

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

SITKOM, spol. s r.o.

1. Předmět Všeobecných obchodních podmínek

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky vydané dle § 63 zákona č. 127/2005 Sb o elektronických komunikacích stanovují podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací uživatelům ze strany poskytovatele SITKOM, spol. s r.o., Zlechov 300, PSČ 687 10, IČO: 26954559, DIČ: CZ26954559, evidována krajským soudem v Brně F224/2005 – C47970/1, osvědčení ČTÚ č. 1661 pod čj. 29946/2004-610 (dále jen Poskytovatel).

2. Práva a povinnosti Účastníka (Uživatele)

- 2.1 Účastníkem je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, služeb přiřazených nebo smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva).
- 2.2 Účastník je oprávněn využívat služby, jejichž popis a rozsah je uveden ve Smlouvě, Ceníku a těchto Všeobecných obchodních podmínkách (dále VP).
- 2.3 Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, je Účastník oprávněn užívat služby v rozsahu Koncového uživatele, je proto oprávněn užívat sjednanou službu pouze pro sebe, není oprávněn ji dále poskytovat třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 2.4 Účastník se zavazuje řádně platit ceny za sjednané služby v souladu se Smlouvou a platnými Ceníky Poskytovatele.
- 2.5 Účastník je povinen při využívání služeb dodržovat obecně závazné právní předpisy ČR a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy Poskytovatele a třetích osob.
- 2.6 Účastník nesmí využívat služeb k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných elektronických zpráv (spam), či jiných dat. Zejména je zakázáno využívání služeb jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému chráněného proti přístupu neoprávněných osob nebo služeb uzavřené uživatelské skupiny bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vmíknout, a to za jakýmkoli účelem. Účastník je povinen zajistit, aby jeho systém nemohl být zneužit k tomuto obtěžování (a to zejména účinnou antivirovou ochranou a bezpečnostními mechanismy obecně označovanými jako firewall). Za případné zneužití svého systému odpovídá Účastník v plném rozsahu.
- 2.7 Účastník je povinen učinit opatření k zachování hesel či jiných citlivých informací v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití tohoto hesla je Účastník povinen sdělit toto neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití služeb až do okamžiku přijetí oznámení této skutečnosti Poskytovatelem.
- 2.8 Účastník smí při užívání služeb Poskytovatele používat pouze zařízení, která nenarušují provoz jeho služeb a zákonem chráněná práva třetích stran (např. homologace připojených zařízení).
- 2.9 Účastník je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to zejména jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, e-mailu, IČ, DIČ, a to nejpozději do deseti pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu v souladu s uzavřenou Smlouvou, těmito VP a podmínkami uvedenými ve specifikaci příslušné služby v Cenících.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratším možném termínu od prvního zjištění nebo ohlášení jejich vzniku. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vypine Poskytovatel přiměřeně úsilí k informování tohoto dodavatele o problému, a případnou součinnost vedoucí k jejímu odstranění v nejbližším možném termínu.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje předat Účastníkovi potřebné údaje k využívání služby.
- 3.4 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování služeb v následujících případech:
- 3.4.1 na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy své sítě a přiřazených prostředků k poskytování služeb,
- 3.4.2 ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- 3.4.3 v případě krizových stavů, zejména v případě živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
- 3.4.4 v případě, že k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu České republiky,
- 3.4.5 je důvodně podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužívá nebo zneužívá služby, nebo užívá služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání služeb se považuje i užívání služeb jiným způsobem než uvedeným ve Smlouvě, VP a Ceníku.
- 3.4.6 Účastník porušuje VP, nehradí platby stanovené ve Smlouvě, Ceníku, Ceníku služeb
- 3.4.7 používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice, nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné na poslední známou adresu Účastníka, kterou uvedl, nebo Účastník jejich převzetí odmítl
- 3.4.8
- 3.5 Odstraní-li Účastník závadný stav bezodkladně či v termínu, který mu byl stanoven, bude Poskytovatelem obnoveno poskytování služby v původním rozsahu.
- 3.6 Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jméno a heslo) a IP adresy koncových zařízení Účastníka z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Účastníka, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování služeb.

4. Ceny služeb

- 4.1 Cena služeb a zařízení je uvedena v Ceníku, který je k dispozici na všech pobočkách a autorizovaných prodejních místech Poskytovatele a u jeho obchodních zástupců či na WWW stránkách poskytovatele (www.sitkom.cz).
- 4.2 Pro změny Ceníku platí shodná pravidla jako pro změny těchto VP, která jsou stanovena v čl. 11.

5. Platební podmínky, vyúčtování služeb

- 5.1 Účastník hradí cenu služby či cenu zařízení na základě daňového dokladu - faktury

zaslané v den vystavení na adresu uvedenou Účastníkem ve Smlouvě se splatností do 10 dnů ode dne jeho vystavení, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Datem splatnosti se rozumí datum připsání částky na účet Poskytovatele. V pochybnostech se má zato, že faktura byla Účastníkovi doručena třetího dne po jejím odeslání - případně tvrzení o nedoručení faktury nezabývá Účastníka povinností uhradit Poskytovateli cenu za službu.

- 5.2 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat od okamžiku jejich aktivace ze strany Poskytovatele (převážně zprovozněním koncového bodu služby u Účastníka nebo aktivací služby na prostředcích Poskytovatele) – není přitom rozhodné, zdali (a z jakého důvodu) Účastník službu využívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena sjednaných služeb. Období, za které jsou služby účtovány, musí být na faktuře vyznačeno.
- 5.3 Účastník nemá právo na vrácení části ceny za nevyužité služby, pokud Smlouvou sám vypoví před uplynutím doby, na kterou byla sjednána a pokud k vypovědi nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i zrušení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v článku 8.4.2 VP.
- 5.4 V případě, že je Účastník v prodlení se zaplacením ceny služby či zařízení, je Poskytovatel oprávněn omezit nebo úplně přerušit poskytování služeb. Ujednání 5.5 VP platí i v tomto případě.
- 5.5 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za sjednané služby, zařízení a cen za periodické platby není dotčen omezením nebo přerušením služeb z důvodů uvedených v čl. 5.4.
- 5.6 V případě, že je Účastník v prodlení se zaplacením ceny služby či zařízení, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služeb Účastníkovi ihned poté, co zjistí, že dopisy, vyúčtování služeb, upomínky a jiná korespondence zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele se nepodařilo Účastníkovi doručit. Ujednání článku 5.5 VP platí i v tomto případě.
- 5.7 Pokud Účastník, kterému bylo poskytovatelem přerušeno poskytování služeb z důvodů uvedených v čl.5.4 – 5.6, zaplatí všechny dlužné částky ještě před ukončením smluvního vztahu Poskytovatelem, provede Poskytovatel aktivaci služeb, a to bez zbytečného odkladu po zaplacení všech dlužných částek. Zároveň je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu aktivního poplatku a nákladů účelně spojených s vymáháním pohledávky dle platného Ceníku.
- 5.8 Vypovězení Smlouvy se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za ceny sjednaných služeb či zařízení a periodických cen ani nároku Poskytovatele na zaplacení smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Účastníkem.
- 5.9 Vypovězením Smlouvy uzavřené na dobu určitou nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývajících částí ceny služeb splatných Účastníkem do konce původně sjednaného termínu trvání Smlouvy.
- 5.10 V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Účastníka ještě před termínem instalace objednaných zařízení a služeb zavazuje se Účastník uhradit Poskytovateli veškeré náklady vynaložené na zřízení služby.

6. Změny Smlouvy

- 6.1 Účastník je oprávněn požadovat změnu Smlouvy ve smyslu změny či doplnění druhu poskytovaných služeb. Provedení změny je možné nejdříve k prvním dnům následujícího měsíce po doručení žádosti o změnu Poskytovateli, pokud nebylo dohodnuto jinak či Účastníkem požadováno provedení změny k pozdějšímu datu. Poskytovatel však nemá povinnost změnu akceptovat dříve, než uběhne standardní výpovědní lhůta dle aktuálně platného znění Smlouvy, případně vůbec, pokud požadovaná změna není proveditelná nebo odporuje VP. Pokud se jedná o omezení rozsahu poskytovaných služeb na žádost Účastníka, podléhá taková změna Smlouvy vždy režimu výpovědní doby dle čl. 8.2. nebo 8.5.
- 6.2 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, má Poskytovatel právo odmítnout provedení požadované změny do doby, na kterou byla Smlouva sjednána a požadovat plnění Smlouvy v původním rozsahu.
- 6.3 V případě poskytování dalších služeb běží zaplacení služby od doby její aktivace Poskytovatelem. Účtování dalších služeb provádí Poskytovatel podle čl. 5.2.
- 6.4 Požadavek na změnu podává Účastník osobně, na základě formuláře dostupného na WWW stránkách poskytovatele (www.sitkom.cz), prostřednictvím telefonního centra, či jiného prostředku komunikace na dálku. Dle pokynů Účastníka bude vyplněn změnový formulář pracovníkem Poskytovatele a změny zahrnuty do Smlouvy. Úplné znění Smlouvy (se zahrnutými změnami), bude Účastníkovi zasláno na vědomí.

7. Informace o Účastnících a evidence údajů

- 7.1 Poskytovatel je oprávněn vytvářet a udržovat provozní elektronický registr (angl. log) o některých službách. Účastník souhlasí, že v případě nutnosti řešení vzniklých nesrovnalostí, tvoří tento registr základovou část, informující o uskutečněných operacích Účastníka v síti Poskytovatele.
- 7.2 Poskytovatel je povinen udržovat informace o přenesených objemech dat (nikoliv o jejich obsahu.) Účastníkem pokud je Smlouvou sjednána služba, jejíž cena je od objemu těchto přenesených dat odvozena. Účastník je oprávněn požádat Poskytovatele o poskytnutí těchto informací, Poskytovatel je povinen tyto informace Účastníkovi poskytnout.
- 7.3 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Účastníků, které uložil jako elektronická data nebo jinak, nebo obdržel k uložení, užívat v souladu s právním řádem ČR k účelům provozování svých služeb. Poskytovatel bude zajišťovat patřičnou ochranu informací o Účastnících před neoprávněným užitím třetími stranami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem, nebo informací schválených Účastníkem. Jedinou informací, která nepodléhá této ochraně je fakt, že strany spolu uzavřely Smlouvu.
- 7.4 Osobní data Účastníka jsou uchovávána a je s nimi nakládáno v souladu se všemi zákonnými ustanoveními vztahujícími se na správu a nakládání s osobními údaji dle zák. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

8. Smlouva o poskytování služeb, její ukončení

- 8.1 Smlouvu o poskytnutí služeb je možno uzavřít osobně, v zastoupení či prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Smlouva je účinná dnem uzavření, není-li dohodnuto či v zákoně uvedeno jinak. Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou smluvními stranami.
- 8.2 Účastník může ukončit tuto Smlouvu, a to vždy písemně, v následujících případech:
- 8.2.1 vypovědí v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou ve 3 měsíční výpovědní lhůtě bez nutnosti udání důvodu, která začne běžet od prvního dne

- následujícího měsíce po doručení výpovědi Poskytovateli. Toto ustanovení se nepoužije, pokud byla k přenosu dat sjednána služba pronájmu datové trasy zařízením Poskytovatele.
- 8.2.2 výpovědi v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou v 9 měsíční výpovědní lhůtě bez nutnosti udání důvodu, která začne běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi Poskytovateli. Toto ustanovení se použije pouze v případě, že byla Smlouvou sjednána služba pronájmu datové trasy zařízením Poskytovatele.
- 8.2.3 zrušením ke dni účinnosti změny VP nebo Ceníku služeb znamenající změnu vedoucí ke zhoršení postavení Účastníka.
- 8.3 Výpovědi Smlouvy i nadále trvá po výpovědní dobu závazek Účastníka uhradit Poskytovateli řádné veškeré dlužné částky.
- 8.4 Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu v následujících případech:
- 8.4.1 Odstoupením od Smlouvy s účinností ke dni doručení, jestliže je Účastník v prodloužení s úhradou ceny za služby ve smyslu čl. 5. VP a Účastník ve lhůtě stanovené Poskytovatelem prodlení neodstraní.
- 8.4.2 Odstoupením od Smlouvy s účinností ke dni doručení, jestliže Poskytovatel zjistí, že Účastník porušuje Smlouvu a VP jiným způsobem, ačkoliv byl Poskytovatelem upozorněn na povinnost odstranit závadný stav a tento neodstraní.
- 8.4.3 Výpovědi s výpovědní lhůtou 3 měsíce bez nutnosti udání důvodu. Výpovědní lhůta začíná běžet dnem doručení písemné výpovědi Účastníkově. Odstoupení nebo výpověď zašle Poskytovatel formou doporučeného dopisu na poslední známou adresu Účastníka. V pochybnostech se má za to, že jakákoliv písemnost ze strany Poskytovatele byla Účastníkově doručena třetí den od jejího odeslání. Nevyzvedne-li si Účastník zásilku, považuje se listina za doručenu, i když se Účastník o tomto nedozvěděl.
- 8.5 Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou, prodlužuje se po uplynutí sjednané doby smluvní vztah o stejné časové období (prolongace), není-li jednou ze smluvních stran ve lhůtě 1 měsíce před jeho uplynutím vůči druhé straně písemně projevona vůle smluvní vztah k danému termínu skutečně ukončit (projev vůle musí být ve lhůtě doručen druhé smluvní straně). Účastník svým podpisem na Smlouvě výslovně potvrzuje, že s tímto ujednáním souhlasí.
- 9. Odpovědnost za škody a náhrada škody**
- 9.1 Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinností vyplývajících z těchto VP, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním Poskytovatele.
- 9.2 V případě neposkytnutí služeb v rámci sítě z důvodu na straně Poskytovatele, je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkově omezena na povinnost urychleně odstranit závadu. V případě, že to bylo dohodnuto ve smlouvě samostatným ujednáním, je Poskytovatel povinen vrátit i účtované a zaplacené částky za dobu neposkytnutí služeb.
- 9.3 Poskytovatel zejména neodpovídá za:
- 9.3.1 škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou vírovou a jinou nákazou počítačů či jiných technických prostředků Účastníka.
- 9.3.2 škody vzniklé jako důsledek poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Účastníka zajišťující přenos dat.
- 9.3.3 jakékoli poruchy, výpadky, zpoždění a ztráty dat mimo samotný systém Poskytovatele.
- 9.3.4 ušlý zisk Účastníka.
- 9.3.5 kvalitu služby mimo systém Poskytovatele.
- 9.3.6 škody vzniklé omezením nebo přerušením poskytovaných služeb z důvodu prodloužení Účastníka s placením faktur (čl. 5. těchto VP)
- 9.4 Pokud bude dána na straně Poskytovatele povinnost k náhradě škody, je smluvně omezena na 10% z měsíční ceny služeb poskytovaných Účastníkově.
- 10. Reklamac**
- 10.1 Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu.
- 10.2 Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník povinen uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby.
- 10.3 Reklamaci na poskytovanou službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 10.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 10.5 V případě, že bude reklamace na vyúčtování ceny shledána oprávněnou, budou Účastníkově do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. V případě uznání reklamace na poskytnuté služby je Poskytovatel povinen vyřešit poskytnutí služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se strany jinak. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů Poskytovatel povinen vystavit daňový dobropis, bude Účastníkově vrácena nebo započtena výše uvedená platba až na základě potvrzení o přijetí dobropisu Účastníkem.
- 10.6 V případě, že reklamace poskytnutých služeb nebude z důvodu ležícího na straně Účastníka shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkově požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamace, a to až do výše 100 % těchto nákladů (např. za marný výjezd technika).
- 11. Změna všeobecných podmínek a jejich platnost**
- 11.1 Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat VP, Ceník, a to při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací nebo z důvodu změny obecně závazných právních předpisů.
- 11.2 Poskytovatel je povinen o takových změnách vhodným způsobem informovat Účastníka před nabytím účinnosti takových změn. Za vhodný způsob se považuje zejména zveřejnění změn na Kontaktních místech a na Internetových stránkách.
- 11.3 Pokud se jedná o podstatnou změnu, která pro Účastníka představuje zhoršení smluvních podmínek, je Poskytovatel povinen na své náklady, nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny, vyzoomět Účastníka odpovídajícím

způsobem o této změně a současně jej informovat o jeho právu zrušit dotčenou službu bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat, a to k datu účinnosti takové změny. Za odpovídající způsob se považuje zejména vyzoomění prostřednictvím informace uvedené na vyúčtování nebo jiné adresně písemně sdělení, vyzoomění učiněné prostřednictvím hlasové nebo SMS zprávy při současném zveřejnění změn na kontaktních místech a na internetových stránkách.

12. Právní vztahy a řešení sporů

- 12.1 Smluvní vztah mezi účastníky se řídí právním řádem České republiky, zejména z.č. 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích a na něj navazujícími předpisy.
- 12.2 Případné spory mezi účastníky budou řešeny přednostně dohodou a nebude-li možno dohody dosáhnout, příslušným správním nebo soudním orgánem.
- 12.3 Právní vztahy vzniklé Smlouvou na základě VP, jež nejsou upraveny těmito VP či z.č. 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích se řídí:
- 12.3.1 z.č. 513/1991 Sb. – obchodní zákoník, je-li účastník koncovým uživatelem právnickou osobou či podnikající fyzickou osobou,
- 12.3.2 z.č. 40/1964 Sb. – občanský zákoník, je-li účastník koncovým uživatelem a nepodnikající fyzickou osobou.

13. Ustanovení společná a závěrečná

- 13.1 Aktuální znění VP je zároveň volně přístupné na WWW stránkách Poskytovatele (www.sitkom.cz). Součástí Smlouvy je i potvrzení Účastníka, že byl s VP seznámen a souhlasí s nimi.
- 13.2 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto VP bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto VP, která budou vykládána tak, jako by tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Strany souhlasí, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto VP.
- 13.3 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. září 2012.

Kontaktní adresa:
SITKOM spol. s r.o.
Svatováclavská 931
686 01 Uherské Hradiště
e-mail: hotline@sitkom.cz