

# Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb

## 1 Definice pojmů

**1.1** Poskytovatel: PROWAG s.r.o., dále jen Poskytovatel, je držitelem osvědčení č. 1973 na základě kterého provozuje tyto komunikační činnosti:

Veřejná pevná síť elektronických komunikací

Veřejně dostupná telefonní služba

Služby přístupu k síti Internet

**1.2** Uživatel: fyzická nebo právnická osoba, která má uzavřenou platnou smlouvu s Poskytovatelem a které je poskytována služba

**1.3** Smlouva: smlouva o zřízení a poskytování telekomunikačních služeb uzavřená mezi Uživatelem a Poskytovatelem  
Smlouvou se myslí vlastní smlouva včetně veškerých příloh.

**1.4** Koncové zařízení: elektronické zařízení kterým uživatel využívá Služby Provozovatele

**1.5** Data: jakákoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po datových sítích.

## 2 Smlouva

**2.1** Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem doručení poskytovateli.

**2.2** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou.

**2.3** Uživatel je oprávněn vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení Poskytovateli formou doporučeného dopisu nebo elektronické zprávy.

**2.4** Pokud Uživatel vypoví Smlouvu, ve které je uvedena minimální délka trvání smlouvy 12 měsíců, dříve než po uplynutí těchto 12 měsíců, vyjma nedodržení povinností ze strany Poskytovatele (viz odstavec 3), má poskytovatel nárok vyúčtovat Uživateli poplatek, který se rovná 50 % všech plateb, které by uživatel byl povinen uhradit od účinnosti okamžiku výpovědi do uplynutí 12 měsíců ode dne zřízení Služby.

**2.5** Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení Uživateli formou doporučeného dopisu nebo elektronické zprávy.

**2.6** Smlouvu lze ukončit dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem

**2.7** Nevypořádané závazky a povinnosti vyplývající ze smlouvy vzniklé před jejím ukončením budou vypořádány do 30 kalendářních dnů ode dne ukončení smlouvy.

**2.7** Porušuje-li uživatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy, Poskytovatel doručí upozornění ( ve formě elektronické zprávy nebo doporučené) s náhradním termínem plnění. Pokud uživatel nesjedná v uvedeném termínu nápravu, má Poskytovatel právo omezit nebo znepřístupnit Službu, případně odstoupit od Smlouvy. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení odstoupení od Smlouvy uživateli ve formě elektronické pošty nebo doporučeného dopisu. Odstoupení od Smlouvy nezbavuje uživatele povinnosti vyrovnat veškeré závazky k Poskytovateli.

## 3 Práva a povinnosti poskytovatele

**3.1** Poskytovatel je povinen poskytovat Uživateli Službu za podmínek uvedených v těchto podmínkách a ve Smlouvě.

**3.2** Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která jsou šířena Uživatelem v rozporu se těmito Podmínkami, Smlouvou, obecně závaznými předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.

**3.3** Při zvýšených nárocích na důvěrnost, respektive ochranu dat se poskytovatel zavazuje nabídnout uživateli technologie zajišťující zvýšenou ochranu, a to na základě zvláštní smlouvy.

**3.4** . Pokud je předmětem sjednané služby přenos dat a souborů, ručí Poskytovatel za přenos v nezměněném stavu a garantuje telekomunikační tajemství podle zákona č.151/2000 Sb., o telekomunikacích. Pokud se při poskytování služby dozví Poskytovatel jakékoliv informace o Uživateli, tyto nebudou zpřístupněny třetí osobě bez souhlasu uživatele, případně nebude ani jinak umožněno zneužití v jeho neprospěch. Poskytovatel se zprošťuje této povinnosti v případech, kdy poskytnutí těchto informací je vyžadováno obecně závaznými předpisy platnými a účinnými v ČR.

**3.5** Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené Uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel zároveň neodpovídá v síti Internet za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.

**3.6** . Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě jiných sítí.

**3.7** Poskytovatel neručí za škody způsobené uživateli přerušením poskytováním služeb, a to zejména v případech, které poskytovatel nemůže ovlivnit.

**3.8** Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, výjimkou je údržba sítě, kterou je Služba provozována, která bude pokud možno oznámena 24 hodin předem. Doba údržby a jiných případných výpadků nesmí přesáhnout 3 % ročně.

**3.9** Poskytovatel si vyhrazuje právo změnu specifikace služby nebo na její případné zrušení, oboje musí být Uživateli oznámeno elektronickou poštou nejméně 1 měsíce předem.

## **4 Práva a povinnosti uživatele**

- 4.1** Uživatel je povinen dodržovat tuto Smlouvu, tyto Podmínky, obecně závazné právní předpisy ČR a jednat v souladu s dobrými mravy.
- 4.2** Uživatel nebude používat Službu způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele, zejména se zdrží nespecifického šíření virů a nevyžádaných dat, a to zejména jakoukoliv formou spamu, Junk-E-Mailu a Cross Postingu.
- 4.3** Uživatel se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u uživatele. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí (živelné pohromy, zřícení budovy) a Poskytovatelem a pokud toto zařízení není majetkem uživatele.
- 4.4** Uživatel je povinen umožnit Poskytovateli instalaci koncového zařízení na vhodném a předem dohodnutém místě, přístup ke koncovému zařízení umístěného v prostorách Uživatele za účelem údržby či oprav, vyjma situace, kdy koncové zařízení je majetkem Uživatele.
- 4.5** Uživatel nesmí při využívání služeb zasahovat do sítě a počítačového systému poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem. Uživatel nebude připojovat neregistrované sítě a šířit jejich routing v síti.
- 4.6** Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem 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.
- 4.7** Uživatel nesmí měnit bez předchozí domluvy s Poskytovatelem nastavení, polohu, prostorové uspořádání ani zapojení.
- 4.8** Uživatel může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, to znamená zachovat možnost přenosu dat.
- 4.8** Žádost o změnu služby nebo výpověď smlouvy zasílá Uživatel elektronickou poštou nebo doporučeně.
- 4.9** Uživatel nesmí službu poskytovat třetím osobám za úplatu ani nijak dále z této služby profitovat.

## **5 Platební podmínky**

- 5.1** Uživatel je povinen hradit měsíčně Poskytovateli za Službu smluvní částku dle smlouvy.
- 5.2** Uživatel je povinen zaplatit uvedenou částku za Služby na bankovní účet Poskytovatele dle splatnosti.
- 5.3** V případě prodlení platby Uživatele náleží Poskytovateli za každý započatý den úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky.
- 5.4** Pokud Uživatel nezaplatí včas vyúčtování, je Poskytovatel povinen jej na to upozornit a uvést náhradní termín plnění. Jestliže Uživatel ani v tomto termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo Uživateli Službu omezit, případně zrušit.

## **6 Poruchy služby**

- 6.1** Jakékoliv poruchy je Uživatel povinen hlásit co nejdříve Poskytovateli elektronickou poštou na [helpdesk@prowag.com](mailto:helpdesk@prowag.com) nebo na linku technické podpory 603 236 174, Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k rychlému odstranění poruchy.
- 6.2** V případě poruchy neagregovaného připojení (1:1) se Poskytovatel zavazuje, že poruchu odstraní do 2 hodin, nebo do této doby dorazí technici k Uživateli a začnou poruchu řešit. U ostatních typů připojení se poskytovatel zavazuje opravit poruchu do 24 h počínaje dobou ohlášení na čísle technické podpory.

## **7 Ochrana informací**

- 7.1** Poskytovatel neručí za ochranu soukromých dat Uživatele před napadením třetí osobou prostřednictvím sítě Internet nebo jiných sítí.
- 7.2** Poskytovatel a Uživatel se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně používat s obecně závaznými právními předpisy i po ukončení Smlouvy.
- 7.3** Poskytovatel má právo uvádět uživatele v seznamu svých referenčních uživatelů a případně zpracovávat osobní údaje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

## **8 Závěrečná ustanovení**

- 8.1** Poskytovatel a Uživatel se dohodli, že jejich smluvní vztah se řídí zákonem č. 413/1991 Sb., obchodním zákoníkem.