

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Společnost BlučinaNet s.r.o., se sídlem Na Lázních 331, 664 56 Blučina, IČO 29378214, DIČ CZ29378214, provozovna Na Lázních 331, Blučina, tel. číslo +420 530505530 a e-mail info@blucina.net (dále jen poskytovatel) poskytující služby elektronických komunikací, na základě osvědčení č.3418 vydaným poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem, tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen VOP), které upravují poskytování služby na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen smlouvy) a objednávky / objednávek, která je/ jsou přílohou smlouvy a obsahuje specifikaci poskytnuté služby, nebo služeb (dále jen objednávka), uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2 VOP, ceníky služeb, popis služeb, nabízená a zaručená kvalita služeb, servisní služby případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se seznámil se smlouvou, objednávkou a se všemi dalšími součástmi smlouvy včetně VOP.

1.3 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy, objednávky, těchto VOP a případných dalších ujednání, poskytovat účastníkovi sjednané služby, po sjednanou dobu a účastník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za služby.

2. Definice pojmů

2.1 "**smlouva**" je příslušná smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem.

2.1.1 "**smlouva se závazkem**" je smlouva, u které je uvedena minimální doba užívání služby uživatelem.

2.2 "**objedávka**" je specifikace konkrétní služby nebo služeb, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané služby/služeb.

2.2.1 "**služba**" je hospodářská činnost poskytovatele uspokojující určitou potřebu, jejímž výsledkem je užitečný efekt požadovaný účastníkem.

2.3 "**účastník**" (nebo "zákazník" nebo uživatel") je uživatel příslušné služby.

2.4 "**den zřízení (aktivační) služby**" je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby uživatelem.

2.5 "**přípojevací protokol**" je protokol o zřízení služby uživateli a obsahuje technické údaje o provedeném zřízení služby, soupis instalovaného materiálu a zařízení, který byl uživateli dodán, instalován, nebo zapůjčen.

2.6 "**telekomunikační síť**" je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužící k přenosu hlasu či dat.

2.7 "**přípojný bod**" (nebo též "koncový bod") telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou účastníkovi předávány služby.

2.8 "**koncové zařízení uživatele**" jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojované ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.

2.9 "**závada**" je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za přípojným bodem (na straně účastníka).

2.10 "**porucha**" je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před přípojným bodem (na straně poskytovatele).

2.11 "**dohled**" je aktivně vyvíjená činnost poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy smlouvou a objednávkou garantované parametry služby. Kontakt na dohled je uveden na www.blucina.net. Dohled přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby.

2.12 "**intranet**" je chráněná část webového prostoru provozovaná poskytovatelem, do které má účastník přístup pomocí unikátního loginu a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti smlouvy), nebo přístupem pouze z vymezeného rozsahu IP adres poskytovatelem.

2.13 "**omezení poskytování služby**" je zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem. Obnovení služby je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení poplatku za znovuspuštění dle ceníku.

2.14 "**odpojení služby**" je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.

2.15 "**zrušení poskytování služby**" zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).

2.16 "**minimální měsíční plnění**" je finanční částka uvedená ve smlouvě, objednávce nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah užívaných služeb za jedno zúčtovací období. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi účtována částka do minimálního měsíčního plnění.

2.17 "**aktivační/deaktivační poplatek**" je cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem dle ceníku a splatná při zřízení/zrušení služby.

2.18 "**jistina**" je finanční částka sloužící k zajištění úhrady splatných závazků, bude z ní čerpáno pouze, pokud závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po ukončení služby, ke které se vztahuje, bude jistina vrácena neprodleně účastníkovi (případně ponížena o dlužné částky).

2.19 "**předplatné/kredit**" je částka uhrazená před čerpáním služby na účet poskytovatele, cena za služby bude čerpána ze složené částky, po vyčerpání složené částky bude služba pozastavena až do složení dalšího předplatného/kreditu.

2.20 "**minimálně zajištěná kvalita služby**" (nebo též "SLA") je garantované dodržení technických parametrů služby v takové výši, aby uživatel mohl službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané službě.

2.21 "**agregace**" je poměrové sdílení sjednané služby poskytovatelem mezi více uživateli se stejnou, nebo obdobnou službou. Určuje také minimální kvalitu, nebo rychlost sjednané služby.

2.22 "**FUP**" tzv. „fair user policy“ je nastavení služby, kdy po překročení této hodnoty FUP dojde ke změně parametrů služby.

2.23 "**Maximální rychlost**" je nejvyšší možná reálně dosažitelná rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat na dané přípoje či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

2.24 "**Deklarovaná rychlost**" nebo také Inzerovaná rychlost je rychlost, kterou poskytovatel služby uvádí v obchodní komunikaci a ceníku.

2.25 **"Běžně dostupná rychlost"** je rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odeslání dat v době, kdy danou službu používá. Běžně dostupná rychlost je uživateli k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne.

2.26 **"Minimální rychlost"** garantované dodržení technických parametrů služby v takové výši, aby uživatel mohl službu užívat nejméně v uvedené minimální rychlosti spojení odpovídající dané službě.

2.27 **"Distanční smlouva"** uzavření dohody, smlouvy, objednávky - prostředky dálkové komunikace elektronicky, telefonicky.

2.28 **"Konkludentní uzavření dohody"** právní jednání je projev vůle učiněný jiným způsobem než slovně (tedy ne ústně nebo písemně), přičemž právně jednající takovým způsobem, jako je např. kývnutí hlavou, potřesení rukou, nevyjádření protestu, mlčky, vyjádří svou vůli se právně vázat. Patří sem i projev učiněný mlčky (jinak řečeno tacitní), jestliže nelze mít pochybnosti, co jednající chtěl tímto projevem vyjádřit. Na mlčky projevenou vůli, a tedy konkludentní jednání lze soudit, jestliže např. jednající přikývne hlavou (projev souhlasu), škrtně text listiny nebo zničí listinu, kterou měl podepsat (projev nesouhlasu).

2.29 **"Přejímající poskytovatel"**, budoucí poskytovatel služby přístupu k internetu, se kterým hodlá účastník uzavřít smlouvu (dále jen „přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu“).

2.30 **"Opouštěný poskytovatel"**, stávající poskytovatel služby přístupu k internetu, který doposud poskytuje účastníkovi službu přístupu k internetu (dále jen „opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu“)

3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy a objednávky.

3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, nebo odesláním, sdělením objednávky uživatelem poskytovateli se specifikací objednané služby. V objednávce musí být uvedeno místo plnění, specifikace služby a cena za poskytnutou službu. Specifikace předmětu plnění je v objednávce. Aby mohla být poskytována služba, musí být evidována alespoň jedna objednávka. S každou další akceptovanou objednávkou stejného účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v další objednávce. Je-li to potřebné, může být smlouva uzavřena písemně před akceptací první objednávky poskytovatele). Platnost a účinnost je taktéž možné měnit uzavřením distanční smlouvy - smlouvy na dálku prostředky dálkové komunikace elektronicky, telefonicky, případně i konkludentně, pakliže je jednajícími nevyjádřený protest proti předloženému projevu vůle v přiměřeném čase 30 dní od tohoto projevu.

3.2 Po objednávce uživatele poskytovateli, provede poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry.

3.3 Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne účastníkovi náhradní den zřízení služby nebo má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí do tří dnů odstoupit. Neodstoupí-li účastník po oznámení náhradního dne zřízení služby od smlouvy ve lhůtě 3 dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení služby za sjednaný.

3.4 Zřídit službu je poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, případně po úhradě jistiny, nebo aktivačního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány.

3.5 O zřízení služby je vyhotoven protokol – připojovací protokol, který dokládá zřízení služby a instalovaný materiál, zařízení a parametry zřizované služby.

3.5.1 Instalovaný materiál a zařízení je ve vlastnictví poskytovatele. Je-li instalovaný materiál a zařízení dodáno do osobního vlastnictví uživatele, musí být soupis tohoto materiálu a zařízení i součástí samostatného vyúčtování v dodacím listu a tento musí být zcela prokazatelně uhrazen uživatelem na základě daňového dokladu vydaného poskytovatelem uživateli.

3.6 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany poskytovatele. Ve smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den uvedeným v připojovacím protokolu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn.

3.7 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nebo neurčitou s minimální dobou užívání, tzv. smlouva se závazkem. Pokud je smlouva uzavřena na dobu neurčitou se závazkem a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, mění se smlouva na dobu neurčitou. V případě smlouvy na dobu neurčitou se závazkem, je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve smlouvě, porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.

3.8 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu/službu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 30 dnů a začíná běžet prvního dne po prokazatelném doručení výpovědi protistraně. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů, byla-li prokazatelně adresována na adresu poskytovatele.

3.8.1 Za doručení výpovědi smlouvy/služby poskytovateli se považuje telefonické sdělení účastníkem na číslo +420 530 505 530 v pracovní době poskytovatele, emailem na email obchod@blucina.net s potvrzením o doručení výpovědi, dopisem na adresu provozovny poskytovatele služby dle bodu 1.1.

3.8.2. Je-li v rozporu datum podání výpovědi smlouvy/služby mezi poskytovatelem a účastníkem, je strana podávající výpověď smlouvy/služby prokázat toto doručení protistraně.

3.9 Není-li ve smlouvě nebo objednávce dohodnuto jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 30dnů.

3.10 Ve smlouvě nebo objednávce může být sjednan závazek účastníka o využívání služby/služeb po stanovenou dobu s minimálním měsíčním plněním.

3.11 V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po stanovenou dobu ze strany účastníka, je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi sjednanou smluvní pokutu (zejména v případech, kdy smlouva skončila z důvodu na straně účastníka, a to třeba i výpovědí dříve, než by uplynula doba určitá, na kterou byla smlouva uzavřena nebo nedodržení výpovědní lhůty, v případě odstoupení ze strany poskytovatele z důvodů, že uživatel neplnění své povinnosti). Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.

3.12 Účastník může ukončit smlouvu bez sankce na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejích součástí, VOP nebo ujednání, která vedou ke zhoršení postavení účastníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat.

3.12.1 Účastník může ukončit smlouvu bez sankce na základě uzavřené dohody uživatele a poskytovatele smlouvu ukončit bez sankce.

3.13 Pokud je službou poskytování telefonních služeb, může smlouva končit také přenesením čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení Zákona o Elektronických Komunikacích a dále podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněných na www.blucina.net.

3.14 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména (I) v případě prodlení účastníka s platbou za služby, (II) poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby, (III) dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby, (IV) účastník uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě, neposkytuje součinnosti při poskytování služby.

3.15 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit (I) pokud služba byla nedostupná více než 240 hodin v kalendářním roce nebo (II) porucha na straně poskytovatele služby nebyla odstraněna do 3 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky, vyšší moc nebo se jedná o vinu účastníka.

- 3.16 Veškerá odstoupení od smlouvy, reklamace či objednávky a výpovědi smlouvy a objednávky musí být provedeny písemně s uvedením předmětného úkonu a zaslány na adresu poskytovatele.
- 3.17 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem nové objednávky, podpisem dodatku smlouvy, nabytím účinnosti nových VOP a ceníků.
- 3.18 Pokud ze strany uživatele nedojde k podpisu smlouvy s poskytovatelem ze subjektivních důvodů uživatele do 14dnů od zřízení služby a nebyla ani ve lhůtě 14 dnů od zřízení služby prokazatelně služba uživatelem zrušena u poskytovatele, je považováno zřízení služby jako „smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku“.
- 3.19 V případě spotřebitele je u telekomunikačních služeb výše sankce, sjednané smluvní pokuty (penále) za tyto služby omezena do výše jedné pětiny součtu těchto měsíčních paušálů, resp. součtu minimálních měsíčních peněžních plnění, toto ustanovení nemusí být platné pro případy, kde jde o ukončení smlouvy se spotřebitelem či fyzickou osobou podnikající (FO podnikatel) a jsou sjednány specifické podmínky služeb.
- 3.20 V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po stanovenou dobu ze strany účastníka, kdy poskytovatel účastníkovi poskytl za zvýhodněnou cenu, zvýhodněných podmínek, nebo zapůjčil v této souvislosti telekomunikační zařízení, nebo jiný hardware, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi plnou prodejní cenu služby, náklady na instalaci či aktivaci služby nebo zapůjčeného zařízení a hardware (zejména v případech, kdy smlouva skončila z důvodu na straně účastníka, a to třeba i výpovědí dříve, než by uplynula doba určitá, na kterou byla smlouva uzavřena nebo nedodržení výpovědní lhůty a také v případě odstoupení ze strany poskytovatele z důvodů, že uživatel neplnil své povinnosti). Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.
- 3.21 Ustanovení o vyúčtování smluvní pokuty dle odst. 3.19 se nepoužije na ukončení smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo FO podnikatelem. V případě, že je spotřebitelem nebo FO podnikatelem ukončena smlouva předčasně v období do 3 měsíců od uzavření smlouvy, je možné od nich požadovat úhradu částky pouze ve výši jedné dvacetiny součtu těchto měsíčních paušálů, resp. součtu minimálních měsíčních peněžních plnění do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 3.22 V případě smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb na dobu určitou uzavřené se spotřebitelem a obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy je poskytovatel povinen spotřebitele informovat o možnosti a způsobu ukončení této smlouvy a o možnostech prodloužení smlouvy, a to způsobem, který si spotřebitel zvolil pro zasílání vyúčtování. Spotřebitele musí poskytovatel tímto způsobem informovat nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy. Neudělí-li spotřebitel svůj výslovný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou. Tato ustanovení VOP se obdobně použije i na smlouvy uzavírané s FO podnikatelem.
- 3.23 V případě přechodu od stávajícího poskytovatele připojení k internetu (opouštěný poskytovatel) k novému poskytovateli (přejímající poskytovatel) cestou dle Změn poskytovatele služby přístupu k síti internet v souladu dle §34a) zákona 127/2005 jehož cílem je zajistit kontinuitu služby, tzn. opouštěný poskytovatel vypíná službu až okamžikem dokončení přechodu. Tzn. po potvrzení od přejímajícího poskytovatele, že ke změně došlo, přejímající poskytovatel zajistí součinnost s přechodem služby k přejímajícímu poskytovateli tak, aby poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nepřesáhlo 1 pracovní den. Přejímající poskytovatel poskytne opouštěnému poskytovateli identifikační údaje uživatele v souladu dle §34a) zákona 127/2005.
- 3.23.1 Pokud je poskytovaná služba součástí balíčku, Institut řeší pouze přenos služby internetu. Ostatní služby budou buď ukončeny nebo zpoplatněny, a to podle konkrétní situace. Situaci je třeba řešit s opouštěným poskytovatelem v souladu s platnou smluvní dokumentací.
- 3.23.2 Přechod mezi operátory dle §34a) zákona neřeší vypořádání závazků, vyplývajících ze smluvní dokumentace. Před přechodem je účastník povinen ověřit si, zda uzavřená smlouva neobsahuje jakýkoliv závazek, který by pak opouštěný poskytovatel mohl vymáhat.
- 3.23.3 Uživatel je povinen předat budoucímu poskytovateli služby informace spojenými s poskytnutou službou připojení k internetu s objednávkou nové služby a to zejména:
- a) své identifikační údaje, OKU (ověřovací kód účastníka) kód u stávajícího poskytovatele
 - b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu
 - c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu
 - d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout
 - e) ověřovací kód KPPI pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu
- 3.23.4 Uživatel ukončující službu připojení k internetu je povinen opouštěnému poskytovateli vyrovnat závazky spojenými s poskytnutou službou připojení k internetu nejpozději do 30dní od přechodu mezi operátory.
- 3.23.5 Přechod mezi operátory dle §34a) zákona 127/2005 je specifikován v dokumentu „Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu dle §34a) zákona 127/2005“ uvedeného v obchodní dokumentaci poskytovatele.

4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen:

- 4.1.1 Zřídit a nepřetržitě poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou, objednávkou, ceníkem a těmito VOP.
- 4.1.2 Informovat účastníka o změnách ceníku, VOP a dalších smluvních ujednání, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat.
- 4.1.3 Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení účastníkovi a to zejména v nočních hodinách.
- 4.1.4 Odstraňovat závady tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné s výjimkou závad z titulu vyšší moci.
- 4.1.5 Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, ale pouze vypořádat reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VOP.
- 4.2 Poskytovatel je oprávněn:
- 4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytně nutné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.
- 4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence, název atd.) pokud budou dodrženy parametry služby dle objednávky.
- 4.2.3 Měnit ceník, VOP a další podmínky. Měnit identifikační čísla objednávky, smlouvy, login a přístupové heslo účastníka.

- 4.2.5 Nezřídít službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva a objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.
- 4.2.6 Omezit poskytování služby, pokud účastník porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednání nápravy nesjedná nápravu či službu nezaplatí, zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo poskytování služby ukončit a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši dle platného ceníku. Účastník uděluje souhlas se zasíláním upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na číslo účastníka uvedené ve smlouvě. Omezením užívání služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoliv z těchto služeb.
- 4.2.7 Při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností účastníkem, má poskytovatel nárok na poplatek dle ceníku.
- 4.2.8 Neuzavřít smlouvy či změnit službu s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky.
- 4.2.9 Poskytovatel je oprávněn bez předchozí výzvy od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení.
- 4.2.10 Poskytovatel je oprávněn uvést obchodní firmu a sídlo účastníka, se kterým má uzavřenou smlouvu nebo jeho jméno na svém referenčním listu.
- 4.2.11 Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu služby a tím i změnu objednávky, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a nedojde ke zvýšení ceny.

5. Práva a povinnosti účastníka

5.1 Účastník je povinen:

- 5.1.2 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle objednávky či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele.
- 5.1.2.1 Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, objednávkou, VOP a dalšími předpisy poskytovatele, zejména je povinen:
- 5.1.2.2 úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací.
- 5.1.2.3 nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva.
- 5.1.2.4 nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.
- 5.1.2.5 nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.
- 5.1.2.6 neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.
- 5.1.2.7 nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy).
- 5.1.2.8 nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.
- 5.1.3 Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.1.4 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.
- 5.1.5 Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.
- 5.1.6 Dnem ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
- 5.2 Účastník je dále povinen:
- 5.2.1 Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy v poskytování služby.
- 5.2.2 Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na Intranetu, či oznamovat emailem poskytovateli.
- 5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého či neúplného zjištění účastníka poskytovateli vznikly.
- 5.2.4 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby.
- 5.2.5 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.
- 5.2.6 Zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka zařazených do dohledu.
- 5.2.7 Služba je předaná v den zřízení služby, účastník má právo, na své náklady, si k převzetí služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takové osoby nemá vliv na řádné předání služby.
- 5.2.8 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou účastníka.
- 5.2.9 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenu dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.
- 5.2.10 Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenu. Účastník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.
- 5.2.11 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny, za škody v této souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.
- 5.2.12 Účastník je povinen využívat služby po sjednanou dobu, a pokud je sjednána minimální výše, tak v této výši, v případě porušení této povinnosti ze strany účastníka je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako součet jedné pětiny součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané

doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy) a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

5.2.13 Účastník bere na vědomí, že pokud má v nájmu, ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen toto zařízení vrátit do 14 dnů po ukončení smlouvy na své náklady. V případě nevrácení mu bude účtována cena tohoto zařízení dle ceníku poskytovatele a případně vzniklé náklady. Účastník zároveň odpovídá za škodu a zcizení zařízení poskytovatele, pokud je toto zařízení poskytovatele umístěno v prostorách účastníka.

5.2.14 Účastník nesmí poskytnout sjednané služby třetí osobě, k šíření dat mimo objekt zřízené služby nebo zajišťovat sjednané služby do dalšího počítačového systému (sítě) třetí osobě. Uživatel nebude připojovat neregistrované sítě a šířit jejich routing v síti bez písemného souhlasu poskytovatele.

6. Rozsah a vymezení poskytované Služby

6.1 Rozsah poskytované služby je uveden v objednávce, připojovacím protokolu, ceníku uvedeném na www.blucina.net, nebo v dokumentaci klientského systému či na Intranetu poskytovatele, který je uživateli zpřístupněn po celou dobu účinnosti smlouvy.

6.2. Jednotlivé objednávky nejsou na sobě závislé a lze je samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné objednávky nezaniká platnost ostatních objednávek.

6.3. Ujednání obsažená v objednávce mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech smlouvy a jsou platná pouze pro danou objednávku.

6.4 Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníku považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (korunách českých) bez DPH.

7.2 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve smlouvě nebo objednávce. Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

7.4 DPH je stanoveno dle zákona 235/2004 Sb. ustanovení §21 odst. 5 písmena b dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání telekomunikační služby (tj. odečtením objemu provolaných minut, odečtením splnění podmínek SLA pro uplatnění slev, atd.).

7.5 Daňový doklad je pro účastníka poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je přístupný v klientském systému na Intranetu a zaslán e-mailem účastníkovi, není-li v objednávce stanoveno jinak.

7.6 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků účastníka evidovaných poskytovatelem.

7.7 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž účastník souhlasí.

7.8 Není-li ve smlouvě nebo objednávce uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 10 dnů, fakturačním obdobím je kalendářní měsíc a daňový doklad je vystaven po skončení fakturačního období.

7.9 V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za využívání služby/služeb je poskytovatel oprávněn jednostranně převést způsob platby účastníka na předplatné.

7.10 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.

7.11 Je-li účastník ve výpovědní době využívání služby/služeb je poskytovatel oprávněn jednostranně převést způsob platby účastníka na proforma fakturu, jako výzvu k úhradě a daňový doklad uživatel obdrží až po připsání předmětné částky za poskytnutou službu uživatelem na účet poskytovatele.

7.12 Zvýhodněné ceny formou platby předem za poskytnuté služby je v případě předčasného ukončení sjednané předplacené služby poskytovatel oprávněn přepočítat zvýhodněnou cenu na běžnou cenu dané služby a zaúčtovat rozdíl ceny mezi zvýhodněnou a běžnou k tíži účastníka.

7.13 V případě neobdržení vyúčtování ceny za službu poskytnutou poskytovatelem emailem je účastník povinen provést úhradu poskytnuté služby v obvyklé výši a může si vyúčtování stáhnout z intranetu nebo si vyžádat u poskytovatele opis tohoto vyúčtování.

8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad

8.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závalu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky dohledovému středisku poskytovatele, na kontakt uvedený na [www stránkách](http://www.blucina.net) poskytovatele.

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení účastníkem.

8.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závalu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.3.1 Pokud hlášení poruchy neobsahuje jednoznačnou identifikaci klienta, nebo jsou v rozporu s dobrými mravy, nebude na takovéto hlášení brán zřetel.

8.4 Účastník a poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento dohled řídí podmínkami pro dohled telekomunikační sítě. Zařazení do dohledu musí být sjednáno v objednávce, vyřazení musí být provedeno jako změna objednávky provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.

8.5 Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele, ale je součástí dohledu, je účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

8.6 Cílem dohledu telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědností za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu:

8.6.1 Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí telekomunikační sítě, z provozu.

8.6.2 Účastník se zavazuje nahlásit i závalu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled služby, a to minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.

8.6.3 Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.

8.6.4 Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, kde uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

8.7 V případě nahlášené „poruchy“ uživatelem zjistí technik poskytovatele poruchu na straně uživatele jako "závalu" za přípojným bodem (na straně účastníka), je poskytovatel oprávněn uživateli vyúčtovat tento servisní zásah v hodinové sazbě práce technika zveřejněných v ceníku poskytovatele na www.blucina.net.

9. Reklamacce

9.1 Pokud dostupnost služby, vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy), klesne pod dostupnost garantovanou (SLA) nebo pod parametry uvedenými v "Pravidlech poskytovaných služeb" které jsou součástí dokumentace s uživatelem, má účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu účastníka je oprávněný a uplatní písemnou formou reklamaci a náhradu.

9.2 Pokud není ve smlouvě, "Pravidlech poskytovaných služeb" nebo objednávce stanoveno jinak, poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 97%. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném zúčtovacím období je poskytnuta formou slevy za službu, jejíž výše je stanovena, v případě úhrnné doby poruch větší než 21 hodin, vzorcem: $Náhrada = \text{celková_periodická_platba [Kč]} * (\text{úhrnná_doba_poruch [hod]} - 21) / 720$.

9.3 Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady či zjištění nesprávného vyúčtování služby, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby, do sídla poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamacce nemá odkladný účinek a účastník se nezbavuje povinnosti reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.

9.4 Reklamacce musí být označena jako "Reklamacce" a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamacce a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamacce, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána/odeslána oprávněnou osobou z kontaktů či emailu uvedeného v kontaktech uživatele.

9.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním poskytovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

9.6 Za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služby dle příslušné objednávky v dohodnutém rozsahu, či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 97% ceny příslušné služby. V případě ukončení smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.

9.7 V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamacce poskytovatelem, má právo se obrátit na Český Telekomunikační Úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce. Podrobnosti stanoví Zákon o Elektronických Komunikacích.

10. Spotřebitelské smlouvy

10.1 V případě uzavření nebo změny smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace o uzavřené smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

10.2 Účastník má právo do 14 dnů od předání těchto informací od smlouvy odstoupit.

11. Společná a závěrečná ustanovení

11.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb. v účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů.

11.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy, objednávky nebo VOP na třetí osobu.

11.3 V případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory mezi stranami dle ustanovení Zákona o Elektronických Komunikacích.

11.4 Skutečnosti neupravené smlouvou, objednávkou, VOP se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle Zákona o Elektronických Komunikacích a Občanským zákoníkem.

11.5 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto VOP. O těchto změnách poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn na www.blucina.net, zasláním informací o této změně na e-mailovou adresu účastníka a zveřejněním v každé své provozovně.

11.6 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn převést práva i povinnosti z poskytování služby na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

11.7 Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o účastníkovi používat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem.

11.8 Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat osobní údaje účastníka v souvislosti s poskytováním služeb sítí elektronických komunikací, tento souhlas účastník poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a v souladu s Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR-General Data Protection Regulation) a je oprávněn ho kdykoliv odvolat. Účastník má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.

11.9 V případě, že ve smlouvě účastník vyjádřil souhlas se zasíláním obchodních sdělení, mohou být tato sdělení zasílána na aktuální emailovou adresu účastníka. Souhlas se zasíláním obchodních sdělení smí poskytovatel využít po dobu platnosti účinnosti smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem, nejdéle však 1 rok po ukončení účinnosti smlouvy. Souhlas je možné kdykoli účastníkem odvolat.

11.10 Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním provozních případně lokalizačních údajů v souladu se Zákonem o Elektronických Komunikacích. Tento souhlas může účastník kdykoliv odvolat.

11.11 Účastník souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zasílání upozornění či výzev účastníkovi.

11.12 Úkony ve smlouvě a objednávce (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na intranetu (jsou-li tam poskytovatelem nabízeny tak, že účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).

11.13 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve smlouvě, dodatcích, objednávkách a ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.

11.14 Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. 1. 2022.

