povinen nahradit zákazníkovi újmu, které mu vzniknou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

10.5 Operátor není povinen nahradit újmu a neodpovídá za vady způsobené výpadky nebo poruchami sítě nebo zařízeními jiných provozovatelů v souladu s příslušnými ustanoveními ZEK.

10.6 Zákazník nahradí újmu, která vznikne Operátorovi, pokud zákazník používá koncové zařízení připojené ke koncovému bodu Sítě, jež k tomu není určeno nebo které nespĺňuje požadavky příslušných právních předpisů, v důsledku neoprávněného zásahu do Sítě nebo Zařízení či porušení ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.

10.7 Zákazník odpovídá za provoz koncového zařízení, které má připojené ke koncovému bodu Sítě, nese náklady spojené s provozem tohoto

zařízení a je povinen nahradit Operátorovi případnou újmu vzniklou použitím tohoto koncového zařízení.

## **11 Reklamacce, stížnosti a připomínky zákazníků**

11.1 Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou listinné zásilky doručené na adresu sídla Operátora nebo adresu Kontaktního Centra, nebo formou elektronické komunikace na kontaktní e-mail [info@vogelnet.cz](mailto:info@vogelnet.cz) v souladu s Reklamačním řádem, který je součástí smluvního ujednání mezi Operátorem a zákazníkem.

11.2 Reklamací je zákazník povinen podat neprodleně po zjištění závady, v důsledku které bylo možno Službu využít jen částečně nebo nebylo možno využít vůbec. Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamací zanikne. Reklamacce proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

11.3 Operátor je povinen vyřídit reklamací rozsahu, kvality poskytované Služby, či vyúčtování ceny za Službu uplatněnou dle odst. 11.2 Všeobecných podmínek bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení písemné reklamacce. Nevyhoví-li Operátor reklamací podané proti vyúčtované ceně, je zákazník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

11.4 V případě oprávněné reklamacce vyúčtování ceny Služby, nebo vadného poskytnutí Služby z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Operátora, poskytne Operátor zákazníkovi kompenzaci v rozsahu uznaném reklamací. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Operátorem vystaven opravný daňový doklad (dobropis) a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamacce způsobem, dohodnutým se zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamace buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování Služby následujícího období.

## **12 Trvání a ukončení Smlouvy**

12.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami v souladu s článkem 5 Všeobecných podmínek a účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb.

12.2 V případě, že se Zákazník ve smluvním dokumentu („Specifikace služeb“) zavázal k využívání některé Služby na dobu určitou, příp. na dobu neurčitou, nejméně však na jednoznačně definovaný časový úsek, je povinen a zavazuje se při nedodržení tohoto svého závazku sjednané doby využívání konkrétní Služby uhradit Operátorovi smluvní částku, rovnající se vyčíslenému rozdílu mezi souhrnem částek plnění za dobu sjednané doby trvání tohoto závazku a částkami zákazníkem na tento konkrétní závazek již zaplacenými, pokud není ve Smlouvě, nebo v Ceníku u příslušné Služby stranami sjednáno jinak. Vyúčtování smluvní pokuty bude provedeno samostatným daňovým dokladem. Tímto ujednáním není dotčen nárok na ostatní finanční a jiná vypořádání, sjednaná mezi stranami smluvními dokumenty.

12.3 Zákazník je povinen na základě upozornění Operátora, které bude umístěno na samoobslužném portálu [www.vogelnet.cz](http://www.vogelnet.cz) Zákazníka nejméně 1 měsíc před uplynutím platnosti smlouvy, nebo konkrétní Služby sjednané na dobu určitou neprodleně, nejpozději však ve lhůtě sedmi (7) dnů ode dne přijetí oznámení Operátora písemně potvrdit svůj zájem o ukončení Smlouvy, nebo využívání Služby dnem naplnění sjednaných podmínek.

V opačném případě výslovně souhlasí, že poskytování Služby v rozsahu této konkrétní Specifikace služeb přechází do režimu smluvního vztahu na dobu neurčitou.

12.4 Smlouvu je Zákazník oprávněn vypovědět písemně následujícím způsobem:

a) bez udání důvodu s tří (1) měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla Operátorovi doručena písemná výpověď. Ustanovení článku 12.2 Všeobecných podmínek tímto není dotčeno; nebo

b) do 15 kalendářních dnů následujících po oznámení změny Všeobecných podmínek nebo Ceníku Služeb vydávaných Operátorem s tím, že výpověď je účinná a Smlouva zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.

12.5 Operátor je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně následujícím způsobem:



a) s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo ekonomických důvodů poskytovat Služby podle této Smlouvy nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a Všeobecných podmínek;

b) s výpovědní lhůtou jeden měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo legislativních důvodů poskytovat Služby podle Smlouvy o poskytování jakékoliv Služby na dobu určitou.

12.6 Zákazník je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy (I) v případě, že Operátor přestane poskytovat sjednané Služby po dobu delší než 30 dnů, nebo (II) v souvislosti s článkem 8.3 Všeobecných podmínek. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení zákazníka od Smlouvy Operátorovi podle bodu (I) tohoto článku Všeobecných podmínek a ke dni splatnosti nové ceny nebo poplatku podle bodu (II) tohoto článku Všeobecných podmínek.

12.7 Operátor je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy (I) v případě

prodlení zákazníka s platbou ceny za Služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů po splatnosti; nebo (II) v případě, že zákazník používá koncové zařízení, které není úředně schváleno pro použití v České republice; nebo (III) v případě podstatného porušení povinností zákazníka vyplývajících ze Smlouvy, Všeobecných podmínek a Provozního řádu; nebo (IV) jestliže zákazník poruší článek 3.2 písm. g) Všeobecných podmínek; nebo (V) jestliže zákazník poruší článek 3.2 písm. h) Všeobecných podmínek; nebo (VI) jestliže Operátor ztratí oprávnění k poskytování Služeb; nebo (VII) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi Operátorem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti; nebo (VIII) nastanou-li při instalaci koncového bodu Sítě nepředvídané okolnosti, které Operátorovi znemožní dodávku sjednaných Služeb do 30 dnů od podpisu Smlouvy; nebo (IX) z jiných technických důvodů na straně Operátora znemožňujících operátorovi plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů; nebo (X) pokud zákazník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Operátorovi změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení Operátora od Smlouvy na adresu uvedenou ve Smlouvě, popřípadě na poslední adresu zákazníka oznámenou Operátorovi.

12.8 v případě pochybností se má za to, že písemná výpověď dle článků 12.4a

12.5 a písemné odstoupení dle článků 12.6 a 12.7 Všeobecných podmínek byly doručeny druhé smluvní straně desátý (10.) den po odeslání.

12.9 Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy zákazníkovi přeplatek na cenách za Služby nebo jiných poplatcích, je Operátor povinen tento přeplatek na základě písemné žádosti zákazníkovi vrátit do 30 dnů ode dne doručení písemné žádosti Operátorovi. Vrácení přeplatku je podmíněno vrácením úplného a nepoškozeného Zařízení zákazníkem Operátorovi dle článku 4.9 Všeobecných podmínek.

### **13 Změna a platnost Všeobecných podmínek**

13.1 Operátor je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení Všeobecných podmínek měnit, či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně na pobočkových a pracovištních Kontaktního Centra a na stránkách [www.vogelnet.cz](http://www.vogelnet.cz). Zároveň je povinen informovat o této změně zákazníka.

13.2 Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smluvních ujednání ve smyslu ust. § 63 odst. 1 písm. c) až q) ZEK, nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení zákazníka, je Operátor povinen prokazatelně informovat zákazníka o jeho právu ukončit smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že zákazník nebude nové podmínky akceptovat. Informaci je Operátor povinen poskytnout Zákazníkovi způsobem, který si Zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování. Povinnost Operátora v rozsahu ujednání tohoto odstavce vylučují změny, ke kterým Operátor přistoupil v souvislosti se změnou právní úpravy.

13.3 Ujednáním Všeobecných podmínek v platném znění se řídí smluvní vztah po celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

### **14 Rozhodné právo**

14.1 Smlouva mezi Operátorem a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

14.2 Vztahy vzniklé na základě Všeobecných podmínek se řídí zákonem č.

89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném

Všeobecné podmínky společnosti VOGELNETS.r.o. VOP-2

znění.

14.3 Zákazník podpisem Smlouvy uděluje souhlas s postoupením práv a povinností Operátora plynoucích ze Smlouvy na jinou společnost podrobenou



jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb. o obchodních korporacích, v platném znění; pohledávky vzniklé ze Smlouvy může Operátor postoupit za podmínek stanovených právními předpisy.

## **15 Společná a závěrečná ustanovení**

15.1 Platné Všeobecné podmínky jsou k dispozici v kontaktním centru Operátora na adrese: Ústí nad Labem, Masarykova 625/330, u obchodních zástupců Operátora a na webové stránce Operátora [www.vogelnet.cz](http://www.vogelnet.cz). Podpisem smlouvy zákazník potvrzuje, že byl se Všeobecnými podmínkami seznámen.

15.2 Je-li některé ustanovení Všeobecných podmínek neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy nebo obsahu anebo z okolností, pro něž bylo takovéto ustanovení vytvořeno, nevyplývá, že tuto část nelze od ostatního obsahu Smlouvy či Všeobecných podmínek oddělit. Strany pro tento případ souhlasí s tím, že chybné ustanovení nahradí ustanovením bezchybným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení chybného.

15.4 V případě, že by se Smlouva, Všeobecné podmínky jednotlivých Služeb dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: (I) Smlouva, (II) Všeobecné podmínky.

15.5 Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.

15.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 4. 2014.

V Ústí nad Labem dne 1.4.2014.

VOGELNET s.r.o.

Ústí nad Labem, Bratří Veverků 3007/3

IČ: 28673026, DIČ: CZ28673026

Ústí nad Labem, Bratří Veverků 3007/3, PSČ 40011,

registrovanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem

v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 26316,

**Kontaktní centrum:**

Masarykova 625/330 400 01 Ústí nad Labem

tel.: 607 826 195

e-mail: [info@vogelnet.cz](mailto:info@vogelnet.cz)

web: [www.vogelnet.cz](http://www.vogelnet.cz)