

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

veřejných služeb elektronických komunikací poskytovaných společností Internet Praha Josefov s.r.o. (Příloha A) (dále jen „Všeobecné podmínky“)

Tyto Všeobecné podmínky poskytování veřejných služeb, jakožto služeb elektronických komunikací, jsou ve smyslu § 1751 odst. 1 OZ nedílnou součástí každé Smlouvy uzavírané mezi společností Internet Praha Josefov s.r.o., IČ: 24826022, se sídlem Břehová 40/1, Josefov, 110 00 Praha 1, zapsané pod sp. zn. C 177895 vedenou u Městského soudu v Praze, jako poskytovatelem na straně jedné a jejím smluvním partnerem, jako uživatelem, na straně druhé.

1. Definice pojmů

- 1.1 **„Ceník služeb“** je dokument vydávaný IPJ S.R.O. a určující v jeho platném znění výši cen za jednotlivé Služby poskytované IPJ S.R.O. Uživateli. Konkrétní cena konkrétní Služby je vždy dohodnuta v potvrzené Objedávce, která je součástí Smlouvy.
- 1.2 **„ČTÚ“** je Český telekomunikační úřad.
- 1.3 **„IPJ S.R.O.“**: společnost Internet Praha Josefov s.r.o., IČ: 24826022, se sídlem Břehová 40/1, Josefov, 110 00 Praha 1, zapsaná pod sp. zn. C 177895, vedenou u Městského soudu v Praze.
- 1.4 **„Koncový bod Služby“** je standardizované rozhraní na elektronickém komunikačním zařízení IPJ S.R.O., na které Uživatel připojuje svá telekomunikační koncová zařízení. Koncový bod Služby je koncovým bodem sítě dle ZEK.
- 1.5 **„Kontaktní osoba“** je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování Služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit Kontaktní osoby a stanovit oblasti, pro které jsou příslušné, nebo i pořadí, ve kterém mají být druhou smluvní stranou kontaktovány. Pokud je smluvní strana neurčí, považují se za Kontaktní osoby ty osoby, které jsou uvedené v § 430 a § 431 OZ.
- 1.6 **„Lokalita Uživatele“** je prostor oprávněně užívaný Uživatelem, event. jeho Koncovým uživatelem, specifikovaný v Objedávce jako prostor určený pro instalaci Účastnického zařízení.
- 1.7 **„Koncový uživatel“** je uživatel, který nezajišťuje veřejné komunikační síť nebo veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 1.8 **„OZ“** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění.
- 1.9 **„Objedávka“**: potvrzená Objedávka Služby je nedílnou součástí Smlouvy a určuje závazné cenové a technické podmínky zřízení a poskytování Služby. K jedné Smlouvě se může vázat více Objedávek; Objedávka tak představuje dílčí smlouvu. Do doby provedení úkonů podle provozních podmínek veřejných služeb elektronických komunikací poskytovaných IPJ S.R.O. předcházejících uzavření Smlouvy představuje Objedávka žádost Uživatele o uzavření Smlouvy.
- 1.10 **„Oprávněný zástupce“** je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat Smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle OZ, musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou písemnou plnou moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele.
- 1.11 **„Provozní podmínky“** jsou vydané IPJ S.R.O. v souladu se ZEK a OZ. Každá Smlouva se řídí vždy platným zněním Provozních podmínek.
- 1.12 **„Předávací protokol Služby“** je dokladem o zřízení, změně nebo zrušení Služby; společně s potvrzenou Objedávkou je podkladem k fakturaci.
- 1.13 **„Síť IPJ S.R.O.“** je síť elektronických komunikací ve smyslu ZEK, provozovaná IPJ S.R.O. Prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.
- 1.14 **„Služba“** je příslušná služba elektronických komunikací ve smyslu ZEK, uvedená v Objedávce, poskytovaná IPJ S.R.O. na základě Smlouvy. Parametry Služby jsou uvedeny ve Smlouvě a jejích přílohách.
- 1.15 **„Smlouva“** je příslušná smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi IPJ S.R.O. a Uživatelem (společně též „smluvní strany“) včetně jejich dodatků a příloh, není-li zveřejněn jiný smluvní vzor, platí, že se Smlouva uzavírá jako rámcová .
- 1.16 **„Specifikace služby“** je dokument definující závazné technické parametry poskytovaných Služeb. Specifikace služby je nedílnou součástí každé Smlouvy.
- 1.17 **„Spotřebitelem“** je Uživatel – fyzická osoba, která uzavře Smlouvu s IPJ S.R.O. mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 1.18 **„Účastnické zařízení“** je elektronické komunikační zařízení, které IPJ S.R.O. dočasně umístila v Lokalitě Uživatele a jehož pomocí poskytuje Uživateli sjednané Služby. Toto zařízení zůstává vlastnictvím IPJ S.R.O. a doba jeho dočasného umístění v Lokalitě Uživatele je vázána na trvání poskytování Služby.
- 1.19 **„Uživatel“** je fyzická nebo právnická osoba,

která je s IPJ S.R.O. ve smluvním vztahu; Uživatel může v souladu se Smlouvou zajišťovat službu Koncovým uživatelům.

- 1.20 „**Všeobecné podmínky**“ jsou tyto Všeobecné podmínky IPJ S.R.O. v jejich platném znění, vydané IPJ S.R.O. v souladu se ZEK a OZ. Každá Smlouva se řídí vždy platným zněním Všeobecných podmínek.
- 1.21 „**Web**“ jsou internetové stránky na adrese <http://www.internet-praha1.cz/>.
- 1.22 „**Zakoupené zařízení**“ je zařízení, které si Uživatel zakoupil od IPJ S.R.O.; právní poměry týkající se vad Zakoupeného zařízení apod. se řídí OZ;
- 1.23 „**Závada**“ je přerušení Služby nebo nedodržení smluvních parametrů Služby v Koncovém bodě Služby.
- 1.24 „**ZEK**“ je zákon č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v účinném znění.

2. Služby elektronických komunikací a další služby

- 2.1 IPJ S.R.O. je na základě oznámení komunikační činnosti podle § 13 ZEK ČTÚ, provozovatelem veřejné komunikační sítě a poskytuje na přidělených kmitočtech na území České republiky veřejně dostupné služby:
- zajišťování veřejných komunikačních sítí,
 - poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 2.2 Konkrétní službu či služby z nabídky IPJ S.R.O., které jsou předmětem smluvního vztahu mezi IPJ S.R.O. a Uživatelem, stanoví akceptované Objednávky, které jsou součástí Smlouvy.
- 2.3 IPJ S.R.O. poskytuje vedle Služeb i servisní služby s poskytováním Služeb související. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Uživatele. IPJ S.R.O. dále poskytuje zákaznickou podporu prostřednictvím telefonu. Není-li v těchto Všeobecných podmínkách, na Webu nebo v Ceníku služeb výslovně uvedeno, že konkrétní servisní služba je zdarma, pak platí, že taková služba je zpoplatněna. Ceny za servisní služby jsou uvedeny v Ceníku služeb nebo na Webu. Servisní služba je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá IPJ S.R.O. Aktuální přehled servisních služeb poskytovaných IPJ S.R.O. je vždy uveden na Webu či provozních podmínkách vydávaných IPJ S.R.O.
- 2.4 IPJ S.R.O. přes Síť IPJ S.R.O. poskytuje službu TV vysílání. Vysílání může být službou třetí strany, o čemž Poskytovatel informuje Uživatele. Třetí osobou spolupracující s Poskytovatelem je SMART Comp. a.s., IČO: 25517767, se sídlem: Kubíčkova 8, 635 00 Brno. Kvalita poskytování TV vysílání je přímo závislá na kvalitě připojení k

síti Internet. IPJ S.R.O. ani třetí strany neodpovídají za snížení kvality poskytování služby TV vysílání způsobené jakýmkoli nedostatkem či vadami připojení k síti Internet, ledaže by se jednalo o Závadu, za kterou odpovídá IPJ S.R.O., IPJ S.R.O. však neodpovídá za snížení kvality TV vysílání z důvodu na straně třetích stran – poskytovatelů obsahu či provozovatelů rozhlasového a televizního vysílání.

- 2.5 Využívání více Služeb současně může vést k jejich vzájemnému negativnímu ovlivňování. Některá ze Služeb tak může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, zejména s nižší rychlostí. Případné zhoršení kvality poskytovaných Služeb v takovém případě není ze strany IPJ S.R.O. porušením Smlouvy. Odchylnka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a Služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového Uživatele nebo IPJ S.R.O. či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své Služby přístupu k Internetu. Skutečný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

3. Platnost a účinnost Smlouvy

- 3.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci IPJ S.R.O. a Uživatele, není-li ve Smlouvě dohodnuto pozdější datum účinnosti.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1 IPJ S.R.O. je oprávněna:
- měnit a doplňovat Všeobecné podmínky, Provozní podmínky a/nebo Ceník služeb z důvodu změny platné legislativy či změny na trhu elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny technologií, za účelem inovací a rozvoje;
 - měnit Všeobecné podmínky, Provozní podmínky a/nebo Ceník, co se týká rozsahu podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změn podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění Sítě IPJ S.R.O., vývoje nových technologií, přičemž ukončované Služby se zavazuje nahradit jinými obdobnými, je-li to technologicky a ekonomicky přiměřené;
 - odmítnout uzavření Smlouvy nebo dodatku ke Smlouvě, či Objednávku jestliže má za Uživatele splatné neuhrazené pohledávky; IPJ S.R.O. je oprávněna odmítnout uzavření Smlouvy či Objednávku rovněž v případě,

že Uživatel vstoupil do likvidace nebo bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo je v úpadku, jak jej upravuje insolvenční zákon (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání Smlouvy, je IPJ S.R.O. oprávněna i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit).

- (d) omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů, blíže viz čl. 8 těchto Všeobecných podmínek.

4.2 IPJ S.R.O. je povinna:

- (a) zřídit a řádně poskytovat dohodnutou Službu v souladu se Smlouvou,
- (b) uveřejnit v každé provozovně a na Webu návrh Smlouvy, včetně Všeobecných podmínek, Provozních podmínek a Ceníku,
- (c) oznámit změnu a/nebo doplnění Všeobecných podmínek, Provozních podmínek a/nebo Ceníku služeb předem Uživateli, a to nejméně 1 měsíc před účinností těchto změn, a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování, a současně s tímto Uživatele vyrozumět o jeho právu vypovědět Smlouvu v případě, že se se změna bude týkat záležitostí uvedených v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK a Uživatel nebude se změnou souhlasit.
- (d) udržovat svá elektronická komunikační zařízení a infrastrukturu Sítě IPJ S.R.O. v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě,
- (e) odstraňovat Závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení nebo Síti IPJ S.R.O. v souladu s článkem 6 těchto Všeobecných podmínek,
- (f) informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, které jsou IPJ S.R.O. v dostatečném předstihu známy.

4.3 Uživatel je oprávněn:

- (a) užívat Službu v souladu se Smlouvou,
- (b) požádat o změnu Služeb poskytovaných podle Smlouvy,
- (c) uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované ceně.

4.4 Uživatel je povinen:

- (a) užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, písemnými návody a pokyny IPJ S.R.O.,

- (b) řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby,
- (c) neprovádět bez předchozího písemného souhlasu IPJ S.R.O. změny nastavení, zapojení či umístění elektronického komunikačního zařízení IPJ S.R.O. mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby,
- (d) nevyužívat Služby k nezákonné činnosti nebo k činnostem v rozporu s právními předpisy,
- (e) zajistit, aby telekomunikační koncové zařízení, které připojuje Uživatel do Sítě IPJ S.R.O., splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy; Uživatel odpovídá za stav svých telekomunikačních koncových zařízení, která připojuje na elektronická komunikační zařízení IPJ S.R.O., včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,
- (f) užít sdělovaný obsah TV vysílání v souladu s právními předpisy autorského práva (zejména OZ a zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů),
- (g) zajistit IPJ S.R.O. nezbytnou součinnost při zřizování a zajišťování provozu Služby,
- (h) zajistit po předchozím upozornění osobám pověřeným IPJ S.R.O. přístup k Účastnickému zařízení za účelem jeho údržby, opravy, výměny nebo demontáže,
- (i) písemně informovat IPJ S.R.O. po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních a kontaktních údajů, a to nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy změna nastala,
- (j) neprodleně ohlásit IPJ S.R.O. všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména poruchy Sítě IPJ S.R.O. a Závady,
- (k) řádně zabezpečit Účastnická zařízení instalovaná v Lokalitě Uživatele před poškozením, krádeží a zničením; škodu způsobenou IPJ S.R.O. Uživatelem nebo třetí osobou v souvislosti s porušením povinnosti Uživatele nahradí Uživatel v plném rozsahu,
- (l) uhradit IPJ S.R.O. veškeré náklady spojené s elektronickým komunikačním zařízením nebo změnou Služby, které musela IPJ S.R.O. vynaložit, protože Uživatel nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či Služby dle Provozních podmínek,
- (m) zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas IPJ S.R.O. s

jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s IPJ S.R.O.; byla-li uzavřena zvláštní smlouva o mlčenlivosti či ochraně informací, nejsou závazky z ní plynoucí tímto ustanovením dotčeny.

5. Cena služeb a platební podmínky

- 5.1 Ceny za sjednané Služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.2 Ceny za poskytnuté Služby platné v době uzavření Smlouvy, a podrobnosti týkající se termínů a způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v souladu ZEK. Ceník služeb platný ke dni podpisu Smlouvy je připojen jako její příloha. Aktuální informace o platných cenách lze získat z platného Ceníku služeb, který je Uživateli k dispozici v sídle IPJ S.R.O., a dále je zveřejněn na Webu. Cena konkrétní Služby je vždy dohodnuta v potvrzené Objedávce, která je součástí Smlouvy.
- 5.3 Není-li v těchto Všeobecných podmínkách, na Webu nebo v Ceníku služeb/ceníku doplňkových služeb výslovně uvedeno, že konkrétní servisní služba je zdarma, pak platí, že taková služba je zpoplatněna. Ceny za servisní služby jsou uvedeny v Ceníku služeb/ceníku doplňkových služeb nebo na Webu. Servisní služba je zdarma, pokud je odstraňována porucha či závada, za kterou odpovídá IPJ S.R.O. IPJ S.R.O. má právo si účtovat dopravné stanovené v příslušném ceníku. Toto může vyúčtovat i případně, že provedení servisního zásahu bylo nedůvodné nebo reklamace neoprávněná.
- 5.4 Ceny za Služby a doplňkové služby jsou účtovány následujícím způsobem:
- (a) U pravidelně se opakujících úhrad je zúčtovacím obdobím jeden (1) měsíc.
 - (b) Jednorázové zřizovací ceny (poplatky) jsou zúčtovány po provedení prací či vzniku nároku na příslušný poplatek v nejbližším zúčtovacím období Služeb.
 - (c) Pravidelné měsíční ceny jsou účtovány 1. den daného měsíce. Za necelé měsíce se ceny účtují v poměrné výši (za každý den). Pro výpočet poměrné části se počítá, že měsíc má třicet (30) dnů.
 - (d) Není-li v potvrzené Objedávce dohodnuto jinak, jsou ceny za Službu účtovány ode dne předání Služby.
 - (e) IPJ S.R.O. může požadovat zaplacení zálohy na poskytovanou Službu.
- 5.5 Ceny za Služby jsou splatné na základě faktury s náležitostmi daňového dokladu, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje první (1.) den v měsíci, ve kterém je Služba poskytována, nebo den zřízení Služby. Na jednom daňovém dokladu/faktuře má IPJ S.R.O. právo vyúčtovat

Uživateli platbu za všechny poskytované Služby. Faktury jsou doručovány Uživateli elektronicky, ve formátu PDF, a to na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě/Objedávce. Uživatel s touto formou vystavování a doručování daňových dokladů výslovně souhlasí.

- 5.6 Splatnost faktur je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se IPJ S.R.O. a Uživatel nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet IPJ S.R.O. Neuhradí-li Uživatel vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je Uživatel v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby.
- 5.7 IPJ S.R.O. je oprávněna vyúčtovat Uživateli náklady spojené s rozesíláním upomínek ve výši 200 Kč za upomínku, a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Uživatel povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 5.8 Ocítne-li se Uživatel v prodlení s placením fakturované ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je IPJ S.R.O. oprávněna účtovat mu ode dne následujícího po dni vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti jejího vyúčtování. Právo IPJ S.R.O. domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Uživatele s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
- 5.9 Neuhradí-li Uživatel účtované částky IPJ S.R.O. ani po prokazatelném doručení (čl. 15.2 níže) upozornění s uvedením přiměřené náhradní lhůty k plnění, vyhrazuje si IPJ S.R.O. právo pozastavit poskytování Služeb do doby zaplacení pohledávky.

6. Hlášení Závad, termíny jejich odstranění a kompenzace za poruchy

- 6.1 Zjistí-li Uživatel Závadu, ohlásí tuto skutečnost IPJ S.R.O. na příslušný kontakt specifikovaný ve Smlouvě, a to elektronickou poštou dostupnou nepřetržitě po dobu dvaceti čtyř hodin denně, nebo telefonicky v pracovní hodiny IPJ S.R.O.
- 6.2 Oznámení vzniku Závady probíhá mezi Kontaktními osobami bez zbytečného odkladu po zjištění jejího vzniku; Uživatel však nejprve prověří, že Závada není na jeho straně. Sdělení spojená se vznikem nebo opravou Závady musí obsahovat tyto náležitosti:
- (a) identifikaci Uživatele a Smlouvy, číslo okruhu,
 - (b) identifikaci zařízení, na němž se projevuje Závada (pokud je známo),
 - (c) popis Závady,
 - (d) čas, kdy se Závada projevila (T0),
 - (e) čas odeslání sdělení (T1),

- (f) jméno a podpis Kontaktní osoby a spojení na ni.
- 6.3 IPJ S.R.O. se zavazuje odstranit Závady vzniklé na své straně co nejdříve v souladu se Smlouvou.
- 6.4 IPJ S.R.O. je při odstraňování Závady oprávněna ke vstupu do Lokality Uživatele za přítomnosti odborně způsobilého pracovníka Uživatele, event. Koncového uživatele. Pokud Uživatel nezajistí nutnou součinnost nebo ji zajistí v prodlení, může IPJ S.R.O. odepřít Uživateli příznání poměrné slevy z měsíčních poplatků.
- 6.5 Odpovídá-li za Závadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je IPJ S.R.O. oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež jí v souvislosti s odstraněním takové Závady vznikly.
- 6.6 Uživatel se zavazuje neprodleně oznámit IPJ S.R.O. zjištěné poruchy, vady nebo poškození Účastnického nebo Zakoupeného zařízení, antény či kabeláže; za počátek Závady se považuje čas jejího oznámení IPJ S.R.O.
- 6.7 Potvrdí-li IPJ S.R.O. Závadu z příčiny na její straně, považuje se nahlášení Závady za reklamaci ve smyslu čl. 7.2 níže.
- 6.8 Do doby trvání Závady se nezapočítává čas, po který Uživatel neumožní IPJ S.R.O. provést servisní zásah na Účastnickém zařízení anebo po který je Účastnické zařízení (nebo Lokalita Uživatele) k provedení servisního zásahu nedostupné z jiných, IPJ S.R.O. nezaviněných důvodů.
- 6.9 Do doby trvání Závady se nezapočítává doba trvání předem oznámené plánované údržby.
- 7. Reklamační a kompenzace**
- 7.1 Uživatel je oprávněn reklamovat Službu (její kvalitu) anebo vyšší účtované ceny. Nedostatečnou kvalitou Služby je rozpor kvality poskytované Služby se Specifikací služby a potvrzenou Objednávkou, pokud Služba nesplňuje jeden nebo více parametrů Služby z důvodu, za které odpovídá IPJ S.R.O. Nedostatečná kvalita Služby má důsledky uvedené v čl. 7.7 níže.
- 7.2 Reklamační musí mít být písemná, doručená IPJ S.R.O. a musí být podána neodkladně, nejpozději:
- (a) do 2 měsíců od poskytnutí Služby, jedná-li se o reklamaci rozsahu a kvality poskytované Služby,
- (b) do 2 měsíců od doručení vyúčtování, jedná-li se o reklamaci nesprávné vyúčtované ceny, jinak právo na reklamaci zanikne.
- 7.3 Obsah reklamační musí být dostatečný pro to, aby IPJ S.R.O. mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na reklamaci učiněné formou podle tohoto článku 7.
- 7.4 Pokud by písemná forma reklamační způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou Smluvní stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky:
- (a) předběžná informace je předána Kontaktní osobě příjemce nepočetným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena,
- (b) do 12 hodin po jejím předání je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace a s náležitostmi podle čl. 6.2 shora.
- 7.5 Podání reklamační na vyšší vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 7.6 IPJ S.R.O. je povinna vyřídit reklamaci proti vyšší vyúčtované ceny stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení reklamační.
- 7.7 Pokud je Závadou z příčiny na straně IPJ S.R.O. znemožněno Uživateli užívání služeb v jednom dni po dobu delší tří hodin od nahlášení Závady Uživatelem, má Uživatel právo na snížení měsíční ceny v příslušném měsíci o jednu sedmsetdvacetinu (1/720) za každou započatou hodinu trvání Závady.
- 7.8 Vznikne-li Uživateli přeplatek, má nárok na jeho vrácení na základě kladně vyřízené reklamační proti vyšší vyúčtované ceny a IPJ S.R.O. se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Uživateli do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamační. IPJ S.R.O. je oprávněna použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek IPJ S.R.O. za Uživatelem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo k vyrovnání přeplatku nepostačí, IPJ S.R.O. vrátí Uživateli přeplatek (event. snížený o vyšší pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamační, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Uživatelem.
- 7.9 IPJ S.R.O. je v případě reklamační rozsahu a kvality poskytované Služby povinna vyzoomět Uživatele o uznání nebo neuznání reklamační písemnou formou, faxem nebo elektronickou poštou v souladu s formou, jak byla reklamační uplatněna, vždy je však oprávněna učinit toto vyzoomění písemně.
- 7.10 IPJ S.R.O. neuzná reklamaci, zejména pokud byla podána po lhůtě stanovené v článku 7.2 shora, anebo pokud IPJ S.R.O. již dříve tuto reklamaci odmítla, nebo tato reklamační byla IPJ S.R.O. již dříve vyřízena v souladu s těmito

Všeobecnými podmínkami.

- 7.11 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může Uživatel podat bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě jednoho (1) měsíce od doručení vyřízení reklamace, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, námitku u odboru ČTÚ místně příslušného pro danou oblast, neučiní-li tak Uživatel včas, právo podat námitku zanikne.

8. Omezení poskytování Služby

- 8.1 IPJ S.R.O. je oprávněna na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

- provádění údržby nebo opravy Sítě IPJ S.R.O.,
- krizového stavu ve smyslu ZEK,
- závažných objektivních technických nebo provozních důvodů bránících po přechodnou dobu řádnému poskytování Služby,
- vyšší moci.

Tyto okolnosti sdělí IPJ S.R.O. Uživateli, pokud možno, pět (5) pracovních dní předem, anebo bez zbytečného odkladu poté, co nastaly.

9. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy

- 9.1 Smlouvu nebo jednotlivou Službu podle Objednávky je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou. Kde se v těchto Všeobecných podmínkách pojednává o ukončení Smlouvy, použijí se taková adekvátně na Objednávku dílčí poskytované Služby.

- 9.2 Převod práv nebo postoupení závazků Uživatele z této Smlouvy na třetí osobu je možný jen s předchozím písemným souhlasem IPJ S.R.O.

- 9.3 Uživatel může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu:

- ke dni nabytí účinnosti jednostranné změny Smlouvy, Všeobecných podmínek, Provozních podmínek nebo Ceníku ze strany IPJ S.R.O., oznámených v souladu s Těmito všeobecnými podmínkami, jestliže:
 - jde o změny podmínek Smlouvy vyjmenovaných v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK;
 - Uživatel s takovou změnou nesouhlasí;
 - je výpověď z uvedeného důvodu doručena IPJ S.R.O. právě do dne nabytí účinnosti

- jde o změny podmínek Smlouvy vyjmenovaných v ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK;

- Uživatel s takovou změnou nesouhlasí;

- je výpověď z uvedeného důvodu doručena IPJ S.R.O. právě do dne nabytí účinnosti

- z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení

důvodu u Smlouvy či Objednávky na dílčí Službu uzavřené na dobu neurčitou; výpovědní doba činí třicet (30) dní a začíná běžet od prvního dne následujícího po dni, ve kterém byla písemná výpověď doručena IPJ S.R.O.,

- z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu u Smlouvy uzavřené na dobu určitou; výpovědní doba činí třicet (30) dní a začíná běžet od prvního dne následujícího po dni, ve kterém byla písemná výpověď doručena IPJ S.R.O., Uživatel je povinen zaplatit IPJ S.R.O. smluvní pokutu ve výši jedné pětiny součtu pravidelných měsíčních plateb (paušálů, resp. minimálních plateb) zbývajících od uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání Smlouvy.

- 9.4 Právo výpovědi Smlouvy podle čl. 9.3(a) Uživateli nenáleží v případě, že k příslušným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Stejně tak toto právo nenáleží Uživateli, jemuž byly konkrétní změny známy již před uzavřením Smlouvy.

- 9.5 IPJ S.R.O. je oprávněna vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu zejména z těchto důvodů:

- v případě existence důvodného podezření, že Uživatel zneužívá Sít' IPJ S.R.O. nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy,

- v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění povinností ze strany Uživatele dle čl. 4.4 těchto Všeobecných podmínek,

- v případě, že je Uživatel v prodlení s platbou min. 2 po sobě jdoucích vyúčtování po splatnosti, anebo je-li Uživatel v prodlení s platbou min. u 3 vyúčtování po splatnosti, a to i po tom, co na toto byl Uživatel prokazatelně upozorněn,

- v případě, že Uživatel úmyslně uvede nesprávné osobní nebo identifikační údaje,

- v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo odstraňování Závad Uživatel neposkytuje dostatečnou součinnost IPJ S.R.O. v souladu se Smlouvou.

- 9.6 IPJ S.R.O. může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce třiceti (30) dní, která začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena Uživateli.

- 9.7 Výpovědi Smlouvy není dotčena povinnost Uživatele uhradit IPJ S.R.O. veškeré dlužné částky ani odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku jednání Uživatele v rozporu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami.

- 9.8 Smlouva nebo jednotlivá Služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 9.9 Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby výpovědí podanou Uživatelem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je Uživatel povinen nahradit IPJ S.R.O. vynaložené výdaje, připadající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě, že dojde k výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé Služby ze strany IPJ S.R.O. z důvodů uvedených v článku 9.5 písm. a) až e) těchto Všeobecných podmínek.
- 9.10 Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného odkladu IPJ S.R.O. vše, co je vlastnictvím IPJ S.R.O. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

10. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 10.1 IPJ S.R.O. odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku Uživatele způsobenou v důsledku porušení povinností uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, jakož i povinností plynoucích z platných a účinných právních předpisů, pokud k takovému porušení došlo jednáním zaměstnanců IPJ S.R.O.
- 10.2 IPJ S.R.O. neodpovídá zejména za:
- (a) škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě IPJ S.R.O. či její části,
 - (b) škodu, která vznikne zaviněním Uživatele, v souvislosti s využíváním Služeb, především virovou nákazou, škody vzniklé omezením nebo pozastavením poskytováním Služeb z důvodu porušení Smlouvy Uživatelem;
 - (c) škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle platných a účinných právních předpisů, zejména v důsledku nezaviněného výpadku sítě Internet, opožděného dodání nebo poškození během přenosu mimo sféru vlivu IPJ S.R.O.;
 - (d) škodu z důvodu Závad vzniklých mimo telekomunikační zařízení IPJ S.R.O.
- 10.3 Uživatel odpovídá za škodu na hmotném majetku IPJ S.R.O. vzniklou prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním Koncového uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle platných a účinných právních předpisů. Tuto škodu je Uživatel povinen uhradit v prokázané výši.
- 10.4 Částku vyčíslicí škodu použije IPJ S.R.O. nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Uživatelem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, bude částka vyčíslicí škodu postupně započítána

na měsíční úhrady Uživatele za poskytnuté Služby tak, jak budou nabývat na splatnosti. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

11. Ochrana osobních dat Uživateli

- 11.1 IPJ S.R.O. je oprávněna zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli nutné pro řádné poskytování Služby Uživateli a z důvodu svých oprávněných zájmů. Veškeré zpracování osobních údajů IPJ S.R.O. provádí v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, a v souladu s platnými a účinnými právními předpisy České republiky.
- 11.2 IPJ S.R.O. je povinna vést záznamy o užívání Služeb jako podklad pro jejich vyúčtování minimálně po dobu 1 roku (nestanoví-li účinné právní předpisy lhůtu delší) od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupnit Uživateli. Uživatel je povinen za jejich zpřístupnění uhradit poplatky dle platného a účinného ceníku.
- 11.3 IPJ S.R.O. je oprávněna předávat jiným provozovatelům veřejných komunikačních sítí a poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací takové údaje o Uživateli, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním služeb elektronických komunikací, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování Služeb a pro potřeby informační služby podle zákona či prevenci zneužívání sítě a služeb.
- 11.4 IPJ S.R.O. zpracovává provozní a lokalizační údaje o Uživateli, a to za podmínek a v souladu se ZEK a s vyhláškou č. 357/2012 Sb., o uchovávání, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů.

12. Územní vymezení poskytované Služby

- 12.1 Služba je poskytována na území České republiky, není-li dohodnuto jinak.

13. Omezení odpovědnosti zpráv

- 13.1 IPJ S.R.O. neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy u zpráv přenášených prostřednictvím Služby.

14. Spotřebitelská ujednání

- 14.1 Ustanovení tohoto článku Všeobecných podmínek se použijí v případě, že je Smlouva se Spotřebitelem uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti Smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory IPJ S.R.O.
- 14.2 Spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy

ve lhůtě čtrnácti (14) dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení od Smlouvy lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal IPJ S.R.O. oznámení o tom, že od Smlouvy odstoupuje. Spotřebitel není oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud byla splněna s jeho souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení.

- 14.3 Byla-li Smlouva se Spotřebitelem, uzavřena Smlouva na dobu určitou, bude je IPJ S.R.O. povinna nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy informovat Spotřebitele o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech prodloužení Smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem zvoleným pro zaslání vyúčtování. Smlouva uzavřená na dobu určitou se znovu prodloužuje na dobu určitou pouze s prokazatelným souhlasem Uživatele, spotřebitele, s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, a to o stejnou dobu, na kterou byla Smlouva sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců. Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně. Pokud Spotřebitel neudělí souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, končí Smlouva uplynutím doby nebo se prodloužuje na dobu neurčitou, je-li to stanoveno v těchto Všeobecných podmínkách
- 14.4 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb IPJ S.R.O. se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

15. Ustanovení společná a závěrečná

- 15.1 Veškeré změny a dodatky Smlouvy vyžadují písemnou formu, ujednání o změnách podmínek Smlouvy ze strany IPJ S.R.O. ve smyslu těchto Všeobecných podmínek tím nejsou dotčena.
- 15.2 Doručovat písemnosti lze doporučeně poštou, kurýrem nebo elektronickou poštou s vyžádáním potvrzení o doručení elektronické pošty, které je dokladem o doručení. Doručuje se na adresu smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy anebo na adresu později písemně oznámenou druhé smluvní straně jako adresu doručovací; nebyl-li Uživatel na doručovací adrese zastížen, považuje se za okamžik doručení okamžik vrácení doporučené zásilky, i když se Uživatel o doručení nedozvěděl.
- 15.3 V případě rozporu ustanovení Smlouvy a jejích příloh, mají jednotlivé dokumenty postupně přednost v tomto pořadí:
- (a) potvrzené Objednávky ve zvláštních ustanoveních individuálně dohodnutých,

- (b) Smlouva v platném znění,
- (c) Specifikace služby (součást Smlouvy),
- (d) Ceník služeb v platném znění,
- (e) Provozní podmínky,
- (f) Všeobecné podmínky.

- 15.4 Všechny spory mezi Smluvními stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou Smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Jestliže Smluvní strany nedojdou k řešení podle do třiceti (30) dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a IPJ S.R.O. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.
- 15.5 Podpisem Smlouvy Uživatel potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v čl. 15.3 (přílohy Smlouvy) shora seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 15.6 Pokud se některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které co nejlépe odpovídá původnímu účelu.
- 15.7 Platné znění Všeobecných podmínek je zveřejněno na Webu a je též k nahlédnutí v provozovnách IPJ S.R.O. na vyžádání.
- 15.8 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem [11.11. 2018]; Uživatelům, kteří s IPJ S.R.O. již mají uzavřený smluvní vztah, IPJ S.R.O. ohlásí změnu Všeobecných podmínek alespoň 1 měsíc před účinností této změny, a to způsobem, který si zvolili pro zaslání vyúčtování, dále bude změna zveřejněna v sídle IPJ S.R.O. a na internetových stránkách IPJ S.R.O. www.pvip.vz – podrobněji viz čl. Ke stažení.