

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Axfone s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“) stanovují podmínky, za nichž společnost Axfone s.r.o. poskytuje služby elektronických komunikací a související služby Účastníkům.

1.2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, pokud není výslovně sjednáno jinak.

2. Definice pojmů

Níže uvedené pojmy se vztahují na Smlouvu a všechny ostatní smluvní dokumenty a mají následující význam:

2.1. Kontaktní osoba je osoba určená Smluvní stranou, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami, týkající se plnění Smlouvy, a je oprávněna jednat ve věcech poskytování Služby podle této Smlouvy a jednat ve věcech kvality a rozsahu Služby.

2.2. Oprávněný zástupce je osoba oprávněná činit právní úkony za Smluvní stranu ve věci uzavření a změn Smlouvy. Oprávněný zástupce Účastníka je uveden na Smlouvě a pokud není určeno jinak, pokládá se za pověřenou osobu dle § 15 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku. Oprávněným zástupcem Účastníka je také bez dalšího manžel osoby, na kterou je u Poskytovatele Přístupu zapsána Účastnická stanice.

2.3. Popis služby je dokument obsahující definici Služby a specifických podmínek jejího poskytování. Tak, jak Poskytovatel průběžně inovuje Službu, může Popis Služby měnit. Nový Popis služby nahrazuje odpovídající starý Popis Služby, pokud není v novém Popisu služby uvedeno jinak.

2.4. Poskytovatelem je společnost Axfone s.r.o., se sídlem Kodaňská 1441/46, 100 10 Praha 10, IČ: 28469500. Poskytovatel je operátorem ve smyslu § 2 písm. e) Zákona.

2.5. Poskytovatel přístupu je operátor, který poskytuje přímé připojení do sítě elektronických komunikací.

2.6. Reklamací se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.

2.7. Službou se rozumí služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a/nebo Technické specifikace. Součástí Služby může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.

2.8. Smlouva je Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi.

2.9. Smluvní strana je Poskytovatel a/nebo Účastník.

2.10. Technická specifikace je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby a další stanovené údaje.

2.11. Síť elektronických komunikací znamená veřejnou síť elektronických komunikací ve smyslu § 2 písm. e) Zákona, jejichž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.

2.12. Účastník je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba, tento termín je užíván jednotně i pro pojmy uživatel, zákazník a navrhovatel.

2.13. Účastnická stanice je soubor technických zařízení, včetně přípojného vedení a koncového bodu sítě, umožňující přístup ke Službě.

2.14. Webový formulář je objednávkový formulář umístěný v některé podsekcí webových stránek Poskytovatele, jehož vyplněním Účastník nebo jeho oprávněný zástupce žádá uzavření Smlouvy – objednává zřízení Služby.

2.15. Web Poskytovatele webové stránky Poskytovatele, na nichž se může Účastník kdykoliv dálkovým přístupem seznámit s aktuální nabídkou Služeb Poskytovatele, smluvními dokumenty a jejich změnami.

2.16. Zákaznické centrum je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.

2.17. Zákon je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.

2.18. Technické zařízení je zařízení, zejména elektronické komunikační zařízení, sloužící k poskytování Služby, které Poskytovatel u Účastníka instaloval, Účastníkovi předal nebo zapůjčil.

3. Služba a její rozsah

3.1. Služba je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací, a služby s ní spojené, dodávané Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, v Popisu Služby nebo v Technické specifikaci. Součástí Služby může být též poskytnutí Technického zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě a/nebo příslušné Technické specifikaci (Popis služby).

3.2. Poskytovatel nabízí poskytování Služby v rozsahu:

- hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací
- doplňkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno Zákonem nebo dohodnuto mezi Smluvními stranami

3.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své Sítě elektronických komunikací, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

4. Vznik, změna trvání a ukončení Smlouvy

4.1. Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky prostřednictvím webového formuláře Poskytovatele nebo ústně při telefonickém rozhovoru Účastníka s Poskytovatelem. Smlouva nabývá platnosti okamžikem její akceptace Oprávněnými zástupci Smluvních stran, tj. podpisem Smlouvy, potvrzením webového formuláře Poskytovatelem nebo okamžikem telefonické akceptace uzavření Smlouvy Účastníkem.

4.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou

4.3. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

4.4. Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tři měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi Účastníkovi.

4.5. Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemně z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli náklady dle 4.14, veškeré dlužné částky, ani odpovědnost za případnou škodu.

4.6. Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby musí splňovat podmínky uvedené v článku 4.5, musí být podána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji jsou zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), IČ, datum narození Účastníka, číslo ukončované smlouvy, popř. telefonní číslo), jinak je taková výpověď neplatná a nebude k ní přihlíženo. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby či jiný právní úkon směřující k ukončení smlouvy.

4.7. Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli v případě:

4.7.1. že se při zřizování Služby zjistí, že Službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit

- 4.7.2. opakovaného a vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Poskytovatele, na které byl Účastníkem upozorněn
- 4.7.3. kdy Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku Účastníka.
- 4.8. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení oznámení o odstoupení Účastníkovi:
- 4.8.1. v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka
- 4.8.2. při soustavném opožděném placení nebo soustavném neplacení ceny za služby uvedené ve vyúčtování ceny. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny
- 4.8.3. v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo uživatelům, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům
- 4.8.4. při zřizování nebo změně Služby se zjistí, že Službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit nebo při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo při odstraňování poruch Účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou
- 4.8.5. Účastník nedoloží údaje nezbytné pro uzavření nebo změnu Smlouvy či jednotlivé Služby.
- 4.9. Pokud je Účastník fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a je-li Smlouva nebo jednotlivá Služba uzavírána Poskytovatelem nebo jeho partnerem mimo prostory obvyklé k jejich podnikání, je Účastník oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby do čtrnácti dní ode dne jejího uzavření bez ohledu na skutečnost, zdali byla Služba zřízena nebo nikoliv, případně do jednoho měsíce ode dne jejího uzavření, pokud nebyla ještě Služba zřízena. Právo odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé Služby dle předchozí věty Účastníkovi nenáleží v případě, kdy si Účastník výslovně sjednal návštěvu Oprávněného zástupce Poskytovatele za účelem uzavření Smlouvy. Odstoupení se děje písemným oznámením doručeným v uvedených lhůtách na sídlo Poskytovatele. V takovém případě je Účastník povinen uhradit Poskytovateli náklady vynaložené na spuštění Služby a cenu dosud poskytnutých Služeb. Odstoupení musí splňovat náležitosti bodu 4.5 těchto Podmínek, jinak je takové odstoupení neplatné a nebude k němu přihlíženo. Poskytovatel může v případech zřetele hodných přijmout Účastníkovo odstoupení od Smlouvy i pokud nesplňuje stanovené náležitosti. Účastník je však povinen v takovém případě uhradit Poskytovateli náklady dle 4.14 a cenu dosud poskytnutých Služeb
- 4.10. Pokud Účastník není podnikatelem ve smyslu § 2 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku a Smlouvu s Poskytovatelem uzavře prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (webového formuláře nebo telefonicky), může od Smlouvy nebo jednotlivé Služby odstoupit do čtrnácti dnů od dne převzetí plnění. Odstoupení se děje písemným oznámením doručeným v uvedené lhůtě na sídlo Poskytovatele. Pokud však již došlo v uvedené čtrnáctidenní lhůtě ke zřízení Služby, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli náklady dle 4.14, a cenu dosud poskytnutých Služeb.
- 4.11. Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně, pokud druhá Smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, na její majetek byl podán návrh na prohlášení konkurzu nebo návrh na prohlášení konkurzu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku nebo bude zahájeno vyrovnávací řízení nebo vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na Účastníka uvalena nucená správa.
- 4.12. V případě, že Účastník zašle Poskytovateli jednostranný právní úkon směřující k ukončení Smlouvy či jednotlivé Služby (výpověď, odstoupení), není Poskytovatel povinen

na tento právní úkon odpovídat. Pouze v případě, že by výpověď nebo odstoupení byly podány v rozporu se sjednanými smluvními podmínkami, platnými právními předpisy nebo byly neurčitě či nesrozumitelné, vyrozumí Poskytovatel Účastníka o tomto rozporu.

4.14. Při ukončení Smlouvy, zejména před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, nebo v případě její změny, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit náklady na Poskytovatelem již vynaložené práce a úkony související se zřízením, změnou či zrušením poskytování Služby, včetně všech nákladů souvisejících s poskytováním Služby dle původní Smlouvy a náklady spojené s případným odinstalováním Technického zařízení.

4.15. Smlouva pozbývá účinnosti, pokud Účastník a Poskytovatel uzavřou novou smlouvu na stejnou službu a na stejné telefonní číslo, a to okamžikem, kdy je nová služba zřízena.

4.16. V případech, kdy Účastník z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti Smlouvy, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně záměrně neumožní Poskytovateli zřídit příslušnou Službu nebo provést změnu Služby, tak v souladu s § 36 odst. 3 Občanského zákoníku je Smlouva účinná jako, kdyby účinnost Smlouvy nebyla podmíněna touto odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné Služby.

5. Práva a závazky Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je oprávněn:

5.1.1. požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy

5.1.2. jednostranně měnit tyto Všeobecné obchodní podmínky, Smlouvu, Technickou specifikaci, Popis Služby a Ceník, o takové změně budou Účastníci, jichž se tato změna týká, informováni elektronickou poštou nebo oznámením na Webu Poskytovatele

5.1.3. změnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž o této změně bude Účastník předem informován technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se Zákonem nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu

5.1.4. nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Účastníkem, zejména pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Účastník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení Smlouvy, pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení těchto Všeobecných podmínek

5.1.5. nezřídit Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Účastníkem v případech, kdy Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí vyúčtovanou cenu za Služby nebo opakovaně porušuje smluvní podmínky

5.1.6. přeložit, přemístit, popřípadě přeměnit účastnické stanice v souladu se Smlouvou a všemi jejími součástmi každému, kdo o to požádá a souhlasí se Všeobecnými obchodními podmínkami, pokud to nebude v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele a na novém místě bude moci být poskytována Služba. Poskytovatel je oprávněn účtovat si náklady na přeložení, přemístění či přeměnu Účastnické stanice, pokud není dohodnuto písemně jinak

5.2. Poskytovatel se zavazuje:

5.2.1. zřídit a poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek a v rozsahu sjednaných Smlouvou a jejími přílohami

5.2.2. umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, Popisem služby a Ceníkem služeb

5.2.3. informovat Účastníka o podstatných změnách Smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek, Ceníku, Popisu služby a Reklamačního řádu nejméně jeden měsíc před účinností této změny a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele).

5.2.4. v případech změn Smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek, Ceníku a Popisu služby, které nezhoršují smluvní podmínky Účastníka, je Poskytovatel povinen informovat Účastníka elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele) nejméně sedm dní před účinností těchto změn. Obě Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, u nichž změny nevedou ke zhoršení smluvních

podmínek Účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv dodatečnou akceptaci ze strany Účastníka.

5.2.5. realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou Účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo na Technické specifikaci ve sjednané lhůtě

5.2.6. bezodkladně odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele. Poskytovatel může na žádost Účastníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Účastníkem zvláště pro každý jednotlivý případ Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho Technického zařízení a jeho Síť elektronických komunikací

5.2.7. udržovat své Technické zařízení a technickou infrastrukturu své Sítě elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby byla Služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě a v příslušných právních předpisech

5.2.8. informovat Účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovatel v dostatečném předstihu známy.

6. Práva a závazky Účastníka

6.1. Účastník je oprávněn:

6.1.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy

6.1.2. požádat o změnu Smlouvy

6.1.3. obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele

6.1.4. uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.

6.2. Účastník se zavazuje:

6.2.1. řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu dle Smlouvy nebo Ceníku

6.2.2. že zařízení, které připojuje na Technické zařízení Poskytovatele nebo zařízení Poskytovatele přístupu, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Účastník odpovídá za stav svého Technického zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele nebo Poskytovatele přístupu, včetně nastavení parametrů

6.2.3. nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá zařízení, které není schválené podle platných právních předpisů a norem.

6.2.4. uhradit Poskytovateli v plné výši pokuty a jiné sankce, které by byly uloženy Poskytovateli správním či soudním orgánem v důsledku jednání Účastníka nebo třetí osoby, které Účastník v protiprávním jednání nezabránil.

6.2.5. neužívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem, které jsou v rozporu s dobrými mravy

6.2.6. neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možné zajistit bezpečnost provozu Sítě elektronických komunikací

6.2.7. oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu nutných oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti Poskytovatel neodpovídá za škodu tím způsobenou.

6.2.8. neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby

6.2.9. oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny v případě nesplnění této povinnosti nese Účastník odpovědnost za vzniklou škodu

6.2.10. nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele

6.2.11. umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k Účastnickým stanicím a Technickým zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny Technického zařízení, nutné údržby, aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je poskytována Služba, z důvodu zřízení, změny nebo zrušení Služby

6.2.12. starat se o Technické zařízení, které má v užívání, s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení policii a Poskytovateli a poskytovat dále veškerou součinnost, v případě poškození Technického zařízení tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli

6.2.13. zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Technického zařízení, i při dalších činnostech souvisejících s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení

6.2.14. zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele

6.2.15. zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Technického zařízení související s poskytovanou Službou. Tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování Služby Poskytovatelem

6.2.16. neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Technického zařízení v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení Služby. Účastník je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci s Technickým zařízením v lokalitě Účastníka

6.2.17. neposkytovat Službu třetím osobám, jestliže k tomu není Účastník oprávněn příslušným správním orgánem a nemá písemný souhlas Poskytovatele

6.2.18. uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost nebo z důvodů na straně Účastníka nebo při ukončení Smlouvy před zřízením Služby

6.2.19. zajistit a předložit Poskytovateli písemné prohlášení subjektu přiřazené Účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných Služeb Poskytovatele

6.2.20. užívat ochranných známek Poskytovatele pouze s výslovným souhlasem Poskytovatele a pouze v souvislosti s užíváním služeb Poskytovatele, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy

6.3. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném stavu Poskytovateli Technické zařízení a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele. Na základě výzvy Poskytovatele je Účastník povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno Technické zařízení a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Účastník Technické zařízení nebo ostatní majetek Poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí nebo jej vrátí poškozený, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši jednonásobku hodnoty Technického zařízení (ostatního majetku). Nárok na náhradu škody (vrácení zařízení) není smluvní pokutou dotčen.

7. Cena a platební podmínky

7.1. Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě a/nebo v Ceníku. Ceník je k dispozici u Poskytovatele, na jeho prodejních místech a na webu Poskytovatele.

7.2. U některých poskytovaných Služeb, zejména veřejně dostupných telefonních služeb, je Účastník povinen hradit cenu za užívání Služby (hovorné), nejméně však částku 10 Kč včetně DPH. To znamená, že nedojde-li u konkrétního účtu Účastníka k měsíčnímu plnění 10 Kč včetně DPH, bude měsíční vyúčtování na tuto částku dorovnáno. Bude-li měsíční plnění vyšší než 10 Kč s DPH toto ustanovení se Účastníka nijak netýká.

7.3. Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Účastníka

o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.

7.4. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

7.5. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit strukturu a výši cen za Službu, zejména při zvýšení nákladů spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny služeb), v souvislosti s rozhodnutími státních orgánů (ČTÚ) v tomto případě i zpětně, změnou rozsahu Služby poskytované na základě Smlouvy, nebo s nárůstem cen vstupů. Změnu výše cen je Poskytovatel povinen předem sdělit Účastníkovi a také ji zveřejnit na webu Poskytovatele.

7.6. Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, je zúčtovacím obdobím za poskytování Služeb jeden kalendářní měsíc. V případě, že vyúčtování za příslušnou Službu v zúčtovacím období nedosáhne hodnoty 25,- Kč, je Poskytovatel oprávněn prodloužit zúčtovací období a to až na 90 dnů.

7.7. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je služba poskytována tzv. kreditní formou. V praxi to znamená, že Účastník dobije ke svému účtu kredit na volání. Příchozí hovory jsou pak dostupné bez ohledu na výši kreditu, odchozí hovory pouze v případě, že je na účtu k dispozici kredit ve výši potřebné k realizaci odchozího hovoru dle platného ceníku

7.8. Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Služeb bude poskytováno v elektronické formě. Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

7.9. Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, pokud Účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky a nezjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě stanovené v upozornění Poskytovatele.

7.10. Poskytovatel je oprávněn požadovat na Účastníkovi zaplacení zálohy, a udržování této zálohy ve stanovené minimální výši dle Ceníku služeb. Tuto zálohu může požadovat zejména pokud se sídlo nebo bydliště Účastníka nachází mimo území České republiky Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí osobu, účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky na majetek Účastníka byl prohlášen konkurz nebo při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost. Výše zálohy se zpravidla stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem pokryla tři následující měsíční platby za Službu. Záloha bude Poskytovatelem vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dní po ukončení poskytování Služeb. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu k započtení proti svým pohledávkám vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny poskytnutých Služeb a nezaplacených smluvních pokut.

7.11. Účastník souhlasí, že Poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Poskytovatel Účastníkovi dluží, na částky, které dluží Účastník Poskytovateli.

7.12. Poskytovatel má právo vymáhat po Účastníkovi nezaplacené platby za Službu a rovněž Účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů. V případě prodlení Účastníka s hrazením ceny za Službu je Účastník povinen uhradit Poskytovateli zejména smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Účastníka s hrazením ceny za Službu není zaplacením úroku z prodlení dotčeno. Účastník je dále povinen uhradit Poskytovateli za každou zaslanou písemnou upomínku o zaplacení dlužné částky cenu dle Ceníku, pokud není v Ceníku stanovena, pak 50,- Kč za každou upomínku.

7.13. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto třetí osobou jako s řádně pověřeným inkasujícím zmocněncem Poskytovatele.

8. Reklamace

- 8.1. Účastník je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny. Reklamacie musí být podána neodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo reklamovat zanikne. Podání reklamacie na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 8.2. Reklamacie má právo uplatnit Účastník, v jeho zastoupení osoba jím k tomu písemně zmocněná plnou mocí, oprávněný dědic či právní zástupce Účastníka, či osoba zmocněná jednat za Účastníka zákonem.
- 8.3. Účastník, který není podnikatelem ve smyslu § 2 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku může reklamaci uplatnit písemnou formou prostřednictvím pošty, elektronicky na e-mailové adrese (info@axfone.cz), telefonicky na telefonním čísle 277277272 nebo osobně v Zákaznickém centru v sídle společnosti.
- 8.4. Účastník, který je podnikatelem ve smyslu § 2 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku může reklamaci uplatnit písemnou formou prostřednictvím pošty, elektronicky na e-mailové adrese (info@axfone.cz) nebo osobně v Zákaznickém centru v sídle společnosti.
- 8.5. Reklamacie vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie, resp. do 2 měsíců v případech, kdy vyřízení reklamacie vyžaduje projednání se zahraničním subjektem.
- 8.6. V případě kladného vyřízení reklamacie má Účastník právo na vrácení rozdílu vyúčtovaných cen. Rozdíl cen bude Účastníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamacie. Reklamacie jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamacie, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.
- 8.7. V případě kladného vyřízení reklamacie týkající se vady Služby, sníží Poskytovatel přiměřeně cenu za Službu o poměrnou část ceny odpovídající době přerušení provozu. Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy Účastník oznámil Poskytovateli závadu.
- 8.8. Při uplatnění reklamacie po 25. dnu v měsíci, bude případná kompenzace – sleva poskytnuta v následujícím fakturačním období.

9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 9.1. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, včetně ušlého zisku, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá dále za jakoukoli škodu vzniklou v důsledku vyšší moci.
- 9.2. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Účastníka, vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši jednoho sto tisíc korun českých (100.000,- Kč). Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně Službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 9.3. V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady a přiměřeně snížit cenu za tyto Služby. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 9.4. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu Služby nebo za vadně poskytnutou Službu, pokud Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele dle článku 8.1.

9.5. Poskytovatel neodpovídá za činnost Poskytovatele přístupu či jiného operátora připojujícího Účastníka k síti Poskytovatele.

9.6. Účastník odpovídá za škodu způsobenou porušením právních předpisů nebo závazků dle Smlouvy, zejména za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, vzniklou prokazatelně zaviněním Účastníka, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, způsobenou třetí osobou, které Účastník nezabránil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Škodu je Účastník povinen uhradit v prokázané skutečné výši bezodkladně po výzvě Poskytovatele.

9.7. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.

10. Omezení poskytování Služby

10.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

10.1.1. provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,

10.1.2. krizových situací, zejména ve smyslu § 99 Zákona,

10.1.3. ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují

poskytování Služby,

10.1.4. důvodného podezření, že Účastník užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy,

10.1.5. existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc),

10.1.6. při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby Účastníkem či třetí osobou,

10.1.7. Účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytovanou Službu a/nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě.

10.2. Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušování Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví.

10.3. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Službu ze strany Účastníka není dotčen výše popsanými omezeními poskytování Služeb.

11. Volba operátora

11.1. U veřejně dostupné telefonní služby a podobných služeb stanovuje podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny Účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla Poskytovatel přístupu, k jehož síti je koncové zařízení Účastníka připojeno, nebo Poskytovatel, v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní síti elektronických komunikací a v propojených veřejných komunikačních sítích.

12. Přenositelnost čísla, blokování hovorů

12.1. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný operátor sítě elektronických komunikací, ke které je Technické zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy. Samotný přenos telefonního čísla nemá vliv účinnost Smlouvy, tj. na ostatní závazky sjednané ve Smlouvě mezi Účastníkem a Poskytovatelem, zejména na povinnost Účastníka hradit cenu za Službu.

12.2. Na základě písemné žádosti Účastníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezajišťuje jiný poskytovatel služby elektronických komunikací.

13. Informace, evidence údajů, důvěrnost informací

13.1. Účastník dává Poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů Poskytovatelem popřípadě jeho oprávněnými zástupci za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, za účelem zajištění poskytování Služeb. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu tří let po jejím ukončení. Účastník potvrzuje, že všechny údaje jsou pravdivé a

přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. Účastník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu Poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).

13.2. Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem Zákaznického centra Poskytovatele, s jiným pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Účastník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

13.3. Účastník dává Poskytovateli souhlas s využíváním podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se Smlouvy a jejich příloh. Účastník má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zaslání obchodních sdělení odmítnout.

14. Seznam účastníků veřejné telefonní služby, informace o účastnických číslech

14.1. Účastník souhlasí se zpracováním a uchováním svých identifikačních údajů Poskytovatelem a jejich předáním poskytovateli univerzální služby pro účely vydání v jednotném telefonním seznamu. Údaje zpracované dle předchozí věty může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Účastníků, případně i pro vydávání telefonního seznamu Účastníků služby. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Účastník vyslovil předem souhlas.

14.2. Poskytovatel zajistí zdarma na žádost Účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.

15. Závěrečná ustanovení

15.1. Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, formou elektronické pošty nebo faxem, pokud není sjednáno jinak. Za prokázání doručení se považuje písemné potvrzení adresáta nebo pracovníka, o kterém mohl odesílatel důvodně předpokládat, že je oprávněn potvrzovat za adresáta přijetí písemností, potvrzená doručenkou, potvrzení faxu s uvedením faxového čísla strany adresáta po odeslání písemnosti faxem nebo potvrzení poštovního serveru adresáta s odkazem na zprávu, kterou odesílatel poslal adresátovi elektronicky.

15.2. Písemnost zasláná poštou se považuje za doručenu datem uvedeným na doručence, pokud nelze toto datum určit, považuje se za doručenu uplynutím třetího dne od dne, kdy byla podána k poštovní přepravě na adresu druhé Smluvní strany. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla příjemcem vyzvednuta ve lhůtě sedmi kalendářních dnů ode dne jejího uložení. V případě zaslání faxem nebo elektronickou poštou se považuje den prokazatelného odeslání za den doručení.

15.3. Účastník dává Poskytovateli výslovný souhlas s převodem jeho práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu – nového poskytovatele Služeb .

15.4. Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích O sporech mezi Poskytovatelem a Účastníkem rozhoduje Český telekomunikační úřad. Ve věcech, v nichž je příslušný rozhodovat soud, si Poskytovatel a Účastník dohodli místní příslušnost soudu dle sídla Poskytovatele.

15.5. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:

15.5.1. Číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu

15.5.2. Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací

15.5.3. Všeobecné obchodní podmínky

15.5.4. Technická specifikace poskytovaných služeb (pokud je součástí Smlouvy)

15.5.5. Popis Služby (je-li k dispozici pro danou Službu)

15.5.6. Ceník služeb.

15.6. Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jejích příloh, daná změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

15.7. Tyto Všeobecné obchodní podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějších Všeobecných obchodních podmínek. Platné a účinné Všeobecné obchodní podmínky jsou dostupné v sídle Poskytovatele, jeho prodejních místech a na Webu Poskytovatele.

15.8. V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

15.9. Akceptací Smlouvy (podpisem, vyplněním webového formuláře, telefonickým souhlasem) Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě Smluvní strany závazné.

15.10. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 5. 2009.