

## Všeobecné podmínky VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „**Služby**“) společnosti VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. (dále jen „**Všeobecné podmínky**“, nebo též „**VP**“) stanovují podrobně další ujednání mezi účastníky Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“), uzavřené mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a jsou její samostatnou součástí.

Tyto Všeobecné podmínky upravují základní provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování Služeb a souvisejících činností na území České republiky Poskytovatelem, s výjimkou smluvních vztahů přístupu a propojení k sítím elektronických komunikací a přiřazeným prostředkům upravených v ustanoveních § 78 - § 85 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o elektronických komunikacích**“). Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné komunikační sítě Poskytovatele, případně prostřednictvím sítě smluvního partnera Poskytovatele (dále jen „**Sít**“). Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území těmito sítěmi a technickými možnostmi těchto Sítí.

Ucelené smluvní ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem tvoří (I) **Smlouva**, tvořená zpravidla tělem smlouvy a specifikací služeb (samostatně jen „**Specifikace**“), (II) **Všeobecné podmínky**, (III) **Specifikace služeb**, (IV) **Ceníky** (Ceník služeb, Ceník poplatků a Ceník zařízení k jednotlivým typům Služeb) a (V) **Reklamační řád** v uvedeném pořadí závaznosti (dále jen „**Smluvní dokumenty**“) a tyto jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele [isp.vitsol.cz](http://isp.vitsol.cz).

Svůj souhlas s ujednáním Všeobecných podmínek, Specifikací služeb, jednotlivých Ceníků a Reklamačního řádu stvrzuje Zákazník platným uzavřením Smlouvy. Dále bere na vědomí a souhlasí s tím, že prostřednictvím Služeb mu mohou být poskytovány další služby, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn.

### 1 DEFINICE POJMŮ

**1.1 Poskytovatel** je společnost VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. se sídlem Cihelní 1575/14, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava, IČO: 28606582, zapsaná u Krajského soudu v Ostravě oddíl B, vložka 4229, která je podnikatelem v elektronických komunikacích podle všeobecného oprávnění v rozsahu Osvědčení č. 2987/5 vydaného Českým telekomunikačním úřadem

**1.2 Internetové stránky Poskytovatele** jsou internetové stránky Poskytovatele umístěné na adrese [isp.vitsol.cz](http://isp.vitsol.cz).

**1.3 Zákaznické centrum / kontaktní místo** je centrální místo Poskytovatele určené pro komunikaci se Zákazníky a veřejností prostřednictvím zákaznických telefonních linek, či emailů, zveřejněných na [isp.vitsol.cz/kontakty](http://isp.vitsol.cz/kontakty), v sekci „Kontakty“.

Adresa pro doručování písemné formy komunikace: VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s., Cihelní 1575/14, 702 00 Ostrava.

**1.4 Zákazník** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela Smlouvu s Poskytovatelem nebo s Poskytovatelem zahájila jednání o uzavření Smlouvy (pro potřebu bližší specifikace dle Zákona o elektronických komunikacích - Účastník).

**1.5 Služby** jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací, poskytované na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Součástí Služeb může být

poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

**1.6 Ceník služeb** je aktuální platný ceník Služeb zveřejněný a dostupný na internetových stránkách a obchodních zástupců Poskytovatele. Vedle Ceníku služeb pak stojí samostatně Ceník zařízení a Ceník poplatků.

**Smlouva** je závazným ujednáním mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, na základě kterého je sjednán rozsah a podmínky poskytování konkrétních Služeb za účelem jejich užívání Zákazníkem. Smluvní vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem se řídí ujednáním souvisejících Smluvních dokumentů.

**1.7 Specifikace služeb** jako součást ujednání dokumentu Smlouvy nebo samostatný dokument s označením Specifikace služeb obsahuje technické náležitosti a parametry objednané Služby, cenová ujednání, rozsah smluvního vztahu (např. stanovení doby závazku užívání Služby), příp. další speciální smluvní ujednání.

**1.8 Doba závazku** je časově určený závazek minimálního užívání Služby Zákazníkem.

**1.9 Faktura** je daňový doklad - vyúčtování za objednané služby, vystavený Poskytovatelem v elektronické nebo listinné podobě na cenu za poskytované Služby.

**1.10 Sít** je síť elektronických komunikací dle definice Zákona o elektronických komunikacích, prostřednictvím které jsou Zákazníkům poskytovány Služby.

**1.11 Koncový bod sítě** je fyzický bod, ve kterém je zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti Poskytovatele. Zpravidla se jedná o koncovou účastnickou zásuvku sítě v místě určeném pro poskytování Služeb, ke které se připojuje přijímací zařízení.

**1.12 Přijímací zařízení** je zařízení Poskytovatele (případně Zákazníka) připojené ke Koncovému bodu Sítě. Bližší specifikace Přijímacího zařízení je uvedena v provozní Specifikaci služeb pro daný typ poskytované Služby. Nedílnou součástí Přijímacího zařízení Poskytovatele je i příslušenství, kterým se rozumí veškeré komponenty dodané spolu se zařízením zajišťující jeho funkčnost (napájecí zdroje, propojovací kabely, dálkové ovladače apod.)

**1.13 Koncové zařízení Zákazníka** je zařízení, prostřednictvím kterého je Služba Zákazníkem užívána (počítač, router, firewall, či technologicky obdobné zařízení) a jeho výběr je výlučnou záležitostí Zákazníka.

**1.14 Spotřebitel** je každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti (viz z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění).

**1.15 Specifikace služeb** je dokument, resp. dokumenty, které stanoví provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování jednotlivých Služeb.

### 2 VZNIK, TRVÁNÍ A ZMĚNY SMLUVNÍHO VZTAHU

**2.1 Smlouva** může být uzavřena či měněna písemně, formou elektronické komunikace, nebo ústně formou telefonické komunikace s operátorem Zákaznického centra, nebo Kontaktního místa Poskytovatele s obchodním zástupcem, nebo operátorem kontaktního místa. Způsob (formu) uzavření konkrétní Smlouvy či její změny určuje vždy Poskytovatel.

**2.2** Je-li smlouva uzavírána písemně, je uzavřena dnem podpisu návrhu Smlouvy oběma smluvními stranami.

**2.3** Nebyla-li Smlouva sjednána osobně (tj. např. v případě výměny písemností prostřednictvím poštovních služeb) a Zákazník uhradí první platbu, má se za to, že uzavření Smlouvy v celém rozsahu akceptoval a Smlouva nabývá platnosti.

**2.4** Byla-li Smlouva, nebo její změna uzavřena za použití prostředku komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy, nebo její změny poskytnout Zákazníkovi informace podle § 63 odst. 1 Zákona o elektronických komunikacích písemně, a to v elektronické, nebo písemné formě.

**2.5** Byla-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Poskytovatele ve smyslu ust. § 1820 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a požádá-li Zákazník o zahájení poskytování Služeb v době před uplynutím lhůty pro jeho odstoupení od Smlouvy, bere na vědomí, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě 14

dnů ve smyslu ujednání odst. 9.7 Všeobecných podmínek.

**2.6** Pro případy, kdy je **Zákazník podnikatelem**, smluvní strany výslovně ve smyslu § 1801 vylučují aplikaci ustanovení § 1798 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.

**2.7** Při uzavření Smlouvy Zákazník uvede identifikační a jiné údaje ke své osobě a na požádání předloží Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů. U podnikající právnické osoby se jedná zejména o obchodní firmu nebo název, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území České republiky a IČ, bylo-li přiděleno, jméno, příjmení a bydliště osoby oprávněně jednat jménem této právnické osoby, u podnikající fyzické osoby jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno, u nepodnikající osoby jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, nebo název a sídlo, popř. sídlo organizační složky na území České republiky, popř. IČ právnické osoby, bylo-li přiděleno. Pokud je zákazník plátcem DPH, uvede též DIČ.

**2.8** Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením smluvního vztahu, jeho změnami a ukončením se smluvní strany mohou nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně a podpis zmocnitele musí být úředně ověřen.

**2.9** Poskytovatel může se Zákazníkem odmítnout uzavřít Smlouvu z těchto důvodů:

- Zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
- Zákazník neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům, nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
- Zákazník odmítl přistoupit na ustanovení těchto Všeobecných podmínek, příp. Provozní Specifikaci služeb pro daný typ poskytované Služby,
- Zákazník vstoupil do likvidace, vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující, nebo je zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů, nebo byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku.
- Jestliže se Poskytovatel oprávněně domnívá, že Zákazník má úmysl zpřístupnit Službu jiným fyzickým nebo právnickým subjektům bez rozdílu, zda bezplatně či za úplatu.

**Tento bod se nevztahuje na poskytování free WiFi po zákaznících, návštěvy, v místě výkonu podnikání.**

**2.10** Pokud Zákazník splní veškeré náležitosti specifikované těmito Všeobecnými podmínkami a příslušnou Specifikací Služby, pak Poskytovatel se Zákazníkem uzavře Smlouvu a zajistí aktivaci objednaných Služeb.

#### **Trvání Smlouvy**

**2.11** Smlouva je uzavírána na dobu **neurčitou**, nebo na dobu neurčitou s jednoznačně časově určeným **závazkem minimálního užívání Služby** (dále jen „**Doba závazku**“). Typ smluvního vztahu je vymezen ve Smlouvě, v části Specifikace služeb.

**2.12** Smlouva nabývá platnosti dnem platného uzavření, účinnosti pak dnem aktivace objednaných Služeb.

#### **Změna smluvních ujednání**

**2.13** Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání měnit, či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně na své internetové adrese [isp.vitsol.cz](http://isp.vitsol.cz) a zároveň je povinen o uveřejnění informovat Zákazníka.

**2.14** Pokud se jedná o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) Zákona o elektronických komunikacích je Poskytovatel povinen Zákazníka informovat rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny bez sankce, a to způsobem, který si Zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit Smlouvu musí Zákazník uplatnit písemně, a to nejpozději 10 dní před nabytím účinnosti změny Smlouvy. Právo ukončit Smlouvu zákazníkovi nevzniká, pokud ke změně Smlouvy dojde na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu.

**2.15** Pro splnění ostatních oznamovacích povinností, či zaslání upozornění, která vyplývají ze smluvních ujednání nebo ze zákona, je Poskytovatel oprávněn činit i elektronickými prostředky formou elektronické zprávy podepsané běžným nezaručeným elektronickým podpisem, či formou SMS, nestanovují-li právní předpisy povinné dodržení jiné formy sdělení.

**2.16** Zákazník má právo požádat o změnu rozsahu poskytovaných Služeb. Požadavek na změnu lze uplatnit prostřednictvím Zákaznického centra nebo Kontaktního místa Poskytovatele nebo i jiným způsobem komunikace na dálku. Poskytovatel může vyhovět Zákazníkovi podle charakteru smluvních podmínek aktuálně platné Smlouvy.

#### **2.17 Změny identifikačních údajů**

a) Zákazník je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu prokazatelně oznamovat Poskytovateli veškeré změny identifikačních a jiných údajů obsažených ve Smlouvě, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo.

b) Na výzvu Poskytovatele je Zákazník bez zbytečného odkladu povinen Poskytovateli prokázat správnost identifikačních údajů obsažených ve Smlouvě.

**2.18** Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

**2.19** Poskytovatel je oprávněn při uzavření Smlouvy od Zákazníka požadovat složení kauce stanovené v Ceníku Poskytovatele.

**2.20** Poskytovatel je oprávněn vzhledem k okolnostem případu výši kauce upravit, případně požadovat složení dodatečné kauce.

**2.21** Poskytovatel je oprávněn použít kauci k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Zákazníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služby, pravidelných periodických plateb, vyúčtovaných a nezaplacených smluvních pokut včetně smluvních pokut za nevrácené nebo poškozené zapůjčené zařízení.

**2.22** Kauce bude Zákazníkovi vrácena po skončení smluvního vztahu na žádost Zákazníka do 30 dnů od obdržení žádosti o vrácení kauce, to pouze za podmínky, že Poskytovatel nebude po skončení smluvního vztahu evidovat za Zákazníkem žádnou neuhrazenou pohledávku. Žádost o vrácení kauce je Zákazník oprávněn učinit nejdříve ke dni skončení smluvního vztahu.

### 3 CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

**3.1** Zákazník je povinen hradit Poskytovateli za poskytované Služby cenu podle platného Ceníku a podmínek sjednaných Smlouvou. Platby je povinen provést do data splatnosti uvedeného na vyúčtování pro jednorázové i opakované platby. Případné změny cen Služeb řeší článek 2.14 těchto VP.

**3.2** Zaplacením se rozumí připsání peněz ve prospěch účtu Poskytovatele.

**3.3** Poskytovatel provede vyúčtování elektronickou či listinnou formou zvolenou Zákazníkem při uzavření Smlouvy. Pro zaslání vyúčtování v listinné formě platí, že náklady s tím spojené hradí Zákazník dle Ceníku služeb, naopak elektronická forma vyúčtování je bezplatná.

**3.4** Nepřevzetí vyúčtování nezbujuje Zákazníka jeho povinnosti zaplatit účtované ceny ke dni splatnosti dle bodu 3.1. těchto VP. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele nejpozději ke dni splatnosti.

**3.5** Nezaplatil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování Ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej upozorní způsobem, který si Zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění - upomínky. Náklady s tím spojené hradí Zákazník. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Zákazníkovi omezit nebo zastavit poskytování Služby. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Zákazníkovi tím vzniklé. Poskytovatel současně může Zákazníka o dluhu informovat i jiným dostupným způsobem (elektronickou poštou, telefonicky, SMS, v listinné formě poštou, osobně, aj.).

**3.6** V případě prodloužení Zákazníka se zaplacením ceny za poskytnuté Služby je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi náklady spojené se zasláním upomínek a s vymáháním pohledávek. Paušální výše úhrady spojené se zasláním upomínek je stanovena v Ceníku Poskytovatele.

**3.7** Poskytovatel je oprávněn vymáháním splatných závazků Zákazníka pověřit třetí osobu,

**3.8** Poskytovatel je oprávněn provést kdykoli zápočet svých i nesplatných pohledávek vůči Zákazníkovi proti jakýmkoliv pohledávkám Zákazníka vůči Poskytovateli.

**3.9** Zákazník bere na vědomí, že pohledávky Poskytovatele mohou být vymáhány v soudním, správním či jiném obdobném řízení. Poskytovatele v takovém případě může zastupovat právní zástupce.

**3.10** Zákazník je povinen každou platbu řádně identifikovat příslušným variabilním symbolem, jinak se platba nepovažuje za řádně uhrazenou. Rovněž je povinen pravidelně kontrolovat, zda byla platba řádně a včas provedena.

**3.11** V případě ukončení účinnosti Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy je Zákazník povinen vyrovnat veškeré závazky vůči Poskytovateli, které vyplývají ze Smlouvy, a to do 10 dnů ode dne skončení smluvního vztahu, včetně vrácení veškerého zapůjčeného zařízení Poskytovatele. Pro případ, kdy Zákazník zapůjčené zařízení nevrátí ve stanovené lhůtě, nebo jej vrátí poškozené či nekompletní, má Poskytovatel právo vymáhat

**smluvní pokutu** v částce, uvedené v Ceníku zařízení, a to na základě řádného vyúčtování samostatným daňovým dokladem.

### 4 OSTATNÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

**4.1** Zákazník se zavazuje užívat Služby v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích.

**4.2** Zákazník nesmí svévolně zasahovat do zapojení a konfigurace přijímacích zařízení dodaných Poskytovatelem. Ke koncovému bodu sítě a přijímacím zařízením dodaných Poskytovatelem lze připojovat koncová zařízení Zákazníka, která jsou určena pro užívání objednaného druhu Služby a jsou schválená pro provoz v České republice. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli škodu či další újmu vzniklou v důsledku připojení nesprávného, nebo neschváleného zařízení ke koncovému bodu sítě, nebo k přijímacímu zařízení Poskytovatele.

**4.3** Zákazník je povinen umožnit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokážou písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele.

**4.4** Zákazník poskytuje potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci a při odstraňování závad příslušného přijímacího zařízení a označuje zaměstnancům Poskytovatele, nebo jeho smluvním partnerům skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná.

**4.5** Zákazník bez zbytečného odkladu oznámí Poskytovateli veškeré závady vzniklé na zařízeních Sítě, včetně koncového bodu, nebo přijímacího zařízení nebo ztrátu, či poškození těchto zařízení.

**4.6** Zákazník odpovídá za jakoukoli škodu, kterou způsobil Poskytovateli, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.

**4.7** Zákazník se zavazuje na své náklady zajistit elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz Přijímacího zařízení, prostřednictvím kterého je realizován přístup ke Službám, dle požadavků Poskytovatele a platných norem.

**4.8** Zákazník se zavazuje užívat poskytované Služby výhradně pro svoji vlastní potřebu a nesmí umožnit využití poskytovaných Služeb třetím osobám bezplatně, ani za úplatu, bez písemného souhlasu Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti, nebo odmítnutí součinnosti Poskytovateli pro zjištění skutečného stavu využívání služby, je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli **smluvní pokutu** ve výši **20.000,-Kč** za každé jednotlivé porušení této povinnosti a Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupením od Smlouvy se neruší ustanovení o smluvní pokutě. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo Poskytovatele domáhat se po Zákazníkovi náhrady škody či jiné újmy v plné výši. **Tento bod se nevztahuje na poskytování free WiFi po zákaznících, návštěvách, v místě výkonu podnikání.**

**4.9** V případě zjištění závadného stavu dodávky objednaných Služeb je Zákazník povinen prokazatelným způsobem oznámit tuto skutečnost Poskytovateli v souladu s provozní Specifikací pro daný typ poskytované Služby. Došlo-li za účelem odstranění Zákazníkem ohlášeného závadného stavu k výjezdu technika Poskytovatele a následně diagnostikována příčina na straně Zákazníka, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady marného servisního výjezdu.

**4.10** Při využívání služeb Zákaznického centra Poskytovatele nebo při jiném způsobu komunikace na dálku je Zákazník povinen identifikovat se číslem Smlouvy.

**4.11** Zákazník je povinen zdržet se jakýchkoliv zlomyslných volání ani neuskutečňovat žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby.

**4.12** Zákazník je povinen zdržet se veškerých jednání, která porušují autorská práva Poskytovatele, nebo třetích osob a etická pravidla chování na síti Poskytovatele, zejména nespécifické šíření nevyžádané pošty, či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking).

## **5 POVINNOSTI POSKYTOVATELE A ZABEZPEČENÍ PROVOZU SLUŽEB**

**5.1** Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích.

**5.2** Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá Poskytovatel postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované Sítě, a to především systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navyšování jejich kapacity včetně kapacity propojení nejen s tuzemskými operátory. Tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných Služeb.

**5.3** Poskytovatel odpovídá za řádný provoz Sítě a je povinen nepřetržitě udržovat svoji Síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění poruch. Za závadu je považováno přerušení poskytované Služby, nahodilé, nebo krátkodobé snížení její kvality nebo technických parametrů.

**5.4** Poskytovatel je povinen poskytovat Službu v rozsahu a oblastech uvedených na internetových stránkách poskytovatele [isp.vitsol.cz](http://isp.vitsol.cz). Nedostupnost pokrytí určitého území není považováno za vadu plnění a nezakládá nárok Zákazníka na kompenzaci či ukončení smlouvy bez nároku Poskytovatele na vyrovnání závazků plynoucích z podmínek Smlouvy.

**5.5** Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují v souladu s Reklamačním řádem, jehož aktuální znění je umístěno na webových stránkách poskytovatele [isp.vitsol.cz](http://isp.vitsol.cz), sekce „Dokumenty ke stažení“. Ohlášení závady není zahájením reklamačního řízení.

### **5.6 Hlášení o závadě musí obsahovat:**

- identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno),
- jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka,
- telefonní spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu,
- elektronickou adresu,
- identifikační číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení služby,
- datum a čas zjištění závady,
- popis závady.

**5.7** Poskytovatel je oprávněn požadovat od Zákazníka potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.

**5.8** Poskytovatel má právo provést u Zákazníka diagnostiku závady u Zákazníka na zařízení Koncového bodu sítě, či Přijímacím zařízením Poskytovatele a tím vyloučit nebo označit zařízení Zákazníka za původce závadného stavu. Zákazník je proto povinen zajistit Poskytovateli přístup k zařízením a nezbytnou součinnost.

**5.9** Poskytovatel se zavazuje započít práce na odstranění řádně ohlášené závady, která znemožňuje Zákazníkovi částečně nebo zcela využívat Služeb, v termínu zajišťující neporušení smluvních parametrů služby od jejího ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke Koncovému bodu sítě, přerušení dodávky elektrické energie apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívání Služeb obvykle netrvajících déle než 48 hodin, se nepovažuje za porušení Smlouvy.

**5.10** Nebude-li závada, která způsobí přerušení poskytování objednaných Služeb, za které Poskytovatel odpovídá, odstraněna do doby definované smluvními parametry od jejího ohlášení, má Zákazník právo na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrné části pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou Službu nebylo možné pro závadu na straně Poskytovatele vůbec využít. Sleva bude na základě žádosti Zákazníka zúčtována zpravidla v následujícím vyúčtování, nejpozději však do 3 měsíců následujících po doručení žádosti na Zákaznické centrum nebo Kontaktní místo poskytovatele.

## **6 REKLAMACE, STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY**

**6.1** Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či účtovanou Cenu Služeb. Reklamací je Zákazník povinen uplatnit v souladu s **Reklamačním řádem**.

**6.2** V případě nesprávného vyúčtování služeb má Zákazník právo uplatnit reklamací v souladu s platným Reklamačním řádem, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.

**6.3** Zákazník uplatňuje reklamací písemně v elektronické formě na kontaktní email: [reklamacie@vitsol.cz](mailto:reklamacie@vitsol.cz), nebo v listinné formě prostřednictvím doručovatelské služby na adresu sídla společnosti. Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb, rozsahu poskytovaných služeb a dalších informací jsou zodpovídány prostřednictvím Zákaznického centra Poskytovatele.

**6.4** Poskytovatel je povinen vyřídit reklamací do 30 dnů ode dne jejího doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamací Poskytovatel vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení Poskytovateli. Uplatnění reklamacie nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.

**6.5** V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamacie. Poskytovatel je oprávněn použít přeplatek přednostně k vyrovnání splatných závazků Zákazníka. Pokud takové závazky neexistují, Poskytovatel vrátí Zákazníkovi přeplatek (event. snížený o výši jeho závazků) snížením účtované částky v následujícím vyúčtování pokud nebylo dohodnuto jinak. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamacie, který nebyl Zákazníkovi vrácen, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

**6.6** Zákazník má právo uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu námítku proti vyřízení reklamacie ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), není-li jeho reklamacie vyřízena vůbec nebo včas, případně s vyřízením reklamacie nesouhlasí, a to včetně lhůt pro uplatnění reklamacie. Řešení sporů, týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní a správní řízení bude vedeno snahou dosáhnout dohody obou smluvních stran.

## 7 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

**7.1** Poskytovatel neodpovídá za závady na sítích jiných operátorů a za přerušení dodávky Služeb v důsledku přerušení dodávky elektrické energie z centrální rozvodné sítě.

**7.2** Uskuteční-li Poskytovatel z důvodu odstranění Zákazníkem ohlášené závady marný výjezd servisního technika, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady takového zásahu, byla-li závada způsobena porušením smluvních ujednání Zákazníkem (např. odst. 4.7. těchto VP).

**7.3** Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle Všeobecných podmínek. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.

**7.4** Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích hradit Zákazníkovi škodu či jinou újmu způsobenou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

**7.5** Poskytovatel neručí Zákazníkovi za případné poškození nebo zničení cizí věci a za škody a újmy na zdraví, případně smrt, ke kterým dojde nesprávným nebo neodbornou manipulací s přijímačím, nebo koncovým zařízením.

**7.6** Poskytovatel nezajišťuje ochranu autorských práv v situaci, kdy Zákazník – provozovatel zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely, zábavná a společenská zařízení apod.) využívá Služby dodávané Poskytovatelem v souvislosti s provozem těchto zařízení.

**7.7** Před servisním zásahem, či novou instalací je Zákazník povinen odstranit z prostoru celé trasy realizace zásahu technika veškerý nábytek a jiné případné překážky. V případě, že Zákazník požádá o součinnost při vyklizení prostoru výpomocí technika Poskytovatele, bere na vědomí, že tento je v takovém případě v postavení Zákazníkem zvoleného pomocníka ve smyslu ust. § 2914 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a neodpovídá tak za žádnou případnou škodu či újmu vzniklou na majetku Zákazníka či třetích osob, vzniklou v důsledku jednání technika na výslovnou žádost Zákazníka

## 8 OMEZENÍ NEBO POZASTAVENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

### 8.1 Důvody omezení služeb

Poskytovatel může **omezit nebo přerušit poskytování Služeb** zákazníkovi na nezbytně nutnou dobu 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.

Poskytovatel má **právo omezit nebo pozastavit poskytování Služeb** Zákazníkovi, jestliže:

- Zákazník nezaplatil za služby ve lhůtě dle čl. 3.1 a 3.2 ani v náhradním termínu dle 3.5. těchto VP.
- Zákazník opakovaně porušil ustanovení čl. 3.1 a 3.2 těchto VP.

c) Zákazník porušuje tyto Všeobecné podmínky, případně provozní Specifikaci služeb, předpisy a právní normy pro autorská práva anebo jiné právní předpisy platné pro užívání Sítě a Služeb.  
d) Zákazník narušuje činnost Služeb jiných uživatelů připojených k síti Poskytovatele nebo k sítím ostatních Poskytovatelů (např. nevyžádané zprávy apod.).

e) Zákazník poskytuje Službu jiným subjektům, bez ohledu na to, zda za úplatu či bezúplatně.

f) Zákazník předal Poskytovateli neúplné, nepravdivé nebo zavádějící informace.

g) Poskytovatel provádí údržbu nebo opravu Sítě.

**8.2** Přerušení či pozastavení poskytování služeb dle čl. 8.1 a) až g) je považováno ze strany Poskytovatele za oprávněné a Zákazníkovi z tohoto titulu nevzniká nárok na slevu za neodebrané služby.

**8.3** Zákazník má právo požadovat po Poskytovateli **obnovení poskytování Služeb** v přiměřené lhůtě, jakmile odpadnou důvody, na základě kterých k omezení nebo pozastavení Služeb došlo. Případné náklady na obnovení poskytování Služeb hradí Zákazník dle Ceníku služeb.

## 9 UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

### Ukončení výpovědí

**9.1 Zákazník** je oprávněn ukončit smluvní vztah v rozsahu konkrétní Služby, či Specifikace služeb, nebo ukončit Smlouvu v celém rozsahu **písemnou výpovědí** bez udání důvodu. Výpověď musí být Poskytovateli prokazatelně zaslána na adresu sídla společnosti, uvedenou v odst. 1.3 těchto VP, nebo cestou datové schránky. Ve výpovědi je Zákazník povinen uvést číslo Smlouvy. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli, zejm. obchodnímu zástupci či partnerovi Poskytovatele, nebude přihlíženo.

**9.2 Výpovědní lhůta** činí v souladu s ustanovením § 63 Zákona o elektronických komunikacích třicet (30) dní.

**9.3** V případě **ukončení smluvního vztahu uzavřeného se spotřebitelem** (nebo fyzickou osobou podnikatelem) na dobu neurčitou s **časově určeným smluvním závazkem v průběhu prvních tří (3) měsíců od uzavření Smlouvy**, nebo její aktualizace se sjednáním Doby závazku, a to písemnou výpovědí Zákazníka či písemnou dohodou smluvních stran, je Zákazník povinen a zavazuje se ve smyslu ustanovení § 63 odst. 1 písm. p) odst. 1 Zákona o elektronických komunikacích **uhradit Poskytovateli finanční vypořádání**. Výše úhrady je stanovena jako jedna dvacatina (1/20) součtu měsíčních paušálů, nebo minimálních sjednaných měsíčních plnění, zbývajících do konce sjednané Doby závazku. V případě ukončení smluvního vztahu v průběhu trvání Doby závazku je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi veškerá cenová zvýhodnění, která Zákazník čerpal podobu plnění Smlouvy, související se zřízením Služby a zvýhodněným pronájmem zařízení či jiné technologie. Tímto ujednáním není dotčen nárok na jiná finanční vypořádání mezi stranami Smlouvy.

**9.4 Poskytovatel** je oprávněn smluvní vztah vypovědět s okamžitou účinností, jestliže poskytování služeb bylo omezeno nebo pozastaveno dle odst. 8.1 bod a) až f) těchto Všeobecných podmínek a důvody pro takové omezení nebo pozastavení nebyly odstraněny ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne jejich vzniku.

**9.5 Poskytovatel** je oprávněn ukončit poskytování Služeb a vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností v případě, že Zákazník vstoupil do likvidace, vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů

insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující, nebo je zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů, nebo byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku. Uvedené skutečnosti je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu od jejich vzniku sdělit Poskytovateli.

**9.6 Poskytovatel** je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou jeden (1) měsíc, pokud není schopen z technických, provozních nebo ekonomických důvodů poskytovat Služby v rozsahu ujednání Smlouvy, nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a Všeobecných podmínek.

#### **Odstoupení**

**9.7** Byla-li Smlouva se Zákazníkem uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele (zpravidla při návštěvě obchodního zástupce u Zákazníka) ve smyslu § 1820 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník má **Zákazník** právo od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů odstoupit.

**9.8 Zákazník** je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že (I) Poskytovatel přestane poskytovat sjednané Služby pod dobu delší než 30 dní, nebo (II) v souvislosti ustanovením čl. 2.15. těchto Všeobecných podmínek.

**9.9 Poskytovatel** může ukončit Smlouvu písemným odstoupením v případech, kdy zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo soustavně opožděně platil, nebo soustavně neplatil za Služby. Soustavným opožděným placením se rozumí nezaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti.

**9.10** Podmínky odstoupení od Smlouvy se v těchto případech řídí příslušnými ustanoveními zákona o elektronických komunikacích a občanského zákoníku.

**9.11** Po ukončení Smlouvy jsou strany povinny vypořádat vzájemně veškeré své závazky a pohledávky vzniklé mezi nimi v době účinnosti Smlouvy.

## **10 DODÁVÁNÍ PÍSEMNOSTÍ A ZPRÁV**

**10.1** Pro účely Smlouvy se za dodanou písemnost považuje písemnost:

- **předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,**

- dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Zákazníkem- za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, nebo která se vrátila Poskytovateli jako nedoručitelná,

- doručená elektronicky zejména formou emailu při použití Zákazníkem udané kontaktní e-mailové adresy.

- **dodaná jiným způsobem dle těchto Podmínek**

**10.2** V případě pochybností nebo sporu o doručení dle odst. 11.1 těchto VP, je za den doručení považován třetí pracovní den po dni prokázání předání písemnosti poskytovateli poštovních služeb

**10.3** Zprávy a upozornění mohou být Zákazníkovi zasílána též formou SMS.

## **11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

**11.1** Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci svých Zákazníků obsahující osobní, identifikační, provozní a lokalizační údaje. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje manuálně i automaticky a je oprávněn je shromažďovat, zpracovávat a užívat v souladu s právním řádem ČR (zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, Nařízením

Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46 ES (General Data Protection Regulation – GDPR) a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo dohodou se Zákazníkem pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely zajišťování a ochrany sítí, poskytování služeb, vyúčtování služeb, přenosu informací sítěmi a pro provádění souvisejících úkonů a v rozsahu a době nutnými pro zajištění těchto účelů. Údaje uvedené v odst. 2.1 těchto Všeobecných podmínek jsou povinnými údaji k tomu, aby mohla být uzavřena a plněna Smlouva.

**11.2** Ostatní osobní údaje jsou subjektem údajů poskytovány dobrovolně. Poskytovatel se zavazuje, že s údaji bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem VP, není-li právními předpisy stanoveno jinak, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn sdělovat uvedené údaje třetím osobám v rámci koncernu, kterého je Poskytovatel součástí. Poskytovatel při zpracování osobních údajů dbá, aby Zákazník neutrpěl újmu na svých osobních, či osobnostních právech a proto se zavazuje přijmout ve vztahu k třetím stranám taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Zákazník však souhlasí s tím, že Poskytovatel může osobní údaje využít ke svým obchodním, marketingovým účelům, a to za účelem komunikace se Zákazníky, zejména představení nabídky výrobků a služeb Poskytovatele a pravidelné oznamování o novinkách ve službách a produktech Poskytovatele. Komunikace Zákazníka se Zákaznickým centrem nebo Kontaktním místem může být Poskytovatelem zaznamenávána, čímž se rozumí zejména záznam volání či datové korespondence.

**11.3** Uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací bere zákazník na vědomí, že jím uvedené osobní údaje ve Smlouvě budou u Poskytovatele služby využívány pro účely plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z uzavřené Smlouvy. Osobní údaje budou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu, případně i po ukončení smlouvy a to do doby úplného vypořádání závazků smluvních stran vyplývajících ze smlouvy. Zákazník má právo **zpřístupnění osobních údajů** uvedených na smlouvě a k provedení jejich **opravy**. V případě, že jeho osobní data budou nezbytná k plnění závazků ze Smlouvy, může vznést námitku proti zpracování jeho osobních dat, požádat o omezení ve zpracování osobních dat i o jejich **výmaz**. Zákazník má právo na **přenositelnost** poskytnutých osobních dat v souvislosti s plněním poskytovatele vyplývajícím ze závazků ve smlouvě. V případě připomínek k práci s osobními daty se může obrátit na ÚOOS (Úřad na ochranu osobních údajů). Podmínky, rozsah a účel zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů jsou definovány v dokumentu „**Zásady zpracování osobních údajů a práva subjektu údajů**“, zveřejněném na stránkách Poskytovatele [isp.vitsol.cz](http://isp.vitsol.cz). Uvedený dokument je zpracován a Poskytovatelem vydán v souladu s nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen „GDPR“) za účelem splnění informační povinnosti Poskytovatele jako správce dle čl. 13 GDPR.

**11.4** V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Všeobecných obchodních podmínek bude shledáno nezákonným, nevynutitelným nebo neplatným, nebude se taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost vztahovat na ostatní ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek.

**11.5** Práva a povinnosti těmito Všeobecnými obchodními podmínkami neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

**11.6** Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací mezi Zákazníkem a Poskytovatelem budou **primárně řešeny smírnou cestou**. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů dle příslušných ustanovení právních předpisů ČR.

**11.7** Spory mezi zákazníkem a Poskytovatelem, týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě, rozhoduje v souladu s ust. § 129 odst. 1 Zákona o elektronických komunikacích specializovaný subjekt **Český telekomunikační úřad**. Více informací na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)

**11.8** Není-li tato působnost zákonem svěřena specializovanému subjektu, je Zákazník oprávněn obrátit se návrhem na zahájení mimosoudního řešení **spotřebitelského sporu** na **Českou obchodní inspekci**, která jako nezávislý prostředník bude nápomocna dosažení soukromoprávní dohody stran. Více informací na [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

**11.9 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2020.**