

Příloha č. 3 smlouvy - všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti IS DATA s.r.o.

1	ZÁKAZNÍK A POSKYTOVATEL, SLUŽBY A VŠEOBECNÉ PODMÍNKY	2
2	SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ	2
2.1	Smlouva	2
2.2	Kdy je Smlouva uzavřena	2
2.3	Podmínky pro uzavření Smlouvy	2
2.4	Pokud chcete změnit Služby	2
2.5	Za jakých podmínek může Smlouvu změnit IS DATA	2
2.6	Na jak dlouho je Smlouva uzavřena	2
2.7	Jak ukončit Smlouvu nebo jednotlivou Službu	2
2.7.1	Výpověď Smlouvy	2
2.7.2	Výpověď jednotlivé Služby	2
2.7.3	Odstoupení	2
2.8	Kontaktujte nás	2
2.9	Doručujeme Vám	2
3	INFORMACE O ZÁKAZNÍKOVÍ A KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKEM	2
3.1	Údaje nutné pro uzavření Smlouvy	2
3.1.1	Pokud jste nepodnikající fyzická osoba:	3
3.1.2	Pokud jste podnikající fyzická osoba:	3
3.1.3	Pokud jste právnická osoba:	3
3.2	Změna Vašich údajů	3
3.3	Provozní a lokalizační údaje	3
3.4	Proč údaje zpracováváme a v jakém rozsahu	3
3.5	Jak údaje zpracováváme	3
3.6	Jak Vám posíláme obchodní sdělení	3
3.6.1	Písemnosti	3
3.6.2	Elektronická pošta	3
3.6.3	Telefon	3
3.7	Když s Vámi vedeme hovor	3
3.8	Marketing	3
3.9	Registr dlužníků	3
4	SLUŽBY	3
4.1	Jaké Služby poskytujeme	3
4.2	Od kdy Služby poskytujeme	3
4.3	Instalace Přijímacích zařízení	3
4.4	Kde Vám Služby poskytujeme	3
4.4.1	Uživací právo	3
4.4.2	Přístup	3
4.4.3	Souhlas vlastníka domu	3
4.5	Užívání Služeb	3
4.5.1	Kdo může Služby užívat	3
4.5.2	Jak můžete Služby užívat	3
4.6	Co když vznikne porucha Služeb	3
4.7	Omezení Služeb	4
4.7.1	Důvody omezení	4
4.7.2	Důsledky omezení s výjimkou omezení na žádost zákazníka	4
4.7.3	Omezení služby na žádost zákazníka	4
4.8	Kapacita	4
4.9	Odpovědnost za škodu	4
5	CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY	4
5.1	Od kdy platíte a kolik	4
5.2	Kdy a jak Vám posíláme vyúčtování	4
5.3	Kdy a jak platíte vyúčtování	4
5.4	Pokud neuhradíte cenu	4
5.5	Pokud neuhradíte cenu opakovaně	4
5.6	Úhrada	4
5.7	Záruka	4
6	REKLAMAČNÍ ŘÁD	4
6.1	Nejste spokojeni s vyúčtovanou cenou	4
6.2	Odkladný účinek	4
6.3	Nejste spokojeni s poskytnutou Službou	4
6.4	Jak a do kdy reklamaci vyřídíme	4
7	PRÁVO A PŘÍSLUŠNOST	4
8	SOUČÁSTI SMLOUVY	4
9	ÚČINNOST VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK	4

1 Zákazník a poskytovatel, služby a všeobecné podmínky

Tyto Všeobecné podmínky (dále jen VP) upravují smluvní vztahy při poskytování služeb elektronických komunikací podle příslušných právních předpisů závazných na území České republiky a s nimi souvisejících služeb (dále jen Služby) poskytovatelem služeb – obchodní společností IS DATA s.r.o., se sídlem Kladno, Estonská 2567, PSČ 27201, IČ: 26435896, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 81995 (dále jen IS DATA nebo Poskytovatel), na základě účastnické smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) uzavřené s fyzikou či právnickou osobou (dále jen Zákazník).

V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena práva a povinnosti zákazníka jako uživatele Služby.

Práva a povinnosti Zákazníků Smlouvy jsou obecně upraveny zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZoEK), a příslušnými prováděcími a souvisejícími právními předpisy a technickými normami. Společnost IS DATA je oprávněna poskytovat služby elektronických komunikací dle platného osvědčení Českého telekomunikačního úřadu.

2 Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

2.1 Smlouva

Služby elektronických komunikací Vám poskytujeme na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.

2.2 Kdy je Smlouva uzavřena

Uzavření Smlouvy probíhá výhradně písemnou formou. Smlouva je uzavřena (platná a účinná) oboustranným podpisem Smlouvy.

2.3 Podmínky pro uzavření Smlouvy

Smlouvu s Vámi uzavřeme, pokud nám sdělíte všechny údaje vyžadované zákonem (3.1) a tyto údaje nám na naší žádost doložíte platným dokladem totožnosti. Dále můžeme žádat, abyste prokázal právo k užívání místa instalace (4.4.1).

Vezměte prosím na vědomí, že pokud jste v minulosti neplnil(a) závazky vůči IS DATA, nejsme povinni s Vámi Smlouvu uzavřít.

2.4 Pokud chcete změnit Služby

2.4.1. Pokud chcete změnit rozsah užívané Služby, to znamená změnit typ Služby, nebo pokud si chcete přibjednat jinou Službu (dále jen změna Služeb), kontaktujte nás písemně na e-mailovou adresu isdata@isdata.cz. Pokud to místní technické podmínky umožňují, Vámi požadovanou změnu Služeb provedeme nejpozději do 30 dnů od Vaší žádosti; od tohoto okamžiku považujeme dohodu o změně Služeb za uzavřenou, nebyla-li dříve uzavřena písemně.

2.4.2. Od změny služeb můžete písemnou žádostí zaslou na e-mailovou adresu isdata@isdata.cz odstoupit do 14 dnů od provedení změny Služeb.

2.5 Za jakých podmínek může Smlouvu změnit IS DATA

2.5.1. Pokud IS DATA změni podmínky Smlouvy, tzn. i jakoukoli součást Smlouvy, dozvíte se o tom minimálně 1 měsíc předem, a to na našich internetových stránkách www.kladnonet.cz. IS DATA může změnit obsah Smlouvy v celém rozsahu. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany IS DATA může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně IS DATA.

2.5.2. Pokud IS DATA změni podstatné náležitosti Smlouvy (podstatné náležitosti definuje zákon o elektronických komunikacích), anebo změni podmínky Smlouvy ve Váš neprospěch, oznámíme Vám to minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou jste zvolili pro zaslání vyúčtování.

2.5.3. Pokud IS DATA změni podstatné náležitosti Smlouvy, anebo změni podmínky Smlouvy ve Váš neprospěch, a Vy s touto změnou nesouhlasíte, máte možnost ukončit Smlouvu ke dni, kdy se mají podmínky Smlouvy změnit. O tom, že s novými podmínkami Smlouvy nesouhlasíte, nás ale musíte písemně informovat alespoň 15 dnů před plánovanou změnou, jinak nebudeme schopni technicky tento požadavek zpracovat a Smlouvu ukončit. Právo ukončit smlouvu z tohoto důvodu však nemáte, dojde-li ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

2.6 Na jak dlouho je Smlouva uzavřena

Smlouvu s Vámi uzavíráme na dobu neurčitou.

2.7 Jak ukončit Smlouvu nebo jednotlivou Službu

Na ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby se můžeme buď písemně dohodnout, nebo je možné Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemně vypovědět, anebo je možné od Smlouvy písemně odstoupit.

2.7.1 Výpověď Smlouvy

Smlouvu můžete písemně vypovědět bez udání důvodu s 1 měsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začne běžet první den následujícího měsíce po tom, co nám doručíte Vaši písemnou výpověď Smlouvy. Doručení písemné výpovědi je specifikováno v článku 2.8 těchto VP. Jakýkoliv jiný způsob podání výpovědi (např. telefonicky) bude považován za neplatný.

2.7.2 Výpověď jednotlivé Služby

Můžete nám také písemně zaslat výpověď jednotlivé Služby, a to bez udání důvodu s 1 měsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začne běžet první den následujícího měsíce po tom, co nám doručíte Vaši písemnou výpověď Služby. Prosím vezměte na vědomí, že pokud v písemné výpovědi neuvedete, kterou konkrétní Službu chcete ukončit, bude to pro nás znamenat, že chcete ukončit celou Smlouvu. Doručení písemné výpovědi je specifikováno v článku 2.8 těchto VP. Jakýkoliv jiný způsob podání výpovědi (např. telefonicky) bude považován za neplatný.

2.7.3 Odstoupení

Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů.

2.7.3.1 Vy můžete odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby:

- písemně, v případě, že Vám neoprávněně nedodáváme Službu déle než 30 dní. Za neoprávněně nedodávání služby není považován případ, kdy je takový stav zapříčiněn technickým nebo jiným stavem Vašich zařízení, která ovlivňují příjem našich služeb a Vy nám tuto skutečnost nenahlásíte na e-mailovou adresu isdata@isdata.cz;
- písemně, do 14 dnů ode dne, kdy jsme Vám poskytli písemnou informaci o obsahu Smlouvy, pokud jsme s Vámi Smlouvu uzavřeli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu)
- písemně, do 14 dnů ode dne, kdy jsme Vám poskytli písemnou informaci o obsahu změny Smlouvy, pokud jsme se s Vámi na změně Služeb dohodli prostředky komunikace na dálku (např. telefonem nebo po internetu).

2.7.3.2 IS DATA může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:

- neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a my Vás na tuto skutečnost upozornili;
- uhradíte 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a my Vás na tuto skutečnost upozornili;
- jste nám sdělil(a) nebo do Smlouvy doplnil(a) nepravdivý údaj, která je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1);
- jste neposkytl(a) nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. jste nám Vy nebo vlastník domu, kde Vám máme poskytovat Služby, neumožnili umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo jste neumožnili přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti považujeme i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči našim zaměstnancům či dodavatelům;
- Služby užívá jiná osoba bez našeho souhlasu (4.5.1);
- Používáte nebo šíříte nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě IS DATA nebo dalších osob (4.5.2 d);
- z technických důvodů na naší straně, které nám znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a nedohodneme se s Vámi jinak.

2.8 Kontaktujte nás

Pro komunikaci s námi využívejte, prosím, výhradně naše klientské centrum. Na klientské centrum můžete zavolat v pracovní době klientského centra na telefonní číslo [314 009 650](tel:314009650) nebo zaslat dopis na adresu IS DATA s.r.o., Estonská 2567, PSČ 27201. Pokud v textu Smlouvy nebo Všeobecných podmínek uvádíme, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, vždy tím myslíme podepsaný dopis zasláný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

2.9 Doručujeme Vám

Ke komunikaci s Vámi budeme přednostně využívat Vámi sdělenou adresu elektronické pošty, případně můžeme využít adresu elektronické pošty, kterou jste použil(a) při předchozí komunikaci s námi. Dále budeme ke komunikaci s Vámi využívat Vámi sdělenou kontaktní adresu a telefon, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna ve Vašich kontaktních údajích a Vy nám to nesdělíte (3.2), budeme Vám dále zasílat sdělení na původní kontakty. Vezměte prosím na vědomí, že takto zasláná sdělení budeme považovat za doručená, stejně tak, pokud si nevyzvednete nebo odmítnete převzít doporučenou poštovní zásilku, považuje se i taková zásilka za doručenu, neboť se dostala do sféry Vašeho vlivu.

3 Informace o zákazníkovi a komunikace se zákazníkem

3.1 Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Abyste bylo možné s Vámi uzavřít Smlouvu, potřebujeme znát tyto Vaše osobní a jiné níže uvedené údaje.

3.1.1 Pokud jste nepodnikající fyzická osoba:

Jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo. Bez těchto údajů nám zákon nedovoluje s Vámi Smlouvu uzavřít. Také potřebujeme znát číslo Vašeho občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti. Ostatní osobní údaje nám poskytnete dobrovolně.

3.1.2 Pokud jste podnikající fyzická osoba:

Jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČO, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu. Pokud jste plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uveďte též daňové identifikační číslo (DIČ).

3.1.3 Pokud jste právnická osoba:

obchodní firmu, popř. název, sídlo nebo sídlo organizační složky na území ČR, a IČO, jakož i jméno a příjmení osoby/osob oprávněné/oprávněných za právnickou osobu jednat. Pokud jste plátcem daně z přidané hodnoty (DPH), uveďte též daňové identifikační číslo (DIČ).

3.2 Změna Vašich údajů

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je nutné, abyste tuto změnu písemně oznámili našemu klientskému centru co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou Vám zasláme veškeré písemnosti.

3.3 Provozní a lokalizační údaje

IS DATA vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých zákazníků. Podpisem Smlouvy vyslovujete souhlas se zpracováním uvedených údajů, které se Vás týkají. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které musíme dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které musíme dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

3.4 Proč údaje zpracováváme a v jakém rozsahu

Údaje o Vás zpracováváme pouze v rozsahu nutném pro splnění našich zákonných povinností, pro uzavření Smlouvy, pro plnění Smlouvy, pro provozování a ochranu sítí, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu Vašich i našich práv a právem chráněných zájmů, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje o Vás zpracováváme jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

3.5 Jak údaje zpracováváme

Údaje shromažďujeme a zpracováváme manuálně nebo automaticky. Naši zaměstnanci jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou vyškoleni chránit údaje, ke kterým mají v rámci své práce přístup. Údaje shromažďujeme a zpracováváme sami i prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů). V takovém případě se jedná o zpracovatele, kteří pro IS DATA zajišťují např. administrativní či technickou podporu poskytování Služeb a dalších souvisejících činností, anebo pro IS DATA zajišťují obchodní či marketingové akce. Takovým zpracovatelům poskytujeme údaje jen pro výše uvedený konkrétní účel, pouze v nezbytném rozsahu a máme s nimi uzavřenu písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů, takže musí dodržovat při ochraně osobních údajů stejné povinnosti jako my.

3.6 Jak Vám posíláme obchodní sdělení

3.6.1 Písemnosti

Na Vaše jméno, příjmení a adresu Vám budeme zasílat obchodní sdělení IS DATA, ve kterých Vás budeme informovat o našich službách a produktech a o službách a produktech subjektů, které jsou s IS DATA ve smluvním vztahu. Pokud si nepřejete, abychom Vám obchodní sdělení poštou zaslali, je potřeba, abyste Váš nesouhlas vyslovil(a) kdykoli písemnou formou. Tyto údaje můžeme poskytnout i jinému správci. Pokud si to nepřejete, je potřeba, abyste Váš nesouhlas vyslovil(a) kdykoli písemnou formou.

3.6.2 Elektronická pošta

Na Vaši adresu elektronické pošty Vám budeme zasílat obchodní sdělení IS DATA, ve kterých Vás budeme informovat o našich službách a produktech. Pokud si nepřejete, abychom Vám tato obchodní sdělení zaslali, můžete to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později při zaslání každé jednotlivé zprávy.

3.6.3 Telefon

Vaše telefonní číslo budeme využívat k obchodním sdělením IS DATA. Pokud si nepřejete, abychom Vás takto kontaktovali, můžete to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později.

3.7 Když s Vámi vedeme hovor

Přejeme si, abyste byl(a) spokojen(a) s našimi Službami. Abychom věděli, jak s Vámi jednájí naši operátoři, můžeme nahrávat Vaše hovory s naším klientským centrem.

3.8 Marketing

V rámci péče o zákazníky a zlepšování našich služeb souhlasíte, že po dobu trvání Smlouvy můžeme Vaše údaje použít pro marketingové účely. Souhlas s tímto zpracováním Vašich údajů můžete kdykoli odvolat.

3.9 Registr dlužníků

Pokud se stanete naším dlužníkem, můžeme informaci o tom poskytnout příslušnému registru dlužníků. Podpisem Smlouvy s tím souhlasíte.

4 Služby

4.1 Jaké Služby poskytujeme

Poskytujeme Vám tyto služby veřejně dostupných služeb elektronických komunikací: Služba přístupu k síti internet, IP TV.

4.2 Od kdy Služby poskytujeme

Pokud to technické podmínky dovolují, službu Vám budeme poskytovat ode dne, kdy náš technik úspěšně zprovozní koncové místo (tzn. účastnickou zásuvku ve Vašem bytě nebo v den, kdy Vám dodáme přijímací zařízení).

4.3 Instalace Přijímacích zařízení

Přijímací zařízení Vám nainstaluje náš technik. Instalace zařízení je zpoplatněna dle platného ceníku služeb, pokud není při uzavření smlouvy dohodnuto jinak.

4.4 Kde Vám Služby poskytujeme

Služby Vám poskytujeme ve Vašem domě či bytě (bytové jednotce) nebo v bytě, či kanceláři ke kterému máte užívací právo (např. nájem); jedná se o místo instalace.

4.4.1 Užívací právo

Pokud byt nebo dům nevlastníte, můžeme po Vás před uzavřením Smlouvy požadovat prokázání, že byt nebo dům užíváte oprávněně, např. doložením nájemní smlouvy. To stejné platí v případě, že budete chtít změnit místo instalace během trvání Smlouvy. Pokud neprokážete, že byt užíváte oprávněně, nemusíme s Vámi uzavřít Smlouvu a tedy ani poskytovat Služby.

4.4.2 Přístup

Je potřeba, abyste nám místo instalace zpřístupnil(a), abychom mohli zprovoznit koncové místo. Bez této součinnosti Vám Služby nebudeme moci poskytnout.

4.4.3 Souhlas vlastníka domu

Je na Vás, abyste měl(a) souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno. Pokud takový souhlas nemáte, je nutné nám to sdělit, jinak budeme mít za to, že souhlas máte zajištěn. Pokud takový souhlas nebudete mít, může se stát, že Vám Služby nebudeme moci poskytovat. Abychom mohli my nebo naši pověřeni technici provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb, je nutné, abyste pro nás zajistil(a) přístup do prostor v domě, kde se koncové místo nachází. Pokud takový přístup nebudeme mít, může se stát, že Vám Služby nebudeme moci poskytovat.

4.5 Užívání Služeb

4.5.1 Kdo může Služby užívat

Služby můžete užívat Vy jako zákazník, anebo osoby, které s Vámi bydlí v bytě. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, od nás potřebujete výslovný písemný souhlas.

4.5.2 Jak můžete Služby užívat

Při užívání našich Služeb:

- nezasahujte do našich zařízení, neměňte jejich nastavení, ani neměňte nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- neuskutečňujte zlomyslná nebo obtěžující volání;
- užívejte Službu v souladu s její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- nepoužívejte nebo nešířte jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě IS DATA nebo dalších osob.

Služby můžete užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.

4.6 Co když vznikne porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě IS DATA porucha, odstraníme ji co nejdříve. Pokud Vám Služby přestanou fungovat nebo nejste spokojeni s jejich kvalitou, je nutné to bez odkladu nahlásit klientskému centru. Po nahlášení opravíme poruchu do 5 pracovních dní, pokud není smluvně ujednan jiný termín. Pokud je porucha na naší síti nebo na našem zařízení, nese náklady na opravu IS DATA. Vy však nesete náklady, jestliže je porucha na Vašem zařízení a my Vám jej na Vaši žádost opravíme.

4.7 Omezení Služeb

4.7.1 Důvody omezení

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám na nezbytně nutnou dobu můžeme z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity naší sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti), nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu, nebo na žádost zákazníka

Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Vám můžeme také v případech, že:

- neuhradíte včas a řádně vyúčtování Služeb a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- máme důvodné podezření, že Vy nebo jiná osoba zneužíváte Vám poskytované Služby;
- odmítnete složit záruku (5.7);
- užíváte Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným zákazníkům (např. užíváte zařízení neschválené pro provoz v ČR);

4.7.2 Důsledky omezení s výjimkou omezení na žádost zákazníka

Poskytování služeb Vám obnovíme v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému jsme Vám Služby omezili nebo přerušili. Po dobu omezení nebo přerušeni z důvodů 4.7.1. a) až d) platíte Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, budeme požadovat úhradu poplatku „opětovné zprovoznění služby“ dle platného ceníku. Pokud jsme Vám omezili nebo přerušili poskytování Služeb z důvodů 4.7.1 a) až d), budeme Vám po obnovení poskytování Služeb účtovat cenu Služeb v plné výši, pokud jsme Vám do té doby poskytovali slevu.

4.7.3 Omezení služby na žádost zákazníka

Poskytování služeb je možné dočasně omezit na písemnou žádost zákazníka (týká se výhradně a pouze služby přístupu k síti internet, službu IP TV není možné na žádost zákazníka omezit), a to následovně:

- jedenkrát ročně, na období (celých a po sobě jdoucích) 3 (tří) kalendářních měsíců, zdarma (tj. bez administrativního poplatku).
- kdykoliv, na jakkoliv dlouho, minimálně na období (celého) 1 (jednoho) kalendářního měsíce a maximálně však na období (celých a po sobě jdoucích) 9 (devíti) kalendářních měsíců, vždy však za úhradu poplatku „Dočasné odpojení služby (na objednávku)“ dle platného ceníku.

4.8 Kapacita

Abyste nedocházelo k přetížení kapacity sítě, můžeme stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé Služby v určitém období. Pokud povolený objem přenesených dat překročíte, můžeme omezit rychlost přenosu u Vámi užívané Služby do konce určeného období.

4.9 Odpovědnost za škodu

Prosím vezměte na vědomí, že naše odpovědnost za škodu je omezena ze zákona. IS DATA tedy není povinna nahradit škodu uživatelům Služby, pokud vznikne v důsledku přerušeni Služby nebo vadného poskytnutí Služby. IS DATA současně nenese jakoukoliv odpovědnost za jakákoliv Vaše zařízení využívající Službu, jejich stav a funkčnost, včetně jejich zabezpečení.

5 Cena za Služby a platební podmínky

5.1 Od kdy platíte a kolik

Cenu za Služby hradíte od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě.

5.2 Kdy a jak Vám posíláme vyúčtování

Cenu za Služby Vám vyúčtujeme zpravidla měsíčně, případně dle Vámi zvolené varianty vyúčtování. Vyúčtování ceny Vám doručíme v elektronické podobě na Vámi uvedenou kontaktní e-mailovou adresu, pokud jsme se nedohodli jinak. Pokud máte zájem o tištěné vyúčtování, je možné ho zasílat na Vaši žádost. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle ceníku.

5.3 Kdy a jak platíte vyúčtování

Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud se stane, že ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho doručení. Způsob platby jsme si domluvili ve Smlouvě. Pokud ne, zasílejte nám úhradu vyúčtování na náš účet uvedený ve vyúčtování. Důležité je, při jakékoli platbě na náš účet uvést správný variabilní symbol (faktury nebo zákaznického čísla), podle variabilního symbolu poznáme, že je platba od Vás a nebudeme Vás zbytečně upomínat.

5.4 Pokud neuhradíte cenu

Pokud neuhradíte včas nebo řádně cenu za Služby, vyzveme Vás znovu k zaplacení stejnou formou, jakou jsme Vám doručili vyúčtování (tj. na Vámi uvedenou kontaktní e-mailovou adresu nebo v případě tištěného vyúčtování na poštovní adresu Vámi uvedenou při podpisu smlouvy) a poskytneme Vám minimálně 7 - denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani potom nezaplatíte cenu za Služby, můžeme Vám omezit poskytování Služeb (4.7.1).

5.5 Pokud neuhradíte cenu opakovaně

Pokud uhradíte 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a my Vás na tuto skutečnost upozornili, můžeme odstoupit od Smlouvy (2.7.3.2 b). Od Smlouvy můžeme rovněž odstoupit, pokud neuhradíte v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a my Vás na tuto skutečnost upozornili (2.7.3.2 a).

5.6 Úhrada

Vezměte prosím na vědomí, že platbu, kterou od Vás obdržíme, můžeme dle naší volby použít na úhradu jakékoli Vaší dlužné částky. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla Vaše platba použita, Vás budeme informovat na Vaši žádost prostřednictvím klientského centra.

5.7 Záruka

Můžeme po Vás také požadovat složení záruky. Složení záruky můžeme požadovat: pokud nemáte České občanství nebo jste opakovaně v prodlení s úhradou služeb. Tímto postupem se snažíme ochránit před neplacením za poskytnuté Služby. Pokud jste složili(a) záruku, můžeme Vaši dlužnou částku započíst proti poskytnuté záruce. O započtení Vás budeme informovat na Vaši žádost prostřednictvím klientského centra. Po ukončení Smlouvy Vám složenou záruku po započtení všech dlužných částek vrátíme. Na vrácení záruky máme 60 dnů od ukončení Smlouvy nebo od vypořádání všech závazků z Vaší strany, podle toho, co nastane později.

6 Reklamační řád

6.1 Nejste spokojeni s vyúčtovanou cenou

Pokud nesouhlasíte s vyšší vyúčtované ceny za Služby, máte možnost vyúčtování reklamovat na našem klientském centru. Vyúčtování můžete reklamovat do 2 měsíců od jeho doručení, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne.

6.2 Odkladný účinek

Pokud vyúčtování reklamujete včas, nemá taková reklamační podoba podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování a je potřeba, abyste vyúčtování zaplatili. Na Vaši žádost však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamační rozhodnout.

6.3 Nejste spokojeni s poskytnutou Službou

Pokud nesouhlasíte s kvalitou poskytnuté Služby, máte možnost Službu reklamovat na našem klientském centru. Službu můžete reklamovat do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom Vám právo reklamovat podle zákona zanikne.

6.4 Jak a do kdy reklamaci vyřídíme

Vaši reklamaci vyřídíme do 30 dnů od chvíle, kdy jste nám ji doručili(a). Pokud Vaši reklamaci vyúčtování vyřídíme kladně, zohledníme Vám případný přeplatek za Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Vaši reklamaci Služby vyřídíme kladně, zohledníme případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení reklamační, můžete se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad.

7 Právo a příslušnost

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi námi vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

8 Součástí Smlouvy

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, dále specifikace služeb a platný ceník. Tím, že podepíšete Smlouvu, souhlasíte se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění Smlouvy včetně jejích součástí je uveřejněno na www.kladnonet.cz.

9 Účinnost všeobecných podmínek

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 7. 2016. Aktuální znění Všeobecných podmínek vždy najdete na www.kladnonet.cz.