

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB FIRMY INFOS LEAS, s.r.o

zveřejněno v účtu zákazníka 03.4.2021 platnost od 04.04.2021

1. Výklad základních pojmů

1.1. Poskytovatel

je společnost **INFOS LEAS, spol. s.r.o.**, zastoupená jednatelem Ing. Jiřím Novotným a Ing. Jaroslavem Novotným, se sídlem Barákova 5, 79601 Prostějov, IČO: 49977831, DIČ: CZ49977831

Provozovny:

Prostějov Barákova 5, PSČ 796 01 Prostějov Tel: 588 882 111, email: infos@infos.cz

Vyškov Dobrovského 3, PSČ 68201, Tel. / Fax 515 539 111. email infosvy@infos.cz

Poskytovatel je vlastníkem infrastruktury umožňující poskytování služeb elektronických komunikací, který pronajímá tuto infrastrukturu na základě výhradního smluvního velkoobchodního vztahu jednomu uživateli a to firmě Infos Art, s.r.o., Sídlem Valdenská 27/363, 77900 Olomouc IČO 25849638, DIČ CZ 25849638 v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s Uživatelem.

1.2. Uživatel

je firma Infos Art, s.r.o., sídlem Valdenská 363/27, Nové Sady, 779 00 Olomouc IČO 25849638, DIČ CZ 25849638, která je s Poskytovatelem ve výhradním smluvním vztahu definovaným Smlouvou mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

1.3. Služby elektronických komunikací

Služby elektronických komunikací jsou poskytovány Uživatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích na území České republiky.

1.4. Veřejná komunikační síť

Síť, dle definice zákona č. 127/2005 Sb., slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

1.5. Veřejně dostupná služba elektronických komunikací

je služba, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.

1.6. Protokol TCP/IP

Protokol TCP/IP je skupina technických definic specifikujících komunikaci mezi elektronickými zařízeními.

1.7. Doplnkové služby k službě elektronických komunikací

jsou služby založené na protokolu TCP/IP a Internetu nebo na jiných přenosových protokolech. Například registrace domén, WEB hosting, Email, VOIP telefonie, služby virtuálního mobilního telefonního operátora, IP Televize (IPTV), aktivní WEB aplikace, a další.

1.8. Servisní kontakt

Servisní kontakt jsou telefonní čísla a emaily uveřejněné na Smlouvě a na www.infos.cz v sekci Internet/Kontakty a v odstavci 16. „Důležité informace“

1.9. Smlouva

Příslušná „Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací“ uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem. včetně dodatků a příloh (Dále jen Smlouva). Poskytovatel a Uživatel, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

1.9. Forma a podoba Smlouvy

je písemná, v tomto případě Smlouva, je uzavřena dnem podpisu oběma Stranami.

1.10. Písemná výpověď

Bez ohledu na sjednanou dobu trvání Smlouvy je Uživatel oprávněn písemně vypovědět Smlouvu, vyplývá-li takové právo ze zákona. V takovém případě musí Uživatel doručit výpověď INFOS LEAS, spol. s.r.o. nejpozději do 30 dnů přede dnem účinnosti změny, která zakládá zákonné právo Uživatele vypovědět Smlouvu.

1.11. Ceník služeb

je dokument určující výši poplatku za služby elektronických komunikací a doplnkové služby uvedené ve Smlouvě uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem..

2. Předmět plnění Smlouvy

Předmět plnění Smlouvy a parametry služby (dále služby) je definován ve Smlouvě.

3. Místo a způsob dodání

Místo dodání služby je definováno ve Smlouvě.

5. Vlastnictví zařízení umožňující využívání služby

Veškerá technická zařízení a infrastruktura vybudovaná Poskytovatelem umožňující používání služby Uživateli jsou výhradně ve vlastnictví Poskytovatele,

6. Datum dodání - zahájení a způsob poskytování služeb

Rozhodné datum pro zahájení poskytování služeb nastává předáním a demonstrací funkční služby Uživateli.

7. Cena předmětu plnění – ceník služeb

Cena služby je uvedena ve Smlouvě.

8. Platební podmínky

Jsou definovány smlouvou mezi Uživatelem a Poskytovatelem.

Platbu Uživatel může provést následujícími způsoby:

8.1. Bankovním převodem

Při veškerých platbách, jež jsou prováděny bezhotovostní platbou ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele, uvedeného ve smlouvě. Uživatel povinen **uvádět vždy příslušný variabilní symbol uvedený, na faktuře**. V opačném případě nelze platbu řádně identifikovat.

8.2 Po dohodě Uživatele s Provozovatelem zápočtem, protislužbou nebo jiným způsobem .

9. Penalizační podmínky a sankce

9.1. V případě překročení termínu splatnosti faktur ze strany Uživatele se tento zavazuje uhradit Poskytovateli za každý překročený den penále ve výši 0,1 procenta z celkové fakturované dlužné částky, pokud se nedohodnou jinak.

9.2 V případě, že Uživatel písemně vypoví uzavřenou smlouvu. Provozovateli, náleží adekvátní náhrada vyplývající ze zákona a to v maximální výši úhrady při předčasném ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou na 1/5 zbývajících měsíčních paušálů

10. Práva a povinnosti smluvních stran

10.1. Poskytovatel je oprávněn:

10.1.1. Požadovat po Uživateli doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy.

10.1.2. Jednostranně měnit „Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací“ a ceny uvedené ve smlouvě.

10.1.3. Omezit přístup k poskytovaným službám nebo dočasně zrušit přístup Uživatele ke službě bez náhrady, pokud tento zapříčiní poruchu či omezení jakékoliv části služby. Poskytovatel je oprávněn zrušit přístup zákazníka ke službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že Uživatel zneužívá telekomunikační síť nebo službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy viz. bod 10.4.1 „Povinnosti Uživatele“

10.1.4. Nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Uživatelem, pokud provedení takové změny není technicky možné.. Změnit Uživateli IP adresy po předchozím oznámení.

10.1.5. Poskytovatel neodpovídá za škodu:

- která vznikne jako důsledek překročení kapacity, poruchy, opravy nebo údržby veřejné komunikační sítě či její části,

- která vznikne zaviněním Uživatele,

- která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona a za ušlý zisk.

10.1.6. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli nutné pro evidenci

v systému a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

10.1.7. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel nese odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti elektronických komunikací.

10.2. Poskytovatel je povinen:

10.2.1. Umožnit Uživateli seznámit se s platným zněním VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB a Cenami uvedenými ve smlouvě.

10.2.2. po dohodě s Uživatelem odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém telekomunikačním zařízení nebo své komunikační síti v souladu s článkem 12 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.

10.2.3. Informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

10.3. Uživatel je oprávněn:

Užívat službu v souladu se Smlouvou

10.4. Uživatel je povinen:

10.4.1. Užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, písemnými návody a pokyny Poskytovatele a dobrými mravy,.

10.4.2. Řádně a včas hradit ceny za poskytnuté služby.

10.4.3. Informovat Poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy . Je-li Uživatel právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit Poskytovateli veškeré změny v údajích, jež jsou předmětem zápisu do Obchodního rejstříku nebo do jiné zákonem upravené

evidence. Je-li Uživatel fyzickou osobou, je povinen oznámit Poskytovateli změnu jména a adresy trvalého bydliště (pobytu). Dále je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala

10.4.4. neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy komunikační sítě a závady v poskytování služby.

10.4.5. zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a jiných činností pro aktivaci a instalaci, úpravu nebo odinstalování technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.

10.4.6. učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením Poskytovatele. V případě, že je součástí Smlouvy pronájem zařízení, je Uživatel povinen tento majetek pojistit a zabezpečit před poškozením, krádeží a zničením.

10.4.9. vrátit veškerá telekomunikační zařízení poskytnutá Uživateli Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele, ve stavu, v jakém jej převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pokud by tak neučinil, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 100% jeho hodnoty uvedené v ceníku platného ke dni ukončení Smlouvy.

10.4.10. zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem.

10.4.11. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi Uživatелеm uskutečněných operací v rámci sítě Poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.

10.4.12. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti elektronických komunikací.

11. Ochrana osobních údajů GDPR (General Data Protection Regulation)

11.1. Firma INFOS LEAS, spol. , s.r.o. (dále firma), jako zpracovatel osobních údajů uchovává pouze ta osobní data, které jsou vyžadována zákonem a nebo jsou nutná pro provoz a zabezpečení firmy a poskytovaných služeb.

11.2 Získaná data neposkytuje žádným třetím stranám mimo smluvní partnery dodávající služby firmě INFOS LEAS, spol. , s.r.o., které jsou dále distribuovány zákazníkům. Jedná se konkrétně o firmu IPEX, a.s., který poskytuje služby VOIP. firmu Planet A , a.s. , poskytující IPTV.

11.3 Firma nevyhledává a ani jinak nezískává data o zákaznících a obchodních partnerech, kromě informací z veřejných zdrojů nutných pro provoz služby. Žádným způsobem tato data neshromažďuje, nevyhodnocuje a nepoužívá pro marketingové účely.

11.4. Firma zabezpečuje data a vzdálený přístup šifrováním a používá další prostředky ochrany dat na síti, aby co nejvíce omezila možnost neoprávněného vniknutí do sítě.

11.5. Používá fyzické a elektronické zabezpečení budov a serverů, kde jsou data uložena.

11 6. Data jsou pravidelně zálohována.

11.7. Po skončení poskytované služby a po vypršení zákonných lhůt požadujících uchování dat jsou tato automaticky vymazána a to nejpozději po 10ti letech.

11.8. Uživatel je odpovědný za ochranu svých programů a dat na svém lokálním počítači nebo síti LAN.

Z výše uvedených bodů a podmínek stanovených GDPR vyplývá, že firma Infos LEAS, spol. , s.r.o. nepotřebuje zvláštní souhlas zákazníků s GDPR.

12. Záruky a servis

Uživatel zajišťuje si záruční a pozáruční servis vlastními silami podle Smlouvy. V případě poruchy komunikační sítě způsobené třetí stranou, kterou Poskytovatel nemůže nijak ovlivnit, se záruční a pozáruční zásah prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k odstranění události způsobené třetí stranou. Jedná se hlavně o přírodní pohromy záplavy, víchřice, požáry, extrémní bouře nebo výpadky elektřiny.

13. Reklamacce a kompenzace

Uživatel je po dohodě s Poskytovatelem oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu služby a výši účtované ceny. Reklamacce musí být písemná a adresována na servisní kontakt provozovny Poskytovatele a lze ji podat osobně na provozovně , faxem nebo elektronickou poštou. Jedná-li se o reklamaci rozsahu a kvality poskytované služby, musí být podána bez zbytečného odkladu do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Doporučujeme podat reklamaci maximálně následující den telefonicky s tím, že tentýž den bude odeslána písemná reklamacce. Jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny, musí být reklamacce podána nejpozději do dvou měsíců od doručení vadného vyúčtování. Jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování. Reklamacce musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- identifikaci Uživatele, číslo Smlouvy příslušné služby, variabilní symbol faktury, ke které je uplatněna reklamacce,

- předmět reklamace, přesný popis, podpis Uživatele nebo jeho oprávněného zástupce

13.1. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci proti výši vyúčtované ceny stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace proti výši vyúčtované ceny projednání se zahraničním provozovatelem komunikační sítě nebo Poskytovatelem služeb elektronických komunikací, vyřídí Poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 60 (šedesáti) kalendářních dnů ode dne doručení této reklamace.

13.2. Poskytovatel je v případě reklamace rozsahu a kvality poskytované služby povinen vyzoomět Uživatele o uznání nebo neuznání reklamace písemnou formou nebo e-mailem, a to:

13.2.1. u jednoduchých reklamací, nevyžadujících technické šetření, do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne doručení příslušné reklamace Poskytovateli

13.2.2. u reklamací ,vyžadující technické šetření, nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne doručení reklamace Poskytovateli

13.2.3. Reklamace, které je nutno projednat a řešit ve spolupráci se zahraničními provozovateli komunikačních sítí nebo Poskytovateli služeb elektronických komunikací, do 60 (šedesáti) kalendářních dnů ode dne doručení reklamace Poskytovateli.

13.4. Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména pokud:

13.4.1. byla podána po lhůtě stanovené v bodě 13 těchto Všeobecných podmínek.

13.4.2. Poskytovatel již dříve tuto reklamaci odmítl nebo tato reklamace byla Poskytovatelem již dříve vyřízena v souladu s těmito podmínkami.

13.5. V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může Uživatel podat námitku k odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.

14. Zrušeno

15. Ostatní ujednání

15.1. Podpisem Smlouvy včetně dodatků a odsouhlasením „VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB, Uživatel potvrzuje, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.

15.2. Pokud se některé ustanovení Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které co nejlépe odpovídá původnímu účelu.

15.3. Smlouva se uzavírá ustanovením § 1724 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

15.4. Veškerá smluvní ujednání a veškeré změny obsahu Smlouvy musí mít písemnou formu, pokud se ve Smlouvě nebo v „VŠEOBECNÝCH PODMÍNKÁCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB“ nestanoví jinak, viz. bod 1.14.

15.5. Pro doručování písemností podle Smlouvy platí, nebyl-li Uživatel zastižen, ačkoli místem doručení je adresa, kterou naposledy sdělil Poskytovateli jako adresu svého sídla, provozovny, nebo pobytu, považuje se za okamžik doručení okamžik vrácení doporučené zásilky, i když se Uživatel o doručení nedozvěděl.

15.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 04. 04. 2021

16. Důležité informace

Kontakty :

Prostějov

PSČ 79601

Barákova 5

Tel 588 882 111

email: jin@infos.cz

Vyškov

PSČ 68201

Dobrovského 3

Tel 515 539 111

email: jin@vyskov.cz

Datum : 03.04.2021

InfosLeas, spol. s r.o.
Barákova 5, 796 01 Prostějov
tel./fax: 582 365 970
DIČ: CZ49977831

InfosArt s.r.o.
Barákova 5, 796 01 Prostějov
tel./fax: 582 365 970 - 1
DIČ: CZ25849638

Podpis Poskytovatele

Podpis Uživatele

