

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

zveřejněno v účtu zákazníka 25.5.2018 platnost od 25.5.2018

## 1. Výklad základních pojmů

### 1.1. Poskytovatel

je společnost **INFOS Art s.r.o.**, zastoupená jednatelem Ing. Jiřím Novotným a Ing. Jaroslavem Novotným, se sídlem Valdenská 27/363, 779 00 Olomouc, IČO: 25849638, DIČ:CZ25849638,

**Provozovny:**

**Prostějov** Barákova 5, PSČ 796 01 Prostějov Tel: 588 882 111, email: [infos@infos.cz](mailto:infos@infos.cz)

**Vyškov** Dobrovského 3, PSČ 68201, Tel. / Fax 515 539 111. email [infosvy@infos.cz](mailto:infosvy@infos.cz)

Poskytovatel zajišťuje poskytování služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s Uživatelem v rozsahu Osvědčení č. 761 Českého telekomunikačního úřadu, uděleného Poskytovateli služeb elektronických komunikací.

### 1.2. Uživatel

je fyzická nebo právnická osoba, která je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu definovaným Smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací a jejími přílohami a těmito „Všeobecnými podmínkami služeb elektronických komunikací a doplňkových služeb“, včetně platných příloh.

### 1.3. Služby elektronických komunikací

Služby elektronických komunikací jsou poskytovány Uživateli 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. Doplňkové 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. Aktuální informace o druhu, cenách a rozsahu služeb elektronických komunikací a doplňkových služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně přístupné v sídle Poskytovatele nebo prostřednictvím WEB stránky Poskytovatele [www.infos.cz](http://www.infos.cz). Specifické podmínky každé jednotlivé služby z nabídky Poskytovatele jsou součástí prezentace konkrétní služby na portále [www.infos.cz](http://www.infos.cz). Uživatel je s nimi srozuměn před provedením objednávky příslušné služby, bere v celém rozsahu na vědomí a zavazuje se k jejich dodržování bez výhrad.

### 1.8. VOIP účastnické číslo a volání

VOIP číslo je telefonní číslo přidělené Poskytovatelem Uživateli z příslušného telefonního UTO z rozsahu čísel přiděleným ČTU. Uživatel má právo za poplatek na uveřejnění v telefonním seznamu vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. VOIP volání je provozováno na datových linkách, jimiž je realizováno připojení k Internetu. Tarifkace telefonních hovorů je provedena podle ceníku, který je zveřejněn na [www.infos.cz](http://www.infos.cz)

### 1.9. Mobilní účastnické číslo a volání

Mobilní číslo je telefonní číslo přidělené Poskytovatelem Uživateli. Uživatel má právo za poplatek na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Tarifkace telefonních hovorů je provedena podle ceníku, který je zveřejněn na [www.infos.cz](http://www.infos.cz)

### 1.9a Přenositelnost telefonních čísel

Poskytovatel zajišťuje přenositelnost telefonních čísel, která je upravena podle podle § 108 odst. 1 písm. b) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů opatření č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel.

Podrobné informace týkající se přenesení telefonních čísel jsou uvedeny v dokumentu „**Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel**“ a ceník za přenesení telefonních čísel jsou publikovány na [www.infos.cz](http://www.infos.cz).

#### **1.10. IP televize (IPTV) – kabelová televize**

Služba elektronických komunikací pro přenos obrazu (televize) pomocí telekomunikační sítě.

#### **1.11. Účet zákazníka (zákaznický účet)**

Účtem zákazníka se rozumí vybrané datové záznamy Uživatele, které jsou uloženy v databázovém serveru Poskytovatele a informují zákazníka o průběhu dodávaných služeb nebo služeb souvisejících s dodávanými službami (například objem stažených dat, vyúčtování, faktura a další). Přístup k účtu zákazníka je pod „Přihlašovací jménem“ a „Přihlašovací heslem“. „Přihlašovací jméno“ je předáváno Poskytovatelem Uživateli při podpisu Smlouvy „Přihlašovací heslo“ si Uživatel nastaví sám při prvním přihlášení k účtu zákazníka. Uživatel je zodpovědný za stanovení vlastního přihlašovacího hesla tak, aby odpovídalo veřejně známým pravidlům bezpečnosti při stanovení hesla. Pravidla stanovení bezpečného hesla může najít ve vyhledávacích, např. [www.google.com](http://www.google.com) po zadání hesla „bezpečné heslo zásady“. Uživatel je zodpovědný za uchování vlastního přístupového hesla v tajnosti. Poskytovatel se zavazuje, že bude chránit osobní a jiné údaje Uživatele a že je nepředá třetí straně, mimo případů určených platným zákonem.

#### **1.12. Servisní kontakt**

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

#### **1.13. Smlouva**

Příslušná „Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací“ uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jejíž nedílnou součástí jsou platné „VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB“, včetně dodatků a příloh (Dále jen Smlouva). Poskytovatel a Uživatel, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

#### **1.14. Forma a podoba Smlouvy**

**může být písemná**, v tomto případě Smlouva, je uzavřena dnem podpisu oběma Stranami a nabývá platnost po uplynutí zkušební doby, která je uvedena ve Smlouvě. Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku pomocí internetového formuláře (v internetovém obchodu), má spotřebitel v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí služby nebo zboží. V takovém případě spotřebitel kontaktuje prodávajícího a nejlépe písemně uvede, že odstupuje od smlouvy s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Peníze je možné vrátit též v hotovosti v sídle společnosti. Ve zvláštních případech může být s přihlédnutím na okolnosti prodloužena lhůta vrácení, ne však déle než 30 dní od doručení. Odstoupení od smlouvy musí být doručeno nejpozději poslední den 14 denní lhůty. Za správné a úplné vyplnění registračního formuláře je zodpovědný Uživatel.

#### **1.15. Minimální délka Smlouvy**

Minimální délka Smlouvy je časové období, po kterou zákazník nemůže Smlouvu vypovědět, tato je uvedena ve Smlouvě a lze ji změnit pouze písemným dodatkem podepsaným oběma smluvními stranami. Po uplynutí minimální délky Smlouva pokračuje jako Smlouva uzavřená na dobu neurčitou s 30 denní výpovědní lhůtou.

#### **1.16. Řádné provozování služby uživatelem a ukončení smlouvy**

Řádným provozováním služby Uživatelem se rozumí dodržení všech podmínek Smlouvy a Všeobecných podmínek služeb elektronických komunikací a doplňkových služeb firmy Infos Art, s.r.o. Zejména pak minimální délky Smlouvy, výpovědní lhůtu, včasné platby za poskytnuté služby a nahlášení veškerých změn kontaktních údajů Uživatele, jako je např. příjmení, adresa, telefonní číslo, email a to nejpozději do 7mi pracovních dní od doby, kdy ke změně došlo. K ukončení smlouvy Uživatelem může dojít po splnění podmínek smlouvy a nebo za podmínek definovaných zákonem.

#### **1.17. 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 Art, s.r.o. nejpozději do

30 dnů přede dnem účinnosti změny, která zakládá zákonné právo Uživatele vypovědět Smlouvu.

### **1.18. Ceník služeb**

je dokument určující výši poplatku za služby elektronických komunikací a doplňkové služby uvedené ve Smlouvě. Ceník služeb je publikován na [www.infos.cz](http://www.infos.cz)

### **1.19 Aktivační, paušální a demontážní poplatek**

Aktivační poplatek je jednorázová částka, kterou platí Uživatel za zprovoznění služby. Demontážní poplatek je jednorázová částka, kterou uživatel platí za demontáž zapůjčeného zařízení. Paušální poplatek je pravidelná měsíční částka, kterou Uživatel platí za užívání služby. Paušální poplatek je možné platit dopředu zálohově na 6 měsíců nebo 12 měsíců, přičemž Uživateli bude přiznána sleva za zálohovou platbu ve výši uvedené v aktuálním ceníku. Aktivační, paušální demontážní poplatek je uvedený v ceníku služeb.

### **1.20. Proforma Faktura a Faktura - daňový doklad**

Proforma faktura upozorňuje Uživatele k provedení platby za poskytnuté služby Poskytovatelem. Na základě uhrazené Proforma faktury Poskytovatel vystavuje Uživateli fakturu. Proforma faktury a faktury jsou přístupné na účtu zákazníka. Faktury jsou uloženy na účtu zákazníka ke stažení po dobu 2 roků. Uživatel si tyto doklady vytiskne bez jakékoliv změny obsahu a údajů, textových i číselných, v odpovídající grafické úpravě dle možností a nastavení svého počítače a tiskárny. Faktura může být po dohodě mezi smluvními stranami za poplatek nebo bez poplatku zaslána emailem nebo poštou. Uživatel zodpovídá za správnost osobních údajů, ze kterých jsou generovány daňové doklady. Uživatel služeb se zavazuje akceptovat daňový doklad - fakturu, vystavený Poskytovatelem za poskytované služby v souladu podle platných zákonů, a předpisů, zejména zákona o dani z přidané hodnoty č.235/2004 Sb. , zákona o účetnictví č. 563/1991 Sb. v aktualizovaném znění. Dokladem účetním, pro účetnictví uživatele se daňový doklad stane podpisem uživatele (dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví ve znění zákona č. 117/1994 Sb.\*).

## **2. Předmět plnění Smlouvy**

Předmět plnění Smlouvy (dále služby) je definován ve Smlouvě. Parametry služby jsou uvedeny v Ceníku služeb Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn provádět v průběhu poskytování služeb upgrade (navýšení) zhodnocení užitečných vlastností objednané služby bez předchozího oznámení zákazníkovi. Touto technickou změnou kvalitativních parametrů objednané služby nedojde ke změně výše částky předplatného, ani ke změně Smlouvy. Poskytovatel může (v souvislosti s tímto krokem) změnit označení (název) konkrétních služeb (tarifu) v souladu s provedeným upgradem (navýšením) služby. Poskytovatel v případě provedení upgrade služeb garantuje tyto změny pouze pro Uživatele, kteří mají technologii a další technické podmínky splňující parametry pro realizaci příslušného upgrade

## **3. Místo a způsob dodání**

Místo dodání služby je definováno ve Smlouvě. Způsob dodání je předání a demonstrace funkční služby Uživateli nebo osobě pověřené Uživatelem. Předání služby připojení k Internetu probíhá na rozhraní Ethernet RJ45, pokud to není ve Smlouvě nebo jejím dodatku definováno jinak.

## **4. Zkušební doba služby**

V případě definování zkušební doby je Smlouva platná až po uplynutí zkušební lhůty. V průběhu zkušební lhůty může Uživatel užívání služby okamžitě ukončit a vypovědět Smlouvu bez udání důvodu.

## **5. Vlastnictví zařízení umožňující využívání služby**

Veškerá technická zařízení a infrastruktura vybudovaná Poskytovatelem umožňující používání služby Uživateli jsou výhradně ve vlastnictví Poskytovatele, který je oprávněn tato dle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. Aktivační poplatek nezahrnuje náklady na pořízení koncového bodu a vybudování infrastruktury, ale pouze práce spojené s instalací. Výjimku z výhradního vlastnictví tvoří infrastruktura a koncová mikrovlnná zařízení vybudovaná a pořízená na náklady Uživatele.

## **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 v Platném ceníku, který je nedílnou součástí Smlouvy a skládá se z jednorázového aktivačního poplatku, paušálního (měsíčního) poplatku a jednorázového demontážního poplatku. V případě

řádného provozování služby Uživatelem a ukončení smlouvy dle 1.16. je zákazníkovi připsán bonus ve výši demontážního poplatku.

## **8. Platební podmínky**

Uživatel je povinen zaplatit Aktivační poplatek nejpozději do 10 dnů od uplynutí zkušební doby, pokud není stanoveno jinak. Paušální měsíční poplatek je Uživatel povinen platit dle splatnosti uvedené na Proforma fakture nebo fakture. V případě platby Demontážního poplatku je uživatel povinen jej zaplatit na místě ihned po uskutečnění demontáže. Uživatel služeb souhlasí, že bude akceptovat elektronický daňový doklad - fakturu, vystavenou Poskytovatelem. Proforma faktury a faktury jsou zveřejněny na účtu zákazníka. Poštou se zasílají faktury pouze na vyžádání, a to za poplatek dle platného ceníku, pokud se Poskytovatel nedohodne s Uživatelem jinak.

**Platbu Uživatel může provést následujícími způsoby:**

### **8.1. Bankovním převodem**

Při veškerých platbách, jež jsou prováděny bezhotovostní platbou ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele, uvedeného v zákaznickém účtu a na stránkách [www.infos.cz](http://www.infos.cz) v sekci Internet/Podpora/Platba faktury, je Uživatel povinen **uvádět vždy příslušný variabilní symbol uvedený, na Proforma fakture.** V opačném případě nelze platbu řádně identifikovat.

### **8.2. Osobně**

Na pokladně firmy Infos Art s.r.o.  
Barákova 5, Prostějov Po-Pá: 8.00 – 16.00  
Dobrovského 3, Vyškov Po-Pá: 8.00 – 12.00, 13.00 – 17.00

### **8.3. Poštou**

Uživatel na poště vypíše složenku dle částky uvedené na Proforma fakture a zaplatí službu. Vždy je nutné uvést variabilní symbol uvedený na Proforma fakture.

### **8.4. On-line kreditní kartou přes účet zákazníka**

Uživatel se přihlásí na svůj účet zákazníka, kde je publikovaný výpis neuhrazených Proforma faktur. Platbu může provést kreditní kartou přes bezpečnou platební bránu na účet Poskytovatele v ČSOB.

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

## **9. Penalizační podmínky a sankce**

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

**9.2** Pokud doposud trvá Minimální délka Smlouvy a Uživatel se opoždí s platbou za vydané proforma faktury nebo faktury Poskytovatelem Uživateli více než 10 dní, Poskytovatel má právo přerušit poskytované služby a nadále fakturovat penalizační poplatek, za nedodržení smluvních podmínek, ve výši celkového měsíčního paušálu uvedeného ve Smlouvě, a to až do uhrazení všech dlužných částek a nové aktivace služby (služeb) nebo do ukončení Smlouvy Uživateli Poskytovatelem pro neplacení. Jinými slovy, Uživatel je povinen v době trvání Minimální délky Smlouvy hradit Provozovateli měsíční paušál uvedený ve Smlouvě bez ohledu na to, že služba byla pozastavena pro neplacení proforma faktur nebo faktur vystavených Provozovatelem Uživateli.

**9.3** V případě, že Minimální délka Smlouvy již vypršela a Uživatel se opoždí s platbou proforma faktur nebo faktur vystavených Provozovatelem Uživateli více než 10 dní, Poskytovatel má právo okamžitě přerušit poskytované služby nebo odebrat zapůjčená zařízení a úplně odstoupit od Smlouvy. V případě přerušeni služby má Poskytovatel právo fakturovat penalizační poplatek ve výši měsíčního paušálu uvedeného ve Smlouvě, a to po dobu výpovědní lhůty uvedené ve Smlouvě.

**9.4** Uživatel nemá nárok na slevu služby nebo penalizačního poplatku v případě pozastavení služby z důvodu neplacení proforma faktur a faktur vystavených Poskytovatelem Uživateli.

**9.5** V případě přerušeni služby připojení k Internetu pro nedodrženi smluvních podmínek ze strany

Uživatele, zejména pak termínů plateb, je Uživatel povinen zaplatit poplatek za opětovnou aktivaci služby dle Ceníku služeb.

**9.6** V případě demontáže zapůjčeného zařízení Poskytovatelem zaplatí Uživatel příslušný poplatek za demontáž dle Ceníku služeb a poměrnou část všech chybějících měsíčních paušálních poplatků dle bodu 10.4.3.

**9.7** Přejít na tarif s vyšší cenou (vyšší tarif) je zdarma. Přejít na tarif s nižší cenou (nižší tarif) je za poplatek dle Ceníku služeb. Ve výpovědní lhůtě není možné přejít na nižší tarif.

**9.8** V případě, že Uživatel neoznámí změnu adresy a kontaktních údajů Provozovateli do 7mi pracovních dnů od doby, kdy tato skutečnost nastala nebo jinak závažným způsobem porušuje Smlouvu a VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB FIRMY INFOS ART, s.r.o., má Provozovatel právo ukončit okamžitě Smlouvu a požadovat po Uživateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč a další náhradu škody včetně příslušenství.

**9.9** V případě, že Uživatel písemně vypoví smlouvu uzavřenou dle bodu 1.15 a to za dodržení podmínek podle bodu 1.17. a zároveň řádně provozoval službu dle bodu 1.16. 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 Ceník služeb.

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. vyúčtovat Uživateli, kterému byl omezen přístup k službám dle bodu 10.1.3, úhradu za identifikaci příčiny poruchy dle platné hodinové ceny Poskytovatele, dále poplatek za obnovení přístupu k službě v případě, že byla uzamčena. Pokud Uživatel přes opakovaná opatření ze strany Poskytovatele nedbá ujednání těchto Všeobecných podmínek, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (desettisíc korun českých), přičemž ujednáním o smluvní pokutě není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu vzniklé škody.

10.1.5. změnit účastnické číslo služby VOIP z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Uživatele, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude Uživatel předem upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla (číslovacího plánu) v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.

10.1.6. nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Uživatelem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Uživatel takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy.

10.1.7. změnit Uživateli IP adresy po předchozím oznámení.

10.1.8. 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.

10.1.9. 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.

10.1.10. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenes 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, Ceníkem služeb, a to zveřejněním na pobočkách Poskytovatele a na Internetu [www.infos.cz](http://www.infos.cz) nebo e-mailem.

10.2.2. Oznamit změnu VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB předem Uživateli, a to nejméně 30 (třicet) kalendářních dnů před účinností těchto změn způsobem publikováním na účtu zákazníka a oznámením na Internetu [www.infos.cz](http://www.infos.cz)

10.2.3. 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.

10.2.4. informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

10.2.5. informovat Uživatele o změně VOIP účastnického telefonního čísla co nejdříve, nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak

## 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, které mohou být porušovány zejména následným chováním :

10.4.1.1. Uživatel úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje

10.4.1.2. Uživatel narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup

10.4.1.3. Uživatel neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí.

10.4.1.4. Uživatel porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.

10.4.1.5. Uživatel zasahuje do služeb poskytovaných jiným Uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém) a jiných zásahů.

10.4.1.6. Uživatel rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu (spam) a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití

10.4.1.7. Uživatel neumožní využívání objednaných služeb třetím osobám bez příslušného dodatku Smlouvy a příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

10.4.2. řádně a včas hradit ceny za poskytnuté služby.

10.4.3. Uživatel se zavazuje, že v případě předčasného ukončení Smlouvy uhradí penalizační poplatek ve výši 20 procent součtu všech paušálních poplatků, které by byly zaplacený až do ukončení Minimální délky Smlouvy. Uživatel zároveň ztrácí nárok na bonus ve výši demontážního poplatku dle bodu 7. a další případné marketingové bonusy.

10.4.4. Uživatel zajistí písemný souhlas (dále jen Souhlas) majitele objektu s prováděním prací, souvisejících s poskytováním objednaných služeb, instalací , opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné i v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází místo dodání služby, a to za přítomnosti Uživatele či jeho zástupce. Pokud je Uživatel zároveň majitelem objektu, je podepsaná Smlouva i Souhlasem s výše uvedenými podmínkami pro umístění zařízení. Uživatel zajistí Poskytovateli všechny nezbytné podmínky pro úspěšnou instalaci služby, zejména pak přístup k napájení 220 V, možnost uzemnění anténního stožáru, antény a zařízení (například k bleskosvodu) a vhodné místo pro instalaci zařízení. Pokud Poskytovatel nemůže mikrovlnná zařízení uzemnit, protože objekt nemá

instalované zemnění (bleskosvod), v případě poruchy zařízení vlivem bouřky, Uživatel uhradí Poskytovateli veškeré náklady spojené s odstraněním poruchy zapůjčeného zařízení Poskytovateli. Pokud je přípojně vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud majitel objektu Uživatele požaduje za umístění telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady, je tato úhrada řešena následnou Smlouvou mezi Poskytovatelem a majitelem objektu nebo Uživatelem a majitelem objektu.

10.4.5. 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

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

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

10.4.8. 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 Art, 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 Art, 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. Všechny informace, které firma Infos Art, s.r.o. uchovává o uživateli služeb v databázi CRM, si zákazník může zobrazit ve svém uživatelském účtu. Zde si také může nastavit, zda požaduje/nepožaduje dostávat informativní emaily, novinky nebo upozornění o platbě týkající se odebírané služby.

11.4. Uživatel si může měnit některá svá data (email, telefon, zasílání informací o službě) sám po zalogování do zákaznického účtu. Ostatní údaje je možné změnit na požádání u zákaznické podpory firmy, po důvěryhodné identifikaci.

11.5. Firma zabezpečuje data a vzdálený přístup šifrováním a používá další prostředky ochrany dat na síti,

aby co nejvíce omezila možnost neoprávněného vniknutí do sítě.

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

11.7. Data jsou pravidelně zálohována.

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

11.9. 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 Art, s.r.o. nepotřebuje zvláštní souhlas zákazníků s GDPR.

## **12. Záruky a servis**

Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně na příslušný servisní kontakt, který je uvedený na [www.infos.cz](http://www.infos.cz) a na účtu zákazníka. Poskytovatel se zavazuje, že zahájí záruční a pozáruční zásah v pracovní dny do 48 (čtyřiceti osmi) hodin po nahlášení závady, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. 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, vichřice, požáry, extrémní bouře nebo výpadky elektřiny. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly. Poskytovatel neručí za kvalitu datové linky pro VOIP telefonii. Datová linka pokud byla zřízena Poskytovatelem podléhá zárukám platným pro daný tarif a typ připojení.

## **13. Reklamace a kompenzace**

Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu služby a výši účtované ceny. Reklamace 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 reklamace. Jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny, musí být reklamace 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. Reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- identifikaci Uživatele, číslo Smlouvy příslušné služby, variabilní symbol faktury, ke které je uplatněna reklamace,
- 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, vyřídit Poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 60 (šedesáti) kalendářních dnů ode dne doručení této reklamace.

**13.2.** Pokud je závadou na systému Poskytovatele znemožněno Uživateli užívání služeb v jednom dni po dobu delší než 6 hodin od nahlášení poruchy Uživatelem, má Uživatel právo na snížení paušálního měsíčního poplatku o jednu třetinu. Pokud služba byla závadou na systému Poskytovatele nedostupná Uživateli více než deset dní v jednom měsíci, vrací se paušální měsíční poplatek v plné výši. Vrácení poplatku nebo jeho části je realizováno snížením částky při zpoplatňování služeb za následující měsíc. Pokud to není možné, pak dobropisem vystaveným Uživateli k prvnímu dni následujícího měsíce. Uživatel má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamace proti výši vyúčtované ceny a Poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Uživateli do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatele. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k vyrovnání přeplatku nepostačí, Poskytovatel vrátí Uživateli přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou



dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamace nebo jiným způsobem, dohodnutým s Uživatelem.

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

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

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

13.3.3. 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 25. 05. 2018

## 16. Důležité informace

### Kontakty :

#### **Prostějov**

PSČ 79601

Barákova 5

Tel 588 882 111

Tel./Fax: +420 582 365 970

email: [obchod2@infos.cz](mailto:obchod2@infos.cz)

Telefonní záznamník pro poruchy Non-Stop 24/7 : 588 882 882

Poruchy pro pobočku Prostějov hlase na tel. čísla od 08.00 hod - 16.00 hod

(mimo uvedenou dobu pomocí SMS), oprava bude provedena nejpozději do 48 hodin v pracovní dny.

Servisní čísla 774 177 009, 777 608 387,

#### **Vyškov**

PSČ 68201

Dobrovského 3

Tel 515 539 111

Tel./Fax: +420 517 344 716

email: [internet@vyskov.cz](mailto:internet@vyskov.cz)

Telefonní záznamník pro poruchy Non-Stop 24/7 : 588 882 882

Poruchy pro pobočku Vyškov hlase na tel. čísla od 08.00 hod - 17.00 hod

(mimo uvedenou dobu pomocí SMS), oprava bude provedena nejpozději do 48 hodin v pracovní dny

Servisní číslo + 420 602 568 248

**Další kontakty a údaje najdete na [www.infos.cz](http://www.infos.cz) v sekci Internet / Podpora**

Datum : 25.05.2018

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

Podpis Poskytovatele .....

Podpis Uživatele.....