

# Všeobecné smluvní podmínky

Obce Mrsklesy,

( dále jen OBM ), vydané v souladu s zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č.480/2004 Sb. (dále jen „Všeobecné podmínky“) pro poskytování telekomunikačních služeb.

## 1. Pojmy - výklad

**OBM** znamená Obec Mrsklesy, Mrsklesy 49, 78365 Hlubočky 3, IČO: 64990940 DIČ: CZ64990940

**OBM komunikační síť** je **neveřejná** tuzemská komunikační síť OBM v České republice, provozovaná OBM až k propojovacím uzlům na jiné operátory. Pevná linka přes jiného operátora (pokud je použita) a jakékoli jiné zařízení u uživatele nejsou součástí OBM komunikační sítě.

**ceník služeb** zahrnuje poplatky za služby dle ceníku OBM a další možné poplatky dle smlouvy a jejích příloh.

**Datová služba** je pro účely smlouvy přenos dat a Internetu.

**Den zahájení služby** znamená první provozní den, kdy uživatel začne využívat službu nebo její část nebo den, kdy byl úspěšně ukončen zkušební provoz a uživatel potvrdí převzetí, přičemž za rozhodný se bere první z termínů, který nastal.

**OBM zařízení** zahrnuje zařízení v majetku OBM

**Námítka** je podání uživatele telekomunikačních služeb v OBM síti u příslušného správního orgánu v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace ze strany OBM.

**Nehmotná vlastnická práva** zahrnují všechna práva nehmotného majetku dle článku 2, stanovená organizací The World Intellectual Property Organisation z roku 1967.

**Oprávněná osoba** je osoba oprávněná jednat jménem smluvní strany na základě zákona nebo plné moci.

**Pevná linka** znamená pevný dedikovaný okruh pronajatý nebo dodaný OBM.

**Přípojný bod** je budova nebo prostor, kde sídlí uživatel, kterému OBM poskytuje svoje služby.

**Reklamace** je právní úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky (práva) uživatele, vyplývající z odpovědnosti OBM za vady při poskytování telekomunikačních služeb.

**Reklamační řízení** je postup OBM, ve kterém se rozhoduje o vyřízení reklamace uživatele podle smlouvy a obecně závazných právních předpisů.

**Smlouva** znamená smlouvu uživatele s OBM.

**Technický servis** je služba OBM pro uživatele v případě jakýchkoli technických problémů na zařízení OBM

**Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, které byl na základě smlouvy umožněn přístup do OBM komunikační sítě za účelem poskytování datové služby.

**Provozní hodiny** jsou stanoveny v pracovní dny od 7.00 do 15.00 hod. Mimopracovní doba je veškerá doba mimo provozní hodiny.

**Zařízení uživatele** zahrnuje zařízení ve vlastnictví uživatele nebo třetí strany, používané uživatelem, umístěné v prostorách uživatele nebo třetí strany (např. směrovač).

**Zákaznické centrum OBM** (ZC OBM) zajišťuje komerční podporu uživateli v rozsahu dle článku 3 Všeobecných smluvních podmínek.

## 2. Trvání smlouvy

2.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma stranami.

2.2. Smlouva se uzavírá buď na dobu určitou, nebo na dobu neurčitou. Doba určitá nesmí být kratší než jeden kalendářní měsíc.

2.3. Poskytování služby začíná běžet dnem zahájení služby po převzetí služby a poté, kdy OBM oznámí uživateli zprovoznění služby.

2.4. Smlouva může být ukončena v souladu s články 8.5 a 9 Všeobecných podmínek.

## 3. Poskytnutí služby

3.1. OBM umožní uživateli službu připojení k síti internet prostřednictvím svých přístupových bodů.

3.2. OBM nezabezpečuje montáž zařízení na straně uživatele, ani nenesे odpovědnost za takto instalované zařízení.

3.4. Z provozních důvodů OBM může změnit technické řešení služeb realizovaných nebo zprostředkovaných OBM. OBM uživatele na toto předem upozorní před zahájením realizace změn.

3.5. OBM síť je dohlížena a udržována 365 dnů v roce. Servisní opravy přístupových směrovačů jsou realizovány během provozních hodin.

3.6. Zákaznické centrum OBM (ZC OBM) je hlavním kontaktním místem uživatele pro všechny služby poskytované OBM a to pro případ přerušení služby, zhoršení kvality nebo z důvodů jakékoli reklamace nebo získání jiných informací.

3.7. Zákaznické centrum poskytuje informace uživatelům v provozních hodinách na telefonním čísle uvedeném ve smlouvě.

3.8. OBM nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. OBM zodpovídá za odstranění poruch dle definovaných procesů ve sledu registrace poruch, prověření poruch, zajištění pravidelné informovanosti uživatele o postupu oprav, prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a technik a zásah na místě, když je poruchu třeba odstranit. Opětovné zavedení služby bude zajištěno v co nejkratší možné době. Toto se týká pouze zařízení v majetku OBM. Na zařízení v majetku uživatele žádné záruky OBM neposkytuje.

3.9. Jestliže pracovníci OBM zjistí, že porucha vznikla mimo OBM síť (např. porucha na pevné lince pronajaté OBM) , OBM informuje osobu odpovědnou za provozování věci, na které vznikla porucha a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě.

3.10. Jestliže vyřešení problému vyžaduje návštěvu zástupce technického servisu OBM na místě u uživatele, OBM se zavazuje zrealizovat tuto návštěvu uživatele do doby, jenž je stanovena dle typu poskytované telekomunikační služby uvedené ve smlouvě.

3.12. K přerušení provozu dochází v případě, že uživatel nemůže využívat okruh, ke kterému má právo užívání, v dohodnutém rozsahu a kapacitě z následujících důvodů:

- vyšší moci, a to jen po dobu, po kterou událost nebo okolnost způsobená vyšší mocí trvá;

- přerušení provozu za účelem pravidelné údržby zařízení v majetku OBM v rozsahu do dvacetičtyř hodin měsíčně, přičemž uživatel bude o takové údržbě písemně informován nejpozději 5 dnů předem, ledaže uživatel s tímto přerušením provozu v určené lhůtě ze závažných důvodů nesouhlasí. Přerušení provozu v rozsahu vyšším než dvacetičtyři hodin měsíčně tedy není povoleným přerušením;
- obecně technických problémů a spolehlivosti zařízení v majetku OBM.

#### **4. Využití služby**

- 4.1. Uživatel může využít služby pro své účely za podmínky, že se přizpůsobí podmínkám příslušné telekomunikační legislativy. Uživatel nesmí použít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem.
- 4.2. Jestliže jednání či nedbalost uživatele ovlivní nebo může ovlivňovat řádný chod či bezpečnost OBM sítě, OBM si vyhrazuje právo přerušit své služby a neneš v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody vzniklé uživateli tímto přerušením. OBM upozorní uživatele na svůj záměr přerušit služby z výše uvedených důvodů. S výjimkou naléhavých případů z důvodů ohrožení jiných služeb OBM počká na sjednání nápravy ze strany uživatele po dobu maximálně jednoho dne. V případě tohoto opatření OBM obnoví poskytování svých služeb v co nejkratším termínu po sjednání nápravy uživatelem.
- 4.3. Uživatel nese odpovědnost za všechny náklady, nároky, požadavky a opatření, které mohou být vůči OBM vzneseny třetí stranou v souvislosti se špatným použitím nebo provozováním služby ze strany uživatele. Uživatel je povinen uhradit OBM veškeré náklady včetně škody vzniklé z tohoto důvodu.
- 4.4. Uživatel neumožní bez předchozího písemného souhlasu OBM žádné třetí straně trvalé nebo přechodné používání služeb za úplaty.
- 4.5. Uživatel se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb OBM. Uživatel je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.

#### **5. Použití**

- 5.1. Uživatel může připojit a používat jakékoli své zařízení k provozování služeb OBM (např. směrovač) v souladu s instrukcemi OBM a relevantními provozními procedurami, týkajícími se technického řešení u uživatele, a v souladu s telekomunikační legislativou.
- 5.3. Uživatel je zodpovědný za zařízení dodaná společností OBM, umístěná v prostorách u uživatele. Uživatel není oprávněn na dodaném zařízení něco měnit či přidávat nebo jakýmkoli způsobem do zařízení zasahovat. Uživatel ručí za ztrátu či poškození zařízení OBM způsobenou nedbalostí kromě případu, kdy poškození či ztráta byla způsobena OBM či jeho zástupci nebo subdodavatelem.
- 5.4. OBM není zodpovědný za škodu způsobenou zařízením uživatele či změnou způsobenou uživatelem na zařízení OBM.
- 5.5. Koncová zařízení připojovaná k síti OBM musí být schválena příslušným regulačním orgánem a OBM.
- 5.6. Zařízení, které nebylo schváleno OBM k provozu v síti nesmí uživatel připojit. OBM je oprávněn zabránit použití tohoto zařízení v síti OBM

#### **6. Přístup do objektu**

Uživatel umožní OBM přístup do svých, nebo pronajatých objektů za účelem plnění závazků dle smlouvy a to vždy na základě výzvy OBM a v nezbytně nutných případech.

#### **7. Omezení třetí stranou**

- 7.1. Jestliže OBM bude povinen dle zákona či na výzvu regulátora pozměnit své služby, OBM si vyhrazuje právo tak učinit. Svě konání oznámí bezodkladně uživateli. Zpoždění či nesplnění závazků ze smlouvy, ať plné či částečné, které je způsobeno omezením dle zákona nebo předpisem regulátora není porušením smlouvy.
- 7.2. Obdobně jako v odstavci 7.1. bude postupováno v situaci, kdy dojde k prodlení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro OBM, pokud není jiná možnost řešení těchto služeb v rozumné cenové relaci.

#### **8. Poplatky**

- 8.1. Ceny služeb jsou uvedeny v českých korunách. Další případné poplatky a sazby budou stanoveny smluvně.
- 8.2. Poplatky za služby se započítávají od prvního provozního dne. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
- 8.3. Pokud uživatel nesplní svou povinnost uhradit platby dle podmínek smlouvy řádně a včas, je OBM oprávněn uživateli zamezit aktivní přístup ke službě. Po uhrazení všech závazků uživatelem bude OBM pokračovat v poskytování služeb v co nejkratší možné době. Uživatel je povinen hradit poplatky i po dobu přerušení služeb, pokud k přerušení služeb došlo z jeho viny.
- 8.5. OBM si vyhrazuje právo provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování služeb. Změny nesmí být aplikovány dříve než 14 dní ode dne doručení oznámení uživateli. V případě zvýšení poplatků, má uživatel právo vypovědět smlouvu ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemného oznámení OBM o zvýšení poplatků.
- 8.6. V případě ztráty nebo poškození OBM zařízení prokazatelně způsobeného neoprávněným nebo svévolným zásahem uživatele, je uživatel povinen cenu za toto zařízení OBM uhradit.

#### **9. Ukončení smlouvy**

- 9.1. V případě smlouvy uzavřené na dobu určitou zakotvenou ve smlouvě, zaniká smlouva, požádá-li o to písemně kterákoliv ze smluvních stran nejpozději 15 dní před uplynutím období na které byla smlouva sjednána. Neučiní-li tak ani jedna ze smluvních stran, smlouva se automaticky prodlužuje na další období v délce trvání, které je zakotveno ve smlouvě.
- 9.2. V případě smlouvy uzavřené na dobu neurčitou je výpovědní lhůta tři kalendářní měsíce. Výpověď nemůže být podána dříve než po uplynutí tří měsíců od zahájení poskytování služeb dle smlouvy, kromě případů dle článků 9.3., 9.4. a 9.7. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi.
- 9.3. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna ukončit smlouvu výpovědí, jestliže druhá strana ukončila svou činnost, na její majetek byl prohlášen konkurs nebo povoleno vyrovnání, stala se nesolventní, nebo jsou její aktiva předmětem jakékoli formy exekuce, strana vstoupila do likvidace z vlastní vůle (tedy jinak než z důvodu

reorganizace nebo fúze) nebo ze zákonných důvodů. Výpovědní doba v takovém případě činí jeden měsíc od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi.

9.4. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna ukončit smlouvu výpovědí, jestliže druhá strana po dobu delší než tři měsíce, nesplní podmínky pro provozování služby nebo jestliže se druhá strana dopustí podstatného porušení svých závazků týkajících se této služby a nebude možné dosáhnout dohody dle článku 15. Výpověď je v takovém případě účinná doručením písemné výpovědi. Výpovědní doba v takovém případě činí jeden měsíc od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi.

9.5. OBM je oprávněn pozastavit aktivní přístup služby v případě, že uživatel porušil některá ustanovení smlouvy včetně Všeobecných podmínek a přes upozornění OBM na takovéto porušení nesjednal nápravu.

9.6. Jestliže uživatel odstranil příčiny, pro které bylo pozastaveno poskytování služeb, OBM obnoví poskytování služeb za úplatu.

9.7. Jestliže neexistují na straně uživatele předpoklady pro odstranění příčin, pro které bylo pozastaveno poskytování služeb, je OBM oprávněn ukončit smlouvu výpovědí s okamžitou účinností.

9.8. Po vypršení či ukončení smlouvy práva stran vzniklých k datu tohoto vypršení nebo ukončení zůstanou neovlivněny. Uživatel bude plně spolupracovat s OBM, aby vyrovnal své závazky. OBM bude plně spolupracovat s uživatelem na bezproblémovém ukončení poskytování služeb.

## **10. Omezení ručení**

10.1. OBM odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců OBM.

10.2. V případě neposkytnutí služeb dle smlouvy je odpovědnost OBM vůči uživateli omezena na povinnost odstranit urychleně závadu na zařízení OBM a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky do 30 dnů.

10.3. OBM neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby OBM sítě či její části.

10.4. OBM může aplikovat veškerá odpovídající opatření, aby zabránil neoprávněnému přístupu třetí strany k jakékoli části telekomunikační sítě použité pro zajištění služeb uživateli. OBM nenes zodpovědnost za jakýkoli zásah uživatele či neoprávněně třetí strany do jakékoli části sítě, použité pro zajištění služeb uživateli.

## **11. Nehmotná vlastnická práva**

11.1. Nehmotná vlastnická práva OBM se týkají vybavení, softwaru, příruček a dokumentů, které jsou součástí dodávky služeb OBM dle smlouvy a jsou výhradně majetkem OBM nebo jeho autorizovaných partnerů. OBM poskytne uživateli svůj software v rámci poskytovaných služeb, ne však pro jiný účel. Uživatel nesmí poskytnutý software kopírovat a dále rozšiřovat, kromě případů nezbytně nutných pro využití služby.

11.2. Uživatel je povinen držet veškerý dodaný software a jakýkoli materiál zahrnující nehmotná vlastnická práva OBM v tajnosti a musí zajistit, že nebudou dále kopírovány, předány třetí straně a použity jinak než dle ustanovení smlouvy. Uživatel nesmí provést jakoukoli změnu softwaru bez předchozího písemného svolení OBM. Souhlas k jakýmkoli změnám uděluje OBM.

## **12. Zabezpečení autorských práv**

12.2. Kdykoliv vznikne neoprávněně tvrzení o porušení nehmotných vlastnických práv, OBM může na svůj vlastní náklad službu nebo její část pozměnit tak, aby předešel případnému nařčení o porušení nehmotných vlastnických práv

## **13. Mlčenlivost**

13.1 Žádná ze smluvních stran nesmí bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany dát nikomu k dispozici smlouvu, nebo jakékoli její ustanovení včetně všech příloh a těchto Všeobecných podmínek nebo specifikací, plán, výkres, předlohu, vzorek nebo informace, které jí byly poskytnuty druhou smluvní stranou nebo jejím jménem v souvislosti s touto smlouvou, s výjimkou osoby, která pracuje pro smluvní stranu při plnění této smlouvy. Poskytování informací těmto osobám musí být důvěrné a v rozsahu nezbytném pro její plnění. Tyto osoby musí být danou smluvní stranou vázány mlčenlivostí v rozsahu této smlouvy.

13.2. Článek 13. se netýká informací, které jsou veřejně publikovatelné.

13.3. Veškeré dokumenty kromě smlouvy a jejích příloh, vyjmenované v odstavci 13.1. zůstávají vlastnictvím smluvní strany, která je poskytla, a musí jí být vráceny po ukončení smlouvy, pokud o to požádá.

13.4. Závazek mlčenlivosti i po ukončení platnosti smlouvy minimálně po dobu tří let.

## **14. Vyšší moc**

14.1. Smluvní strany neodpovídají za prodlení, ke kterému dojde v důsledku okolností vylučujících odpovědnost, jak jsou specifikovány v § 374 obchodního zákoníku.

14.2. Obě strany jsou povinny existenci vzniku těchto okolností druhé straně náležitě prokázat nejpozději do 14 dnů od jejich vzniku. Porušení povinnosti prokázat vznik okolností vylučujících odpovědnost zakládá právo druhé strany na náhradu tímto způsobené škody. V případě vzniku těchto okolností se smluvní strany zavazují jednat o náhradním plnění pokud možno v co nejkratší době, popřípadě vypořádat vzájemná práva a závazky ze smlouvy v případě, že skončení okolností vylučujících odpovědnost, bude v pro obě strany přijatelné době nereálné a nepravděpodobné, nebo že tyto okolnosti způsobí, že náhradní splnění nebude účelné.

## **15. Řešení sporů**

15.1. V případě sporu (jiného než v článku 8.), vzniklého mezi smluvními stranami ve spojitosti s plněním smlouvy se strany zavazují k přímému neformálnímu jednání s cílem dospět ke společnému řešení.

15.2. Pokud se spor nepodaří vyřešit neformálním jednáním do 14 dnů, bude záležitost předána představitelům obou smluvních stran.

15.3. Jestliže se ani na této úrovni nepodaří spor vyřešit jednáním do 30 dnů, bude záležitost s konečnou platností vyřešena Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR, a to třemi rozhodci dle řádu tohoto soudu.

## **16. Právo a soudní příslušnost**

16.1. Uzavřená smlouva se řídí právním řádem České republiky.

16.2. Právní vztahy vzniklé smlouvou a na základě Všeobecných podmínek, jež zde nejsou výslovně upraveny, se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník v platném znění.

## **17. Reklamac**

17.1. Oprávněná osoba zákazníka může reklamovat účtované částky za služby OBM nebo vadné poskytnutí služby. Tyto reklamac se řídí následujícím reklamačním řádem.

17.2. Případnou reklamaci nebo námitku proti výši účtu je uživatel povinen podat písemně do 2 měsíců, přičemž podání reklamac nebo námitky proti výši účtu nezbavuje uživatele povinnosti uhradit fakturu do dne splatnosti.

17.3. Reklamac či námitky budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamac. Uplatnění reklamac podle technického řešení bude do 30 dní. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním provozovatelem, je OBM povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 dnů.

17.4. V případě, že bude reklamac poskytováných služeb shledána oprávněnou, bude uživateli podle charakteru vadně poskytované služby vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za služby do 30 dnů.

17.5. Veškeré stížnosti a připomínky uživatelů k poskytovaným službám se OBM zavazuje posuzovat a řešit dle smlouvy a platných obecně závazných právních předpisů.

## **18. Převod práv**

18.1. Uživatel může převést svá práva či povinnosti ze smlouvy na jinou stranu, která je schopna se řídit závazky ze smlouvy pouze na základě předchozího písemného souhlasu OBM.

18.2. OBM je oprávněn převést svá práva či povinnosti ze smlouvy nebo jejich část na kteroukoli součást OBM nebo třetí stranu, která je schopna dostatečně plnit ustanovení smlouvy i bez souhlasu uživatel.

## **19. Změny smlouvy**

19.1. Dodatky a změny smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou a po vzájemné dohodě obou stran.

19.2. OBM změní Všeobecné podmínky nejdéle do jednoho měsíce ode dne nabytí účinnosti změny právních předpisů, která vyžaduje změnu Všeobecných podmínek, o čemž bude informovat uživatele služby tři měsíce předem.

19.3. Uživatel je oprávněn podat písemně žádost o změnu smlouvy, přičemž tato žádost musí obsahovat následující údaje: obchodní jméno, IČO, DIČ, adresu sídla uživatele, číslo smlouvy, která se požaduje změnit a popis změny, kterou uživatel požaduje zavést nebo zrušit, datum a podpis oprávněné osoby.

## **20. Ochrana osobních dat**

20.1. OBM je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o uživateli a zástupcích uživatele, které jsou nutné pro jeho evidenci, vedení účtů, správu služeb, ochranu před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce s uživatelem. Tyto údaje je OBM oprávněn užívat v souladu s právním řádem České republiky.

20.2. OBM se zavazuje, že s osobními údaji a informacemi o uživateli a zástupcích uživatele bude nakládat pouze v souladu s článkem 21 těchto Všeobecných podmínek, bude zajišťovat jejich náležitě utajení v souladu se zákonem a kromě případů, uložených zákonem nebo dohodnutých s uživatelem nebo zástupcem uživatele, je nebude sdělovat třetím stranám.

20.3. Uživatel nebo zástupce uživatele má právo zadat a opravit data, týkající se jeho osoby (jejich osob).

20.4. Uživatel nebo zástupce uživatele má právo vznést námitku vůči použití osobních údajů za účelem přímých marketingových služeb OBM, a společnost OBM ji musí respektovat.

20.5. OBM je oprávněn zpřístupnit jméno, adresu a telefonní číslo uživatele ostatním uživatelům OBM sítě, pokud uživatel písemně nesdělí, že si zpřístupnění těchto informací nepřeje.

## **21. Různé**

21.1. Společnost OBM je oprávněna používat k naplnění předmětu smlouvy subdodavatele, jejichž totožnost, rozsah předpokládaného plnění a meze oprávnění oznámí včas uživateli.

21.2. Ani OBM, ani uživatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jednat jménem druhé strany.

Dne:

Za Uživatele: \_\_\_\_\_