

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti IT Profík s.r.o.

1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1 Společnost IT Profík s.r.o., se sídlem Jihovýchodní II/748, 141 00 Praha 4 - Spořilov, IČ 26710340, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 88870, tel. číslo 222 740 440, email info@itprofik.cz (dále jen poskytovatel), poskytující služby elektronických komunikací, na základě osvědčení č. 95 vydaným poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 20. června 2005, pod obchodní značkou ProfíkAIR a ProfíkVoIP (dále jen služby) 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 produktových specifikací, které jsou přílohou smlouvy a obsahují specifikaci poskytnuté služby, nebo služeb, uzavírané mezi dodavatelem na straně jedné a odběratelem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.
- 1.2 VOP, popis služeb, nabízená a zaručená kvalita služeb, servisní služby případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy. Podpisem smlouvy odběratel potvrzuje, že se seznámil se smlouvou, produktovou specifikací a se všemi dalšími součástmi smlouvy včetně VOP.
- 1.3 Dodavatel se zavazuje na základě smlouvy, produktové specifikace, těchto VOP a případných dalších ujednání, poskytovat odběrateli sjednané služby, po sjednanou dobu a odběratel 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 dodavatelem a odběratelem.
- 2.2 "produktová specifikace" je specifikace konkrétní služby nebo služeb, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané služby/služeb. Součástí této specifikace je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud je ke zřízení služby nutný.
- 2.3 "odběratel" (nebo „zákazník" nebo uživatel") je uživatel příslušné služby.
- 2.4 "den zřízení služby" je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti dodavatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby odběratelem.
- 2.5 "telekomunikační síť" je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
- 2.6 "přípojný bod" (nebo též "koncový bod") telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je odběrateli poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou odběrateli předávány služby.
- 2.7 „koncové zařízení odběratele" jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Odběratel potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice
- 2.8 "závada" je stav, kdy je odběrateli 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 odběratele).
- 2.9 "porucha" je stav, kdy je odběrateli 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 dodavatele).
- 2.10 "dohled" je aktivně vyvíjená činnost dodavatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy smlouvou a příslušnou specifikací garantované parametry služby. Kontakt na dohled je uveden na www.itprofik.cz. Dohled přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby.
- 2.11 „intranet" je chráněná část www.itprofik.cz provozovaná dodavatelem, do které má odběratel přístup pomocí unikátního loginu a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti smlouvy).
- 2.12 „omezení poskytování služby" je zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby dodavatelem účtovány v souladu s platným ceníkem. Obnovení služby je možné na základě žádosti odběratele a po zaplacení poplatku za znovuspuštění dle ceníku.
- 2.13 „odpojení služby" je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby dodavatelem účtovány.
- 2.14 „zrušení poskytování služby – zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).
- 2.15 „minimální měsíční plnění" je finanční částka uvedená v produktové specifikaci, objednavce nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah užívaných služeb za jedno účtovací období. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je odběrateli doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.
- 2.16 „aktivační/deaktivační poplatek" je cena za zřízení služby účtovaná dodavatelem dle ceníku a splatná při zřízení/zrušení služby.
- 2.17 „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 odběrateli (případně ponížena o dlužné částky).
- 2.18 "předplatné/kredit" je částka uhrazená před čerpáním služby na účet dodavatele, cena za služby bude čerpána ze složené částky, po vyčerpání složené částky bude služba pozastavena až do složení dalšího předplatného/kreditu.

S námi budou počítače pracovat pro Vás...



- 2.19 „minimálně zajištěná kvalita služby“ (nebo též „SLA“) je garantované dodržení technických parametrů služby v takové výši, aby odběratel mohl službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané službě.

3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy a objednávky

- 3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Specifikace předmětu plnění je v produktové specifikaci. Aby mohla být poskytována služba, musí být evidována alespoň jedna taková specifikace. S každou další akceptovanou specifikací stejného účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v další specifikaci. Je-li to potřebné, může být smlouva uzavřena písemně před akceptací první specifikace s tím, že teprve akceptací první specifikace se sjednává poskytovaná služba.
- 3.2 Po uzavření smlouvy provede dodavatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry.
- 3.3 Jestliže při technickém prověření dodavatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne odběrateli náhradní den zřízení služby nebo má dodavatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí do tří dnů odstoupit. Neodstoupí-li odběratel 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 dodavatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě jistiny, případně akivačního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány.
- 3.5 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany dodavatele. Ve smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. Dnem zřízení služby je potom první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn.
- 3.6 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nebo určitou. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádá ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, prodloužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy, tj. dodavatel informoval účastníka předem o prodloužení smlouvy a o možnosti smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručeným dodavateli. V případě smlouvy na dobu určitou je odběratel 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.
- 3.7 Není-li ve smlouvě nebo produktové specifikaci dohodnuto jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce.
- 3.8 Ve smlouvě nebo produktové specifikaci může být sjednán závazek odběratele o využívání služby/služeb po stanovenou dobu s minimálním měsíčním plněním.
- 3.9 V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po stanovenou dobu ze strany odběratele, je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli sjednanou smluvní pokutu (zejména v případech, kdy smlouva skončila z důvodu na straně odběratele, 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 dodavatele z důvodů, že odběratel neplní své povinnosti). Nárok dodavatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.
- 3.10 Odběratel může ukončit smlouvu bez sankce na základě oznámení dodavatele o změně ustanovení smlouvy či jejích součástí, VOP nebo ujednání, která vedou ke zhoršení postavení odběratele, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat.
- 3.11 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.itprofik.cz.
- 3.12 Dodavatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména (a) v případě prodlení odběratele s platbou za služby, (b) dodavatel ztratí oprávnění k poskytování služby, (c) dojde k ukončení smlouvy mezi dodavatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby, (d) odběratel uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě, neposkytuje součinnost při poskytování služby.
- 3.13 Odběratel je oprávněn od smlouvy odstoupit (a) pokud služba byla nedostupná více než 240 hodin v kalendářním roce nebo (b) porucha nebyla odstraněna do 3 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky nebo se jedná o vinu odběratele.
- 3.14 Veškerá odstoupení od smlouvy či produktové specifikace a výpovědi smlouvy musí být provedeny písemně.
- 3.15 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem nové produktové specifikace, podpisem dodatku smlouvy, nabytím účinnosti nových VOP a ceníku.

4. Práva a povinnosti dodavatele

- 4.1 Dodavatel je povinen:
- a) Zřídit a nepřetržitě poskytovat odběrateli službu za podmínek stanovených smlouvou, produktovou specifikací, ceníkem a těmito VOP.
 - b) Informovat odběratele 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 odběratele, je dodavatel povinen prokazatelně informovat odběratele rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude odběratel akceptovat.
 - c) Provádět veškeré nezbytné plánované odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení odběrateli, a to zejména v nočních hodinách.
 - d) Odstraňovat závady tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné s výjimkou závad z titulu vyšší moci.
 - e) Dodavatel není povinen hradit odběrateli náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušování nebo vadného poskytnutí služby, ale pouze vypořádat reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VOP.
- 4.2 Dodavatel je oprávněn:
- a) Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušování není poruchou.
 - b) Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry služby dle produktové specifikace.
 - c) Měnit ceník, VOP a další podmínky.



- d) Měnit identifikační čísla objednávky, smlouvy, login a přístupové heslo odběratele.
- e) Nezřídít službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva a produktová specifikace, včetně všech příloh, nebo pokud odběratel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.
- f) Omezit poskytování služby, pokud odběratel porušuje smluvní povinnosti, a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednání nápravy nesjedná nápravu či službu nezplatí, 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. Odběratel je povinen uhradit dodavateli také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek, a to ve výši dle platného ceníku. Odběratel uděluje souhlas se zasíláním upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na číslo odběratele uvedené ve smlouvě. Omezením užívání služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže odběratel užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z těchto služeb.
- g) Při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností odběratelem, má dodavatel nárok na poplatek dle ceníku.
- h) Neuzavřít smlouvy či změnit službu s odběratelem, za kterým eviduje splatné pohledávky.
- i) Dodavatel je oprávněn bez předchozí výzvy od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud odběratel vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení.
- j) Dodavatel je oprávněn uvést obchodní firmu a sídlo odběratele, se kterým má uzavřenou smlouvu nebo jeho jméno na svém referenčním listu.
- k) Dodavatel 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 odběratele

5.1 Odběratel je povinen:

- 5.1.1 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle produktové specifikace či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet dodavatele.
- 5.1.2 Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, produktovou specifikací, VOP a dalšími předpisy dodavatele, zejména je povinen:
 - a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojoovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací,
 - b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva,
 - c) nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,
 - d) nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí,
 - e) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,
 - f) nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy),
 - g) 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, zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením dodavatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě odběratele, 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 dodavateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel dodavatel vynaložit z důvodu, že odběratel nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že odběratel změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.
- 5.1.6 Dnem ukončení poskytování služby umožnit dodavateli odbornou demontáž jeho zařízení.

5.2 Odběratel je dále povinen:

- 5.2.1 Neprodleně ohlásit dodavateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy v poskytování služby.
- 5.2.2 Zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na Intranetu, či oznamovat dodavateli.
- 5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení dodavatele potřebná pro poskytování služby a uhradit dodavateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého či neúplného zjištění odběratele dodavateli vznikly.
- 5.2.4 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu dodavatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení dodavatele v lokalitě odběratele 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. Odběratel odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.
- 5.2.6 Zajistit součinnost s dodavatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit dodavateli přístup k zařízením dodavatele a zařízením odběratele zařazených do dohledu.
- 5.2.7 Služba je předaná v den zřízení služby, odběratel má právo, na své náklady, si k převzetí služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takovéto osoby nemá vliv na řádné předání služby.
- 5.2.8 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými odběrateli vinou odběratele.
- 5.2.9 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany odběratele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu odběratel výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla dodavateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.



- 5.2.10 Odběratel se zavazuje pro korespondenci s dodavatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná odběratelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou. Odběratel se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.
- 5.2.11 Odběratel 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 dodavatel žádnou odpovědnost.
- 5.2.12 Odběratel je povinen využívat služby po sjednanou dobu, a pokud je sjednána minimální výše, tak v této výši, v případě porušení této povinnosti ze strany odběratele je dodavatel oprávněn vyúčtovat odběrateli 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 odběrateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 5.2.13 Odběratel bere na vědomí, že pokud má v nájmu, ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví dodavatele, je povinen toto zařízení vrátit po ukončení smlouvy na své náklady. V případě nevrácení mu bude účtována cena tohoto zařízení dle ceníku dodavatele a případně vzniklé náklady. Odběratel zároveň odpovídá za škodu a zcizení zařízení dodavatele, pokud je toto zařízení dodavatele umístěno v prostorách odběratele.

6. Rozsah a vymezení poskytované Služby

- 6.1 Rozsah poskytované služby je uveden v produktové specifikaci či v ceníku uvedeném na www.itprofik.cz, či na Intranetu.
- 6.2 Jednotlivé produktové specifikace nejsou na sobě závislé a lze je samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné produktové specifikace nezaniká platnost ostatních produktových specifikací.
- 6.3 Ujednání obsažená v produktové specifikaci mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech smlouvy a jsou platná pouze pro danou produktovou specifikaci.
- 6.4 Jestliže je užívání služby odběratelem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo odběrateli na základě smlouvy mezi touto osobou a odběratelem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou odběrateli považuje za překážku na straně odběratele a dodavatel není v prodlení s poskytováním služby.

7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

- 7.1 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 produktové specifikaci.
- 7.3 Vyúčtování veškerých služeb dodavatele je prováděno daňovým dokladem.
- 7.4 DUZP je stanoveno dle zákona č.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 odběratele dodavatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je přístupný na Intranetu a zaslán e-mailem odběrateli, není-li v objednávce stanoveno jinak.
- 7.6 Veškeré přeplatky může dodavatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků odběratele evidovaných dodavatelem.
- 7.7 Odběratel je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je dodavatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž odběratel souhlasí.
- 7.8 Není-li ve smlouvě nebo produktové specifikaci uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 7 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 dodavatel oprávněn jednostranně převést způsob platby odběratele na předplatné.
- 7.10 Je-li odběratel v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má dodavatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.

8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad

- 8.1 Zjistí-li odběratel poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky dohledovému středisku dodavatele, na kontakt uvedený na [www stránkách](http://www.itprofik.cz) dodavatele.
- 8.2 Dodavatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení odběratelem.
- 8.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci odběratele, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závadu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.
- 8.4 Odběratel a Dodavatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení odběratele nebo třetí strany. V takovém případě se tento dohled řídí podmínkami pro dohled telekomunikační sítě. Zařazení do dohledu musí být sjednáno v produktové specifikaci, vyřazení musí být provedeno jako změna této specifikace provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.
- 8.5 Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví dodavatele, ale je součástí dohledu, je odběratel 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 odpovědnosti za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu:
 - a) Odběratel se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí telekomunikační sítě, z provozu.
 - b) Odběratel se zavazuje ohlásit i závadu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled služby, a to minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.
 - c) Dodavatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.
 - d) Dodavatel má právo vyřadit z dohledu službu, kde odběratel opakovaně porušil tyto podmínky.

9. Reklamáce

- 9.1 Pokud dostupnost služby, vinou dodavatele (tj. z důvodu poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má odběratel nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu odběratel uplatní formou reklamace.



- 9.2 Pokud není ve smlouvě, nebo produktové specifikaci stanoveno jinak, dodavatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 97 %. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném zúčtovacím období je poskytnuta formou slevy, jejíž výše je stanovena, v případě úhrnné doby poruch větší než 21 hodin, vzorcem: $Náhrada = celková_periodická_platba [Kč] * (úhrnná_doba_poruch [hod] - 21) / 720$.
- 9.3 Reklamacie 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 dodavatele, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek a odběratel se nezabývá povinností reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.
- 9.4 Reklamacie musí být označena jako "Reklamacie" a musí obsahovat identifikaci odběratele, identifikaci služby, popis důvodu reklamacie a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamacie, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.
- 9.5 Dodavatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním dodavatelem, 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 produktové specifikace 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 odběratel nesouhlasí s výsledkem řešení reklamacie dodavatelem, má právo se obrátit na Český Telekomunikační Úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie. Podrobnosti stanoví Zákon o Elektronických Komunikacích.

10. Spotřebitelské smlouvy

- 10.1 V případě uzavření nebo změny smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku, je dodavatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout odběrateli informace o uzavřené smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.
- 10.2 Odběratel 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 Odběratel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu dodavatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy, objednávky nebo Všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací 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 Dodavatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací. O těchto změnách poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn na www.itprofik.cz, zasláním informací o této změně na e-mailovou adresu odběratele a zveřejněním v každé své provozovně.
- 11.6 Smluvní strany se dohodly, že dodavatel je oprávněn převést práva i povinnosti z poskytování služby na třetí osobu i bez souhlasu odběratele.
- 11.7 Dodavatel je oprávněn veškeré údaje o odběrateli používat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky. Dodavatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s dodavatelem.
- 11.8 Odběratel výslovně souhlasí s tím, že dodavatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas odběratel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, a je oprávněn ho kdykoliv odvolat. Odběratel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.
- 11.9 V případě, že ve smlouvě odběratel vyjádřil souhlas se zasíláním obchodních sdělení, mohou být tato sdělení zasílána na aktuální emailovou adresu odběratele.
- 11.10 Odběratel uděluje dodavateli souhlas se zpracováním provozních případně lokalizačních údajů v souladu se Zákonem o Elektronických Komunikacích. Tento souhlas může odběratel kdykoliv odvolat.
- 11.11 Odběratel souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zaslání upomínek či výzev odběrateli.
- 11.12 Úkony ve smlouvě a produktové specifikaci (uzavření, změna, výpověď atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na intranetu (jsou-li tam dodavatelem nabízeny tak, že odběratel provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a dodavatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).
- 11.13 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve smlouvě, dodatcích, produktových specifikacích a ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací.
- 11.14 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací jsou platné a účinné od 1. ledna 2021.

V Praze dne 1. ledna 2021

.....
Tomáš Korn
jednatel společnosti
IT Profík s.r.o.

