

Všeobecné podmínky

poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Golden Support s.r.o. v souladu se Zákonem 127/2005 Sb. platné ke dni 1. června 2016

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Společnost Golden Support s.r.o., se sídlem Braunerova 563/7, 180 00 Praha 8, IČ 02713799, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 222936, tel. číslo +420 724 296 244 a e-mail info@goldensupport.cz (dále jen poskytovatel) poskytující služby elektronických komunikací, na základě osvědčení č. 4163 vydaným poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 26. května 2016, 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 specifikace služeb, která je přílohou smlouvy a obsahuje specifikaci poskytnuté služby (dále jen specifikace služeb), uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky a jsou poskytovány v souladu se zákonem o elektronických komunikacích (zákon č. 127/2005 Sb), dále jen ZEK. Poskytovatel garantuje všem účastníkům stejná práva a podmínky pro poskytování služeb dle směrnice EU 2015/2120 o síťové neutralitě.

1.2 VOP, ceníky služeb a specifikace služeb, nabízená a zaručená kvalita služeb, servisní služby případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy a účastník podpisem smlouvy potvrzuje, že se s nimi seznámil.

1.3 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy, specifikace služeb, těchto VOP a případných dalších ujednání, poskytovat účastníkovi sjednané služby, po sjednanou dobu a účastník 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 poskytovatelem a účastníkem.

2.2 "specifikace služeb" (dříve též objednávka) je specifikace konkrétních technických, cenových a jiných podmínek poskytování dané služby/služeb. Součástí Specifikace služeb je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud je ke zřízení služby nutný. Specifikace služeb tvoří nedílnou součást smlouvy.

2.3 "účastník" (myslí se tím i "spotřebitel", "zákazník", "uživatel" nebo "koncový uživatel") je uživatel příslušné služby.

2.4 "den zřízení služby" je první den, kdy je služba dostupná pro účastníka.

2.5 "telekomunikační síť" je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiiem,

optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.

2.6 "přípojný bod" (nebo též "koncový bod", "předávací rozhraní") telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup ke službě.

2.7 „koncové zařízení uživatele“ je jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník 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 účastníkovi 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 účastníka).

2.9 "porucha" je stav, kdy je účastníkovi 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 poskytovatele).

2.10 "dohled" je aktivně vyvíjená činnost poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy smlouvou a specifikací služeb garantované parametry služby. Kontakt na dohled je uveden na www.goldensupport.cz. Dohled přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby.

2.11 „zákaznický portál“ je chráněná část www.goldensupport.cz provozovaná poskytovatelem, do které má účastník přístup pomocí unikátního loginu a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem zřízení služby).

2.12 „omezení poskytování služby“ je přechodné zamezení aktivního přístupu ke službě či její části, omezení podpory, dohledu, servisu, snížení parametrů služeb, apod.. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem. Obnovení služby je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení poplatku za znovuspuštění dle ceníku.

2.13 „odpojení služby“ nebo „zrušení poskytování služby“ je úplné a nevratné zamezení přístupu ke službě, včetně zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).

2.14 „minimální měsíční plnění“ nebo „sjednaný měsíční závazek“ je finanční částka uvedená ve smlouvě, specifikaci služeb nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah užívaných služeb za jedno zúčtovací období (zpravidla kalendářní měsíc). Účastník je povinen hradit měsíčně za služby

nejméně částku odpovídající výši sjednaného minimálního měsíčního plnění. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.

2.15 "aktivační/deaktivační poplatek" je cena za zřízení/zrušení služby účtovaná poskytovatelem dle ceníku a splatná při zřízení/zrušení služby.

2.16 "jistina" nebo "kauce" 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 nevyužitá část jistiny vrácena neprodleně účastníkovi.

2.17 "předplatné" nebo "kredit" je částka uhrazená před čerpáním služby na účet poskytovatele, cena za službu bude čerpána do výše kreditu, po vyčerpání kreditu budou služby pozastaveny až do složení dalšího kreditu.

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

3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy a specifikace služeb

3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Specifikace předmětu plnění je uvedena ve specifikaci služeb. Aby mohla být poskytována služba, musí být evidována alespoň jedna specifikace služeb. S každou další akceptovanou specifikací služeb stejného účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v další specifikaci služeb. Je-li to potřebné, může být smlouva uzavřena písemně před akceptací první specifikace služeb s tím, že teprve akceptací první specifikace služeb se sjednává poskytovaná služba.

3.2 Po uzavření smlouvy provede poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry.

3.3 Jestliže v průběhu technického prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne účastníkovi náhradní den zřízení služby nebo má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí do tří dnů odstoupit. Neodstoupí-li účastník 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 poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě jistiny, případně aktivačního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány, pokud se strany písemně nedohodnou jinak.

Všeobecné podmínky

3.5 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany poskytovatele. 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. Smlouva na dobu neurčitou může být sjednána se závazkem užívat sjednané služby po určitou dobu (12, 24 měsíců apod.) a popřípadě i s minimálním měsíčním plněním. Uzavřením smlouvy na dobu určitou nebo na dobu neurčitou se závazkem užívat sjednané služby po určitou dobu se účastník zavazuje, že bude využívat sjednané služby po sjednanou dobu a pokud je sjednáno minimální měsíční plnění tak i ve výši minimálního měsíčního plnění.

V případě nedodržení závazku účastníka využívat služby dle uzavřené smlouvy po sjednanou dobu a popřípadě s minimálním měsíčním plněním je účastník povinen uhradit poskytovateli součet měsíčních paušálů zbývajících do konce do konce sjednané doby užívání služby nebo součet minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a náhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, dále rozdíl mezi původní výší aktivčního poplatku a zlevněnou výší aktivčního poplatku (pokud byla sleva na aktivční poplatek poskytnuta) a celkovou výši slevy na službu poskytnutou s ohledem na sjednanou dobu poskytování služby.

V případě spotřebitele je výše úhrady součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy omezena do výše jedné pětiny součtu těchto paušálů resp. součtu minimálních měsíčních peněžních plnění.

3.7 Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran minimálně dva měsíce před uplynutím této doby určité písemně nevyjádří vůli smlouvu ukončit k danému datu, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě sjednáno jinak.

3.8 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů.

3.9 Není-li ve smlouvě nebo specifikaci služeb dohodnuto jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

3.10 Závazek účastníka o využívání služby/služeb po stanovenou dobu s minimálním měsíčním plněním může být sjednán ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb.

3.11 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména (i) v případě prodloužení účastníka s platbou za služby, (ii) poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby, (iii) dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné

nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby, (iv) účastník uvedl nesprávné údaje, které mají vliv na poskytování služeb, zamířel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě, neposkytuje součinnost při poskytování služby.

3.12 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit (i) pokud služba byla nedostupná více než 240 hodin v kalendářním roce nebo (ii) porucha nebyla odstraněna do 3 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky nebo se jedná o vinu účastníka.

3.13 Veškerá odstoupení od smlouvy či specifikace služeb a výpovědi smlouvy a specifikace služeb musí být provedeny písemně.

3.14 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem nové specifikace služeb, podpisem dodatku smlouvy, nabytím účinnosti nových VOP a ceníku.

4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen:

4.1.1 zřídit a nepřetržitě poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou, specifikací služeb, ceníkem a těmito VOP,

4.1.2 informovat účastníka o změnách ceníku, VOP a dalších smluvních ujednání, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn,

4.1.3 provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení účastníkovi, a to způsobem, jaký si účastník zvolil pro zaslání výúčtování, a to zejména v nočních hodinách,

4.1.4 odstraňovat závady tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné s výjimkou závad z titulu vyšší moci,

4.1.5 poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, ale pouze vypořádat reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VOP.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1 omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou,

4.2.2 měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry služby dle specifikace služeb,

4.2.3 měnit identifikační čísla specifikace služeb, smlouvy, login a přístupové heslo účastníka,

4.2.4 nezřídit službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva a specifikace služeb, včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně,

4.2.5 omezit poskytování služby, pokud účastník porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednání nápravy nesjedná nápravu či službu nezaplatí, 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. Účastník je povinen uhradit poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši dle platného ceníku. Účastník uděluje souhlas se zasláním upozornění na neplnění smluvních povinností nejen formou jakou si zvolil pro zaslání výúčtování, ale i formou SMS zpráv na číslo účastníka uvedené ve smlouvě. Jestliže účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z těchto služeb,

4.2.6 při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností účastníkem, má poskytovatel nárok na poplatek dle ceníku,

4.2.7 neuzavřít smlouvy či změnit službu s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky,

4.2.8 bez předchozí výzvy od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení,

4.2.9 uvést obchodní firmu nebo jeho jméno a sídlo účastníka, se kterým má uzavřenou smlouvu, na svém referenčním listu,

4.2.10 jednostranně kdykoliv provést změnu služby a tím i změnu specifikace služeb, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a nedojde ke zvýšení ceny,

4.2.11 v zájmu zajištění bezpečnosti a integrity veřejných telekomunikačních sítí a služeb elektronických komunikací (předcházení kybernetickým útokům DoS, DDoS, apod.) v souladu s ustanovením §98 ZEK přistoupit k přerušení poskytování služby nebo odepřít přístup ke službě, a to na nezbytně dlouhou dobu. O tomto kroku je poskytovatel povinen neprodleně informovat účastníka minimálně způsobem, jaký si vybral pro zaslání výúčtování,

4.2.12 přijmout opatření nad rámec přiměřeného řízení sítě k zabránění hrozícímu přetížení sítě z důvodu nepředvidatelné a nevyhnutelné situace přetížení sítě. Opatření musí splňovat zásadu proporcionality ke všem účastníkům. Opatření mohou mít vliv na rychlost, dostupnost některých aplikací a služeb, některé služby mohou být nedostupné nebo mohou fungovat pomalu, omezeně, apod.. Snížení rychlosti může mít podstatný vliv zejména na služby, při kterých dochází k velkému přenosu dat (streamování videí, apod.). Soukromí účastníků přijetím opatření nebude nijak dotčeno.

5. Práva a povinnosti účastníka

5.1 Účastník je povinen:

5.1.2 řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle specifikace služeb či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele.

5.1.2.1 Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, specifikací služeb, VOP a dalšími předpisy poskytovatele, zejména je povinen:

Všeobecné podmínky

5.1.2.2 úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací,

5.1.2.3 nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva,

5.1.2.4 nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,

5.1.2.5 nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí,

5.1.2.6 neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,

5.1.2.7 nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy),

5.1.2.8 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, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě účastníka, 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 poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby,

5.1.6 Dnem ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

5.2 Účastník je dále povinen:

5.2.1 neprodleně ohlásit poskytovateli 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 zákaznickém portálu, či oznamovat poskytovateli.

5.2.3 zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újm, které vznikly v důsledku poskytnutí nepravdivých či neúplných informací účastníkem,

5.2.4 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka 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. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojny bod,

5.2.6 zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka zařazených do dohledu,

5.2.7 služba je předaná v den zřízení služby, účastník má právo, na své náklady, si k převzetí služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takové osoby nemá vliv na řádné předání služby,

5.2.8 uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou účastníka,

5.2.9 zvolit si adresu, na kterou mu budou zaslány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenu dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy,

5.2.10 pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenu. Účastník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční,

5.2.11 účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny, za škody v této souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

6. Rozsah a vymezení poskytované Služby

6.1 Rozsah poskytované služby je uveden ve specifikaci služeb či v ceníku uvedeném na www.goldensupport.cz, či na zákaznickém portálu.

6.2 Jednotlivé služby dle specifikace služeb lze samostatně vypovídat, pokud na sobě nejsou závislé. Ukončením platnosti jedné služby nezaniká platnost případných ostatních služeb.

6.3 Ujednání obsažená ve specifikaci služeb mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech smlouvy a jsou platná pouze pro danou specifikaci služeb.

6.4 Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníku považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel 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 specifikaci služeb.

7.3 Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je

prováděno daňovým dokladem.

7.4 DUZP je stanoveno dle zákona 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 účastníka poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je přístupný na zákaznickém portálu a zaslán e-mailem účastníkovi, není-li ve specifikaci služeb stanoveno jinak.

7.6 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků účastníka evidovaných poskytovatelem.

7.7 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž účastník souhlasí.

7.8 Není-li ve smlouvě nebo specifikaci služeb 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 poskytovatel oprávněn jednostranně převést způsob platby účastníka na předplatné.

7.10 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení, pokud není smlouvou stanoveno jinak.

8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad

8.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závalu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky dohledovému středisku poskytovatele, na kontakt uvedený na www.goldensupport.cz.

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení účastníkem.

8.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závalu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.4 Účastník a poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení účastníka nebo třetí strany. Zařazení do dohledu musí být sjednáno ve specifikaci služeb, vyřízení musí být provedeno jako změna specifikace služeb provedená na základě písemné žádosti o vyřízení.

8.5 Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele, ale je součástí dohledu, je účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

Všeobecné podmínky

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:

8.6.1 účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí telekomunikační sítě, z provozu,

8.6.2 účastník se zavazuje ohlásit i závalu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled služby, a to minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení,

8.6.3 poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby,

8.6.4 poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, kde uživatel opakovaně porušil podmínky dohledu služeb,

8.6.5 seznam placených servisních služeb je uveden v ceníku poskytovatele.

9. Reklamac

9.1 V případě zjištění vady či nesprávného vyúčtování služby má účastník právo podat reklamac. Reklamac musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby či zjištění vadného vyúčtování do sídla poskytovatele, jinak právo na reklamac zanikne. Podání reklamac nemá odkladný účinek účastník se nezbavuje povinnosti reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.

9.2 Reklamac musí být označena jako "Reklamac" a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamac a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamac, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

9.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamac na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním poskytovatelem, je povinen reklamac vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

9.4 V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamac poskytovatelem, má právo se obrátit na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamac bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamac. Podrobnosti stanoví ZEK.

9.5 Pokud dostupnost služby vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy) poklesne pod garantovanou dostupnost, má účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu účastník uplatní formou reklamac.

9.6 Pokud není ve smlouvě, nebo objednávce stanoveno jinak, poskytovatel 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: $Náhrada = celková_periodická_platba \text{ [Kč]} * (\text{úhrnná_doba_poruch [hod]} - 21) / 720$. V případě, že není sjednána periodická paušální platba, vstupuje do výpočtu průměrná měsíční výše faktury za předcházející 3 měsíce.

9.7 Za oprávněnou reklamac bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služeb dle příslušné specifikace služeb v dohodnutém rozsahu, či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak. Sleva z ceny může být maximálně ve výši 100% průměrné měsíční fakturace reklamované služby za poslední 3 měsíce. V případě ukončení smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.

10. Spotřebitelské smlouvy

10.1 V případě uzavření nebo změny smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli informace o uzavřené smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

10.2 Spotřebitel má právo do 14 dnů od předání těchto informací od smlouvy nebo změny odstoupit.

10.3 V případě uzavření smlouvy se spotřebitelem mimo prostory obvyklé k podnikání, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření.

10.4 Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo na dobu neurčitou se závazkem využívat služby po určitou dobu může spotřebitel vypovědět v tříměsíční výpovědní době dle ust. 3.8 těchto VOP.

10.5 V případě smlouvy na dobu určitou uzavřené se spotřebitelem a obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, je poskytovatel povinen spotřebitele informovat o možnosti a způsobu, jak tuto smlouvu ukončit, a to způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování. Spotřebitel musí poskytovatel takto informovat nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy.

11. Pronájem zařízení

11.1 K některým službám může poskytovatel poskytnout účastníkovi zařízení sloužící pro využívání těchto služeb. Jedná se např. o telefonní přístroj, ústřednu, modem, atd.. Toto zařízení může být úplatně pronajato, zdarma zapůjčeno nebo prodáno. V případě výměny pronajatého nebo vypůjčeného zařízení v rámci reklamac poskytovatel neodpovídá za uložení obsah pevného disku zařízení. Poskytovatel si vyhrazuje právo, pro zajištění funkčnosti služby, aktualizovat software, nastavení pronajatých či vypůjčených zařízení. Účastník bere na vědomí, že při aktualizaci software může dojít ke změně obsahu zařízení.

11.2 V případě, že je zařízení pronajato, jsou pravidelné měsíční poplatky za pronájem uvedeny ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb. Součástí plateb za pronájem není případný spotřební materiál, ten si hradí účastník (za spotřební materiál se považují např. baterie, kryty náhlavních souprav, apod.).

11.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo nahradit pronajaté nebo zapůjčené zařízení adekvátním typem, popř. provést dálkově aktualizaci software

zařízení bez předchozího upozornění účastníka za předpokladu, že nedojde ke zhoršení parametrů zařízení.

11.4 Účastník je povinen, do 14 dnů po ukončení smlouvy nebo specifikace služeb vrátit pronajaté nebo zapůjčené zařízení na vlastní náklady na zaslání adresu poskytovatele. Účastník je povinen chránit pronajaté nebo zapůjčené zařízení proti ztrátě, poškození nebo krádeži. V případě, že účastník zařízení nevrátí včas nebo plně funkční a v přiměřeném opotřebení, bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn účastníkovi naúčtovat smluvní pokutu dle ceníku. Vracení zařízení bez ukončení smlouvy nebo specifikace služeb nemá vliv na povinnost účastníka hradit i nadále veškeré platby dle smlouvy a specifikace služeb.

12. Společná a závěrečná ustanovení

12.1 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.

12.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy, objednávky nebo VOP na třetí osobu.

12.3 V případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory mezi stranami dle ustanovení ZEK.

12.4 Skutečnosti neupravené smlouvou, specifikací služeb, VOP se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména ZEK a Občanským zákoníkem.

12.5 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto VOP. Důvodem pro změnu může být zavedení nových služeb, změna podmínek na trhu elektronických komunikací, změna legislativy, vývoj nových technologií, zkvalitňování sítě nebo změna dalších technických, obchodních nebo organizačních na straně poskytovatele. O těchto změnách poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn na www.goldensupport.cz a zveřejněním v každé své provozovně. Pokud poskytovatel změní smluvní podmínky v neprospěch účastníka, oznámí mu to minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou si zvolil účastník pro zaslání vyúčtování. Pokud poskytovatel změní smluvní podmínky podstatně v neprospěch účastníka a účastník s touto změnou nesouhlasí, má možnost ukončit smlouvu ke dni, kdy se mají smluvní podmínky změnit. Tuto skutečnost oznámí účastník poskytovateli neprodleně tak, aby bylo možno k uvedenému dni administrativně toto ukončení smlouvy zpracovat. Právo ukončit smlouvu z tohoto důvodu však účastník nemá, dojde-li ke změně podmínek na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

12.6 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn převést práva i povinnosti z poskytování služby na třetí osobu.

12.7 Účastník dává poskytovateli souhlas se zpracováním svých osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., a to pro účely smlouvy. Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o účastníkovi používat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky. Poskytovatel se zavazuje nepřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících

Všeobecné podmínky

na základě smluvního vztahu s poskytovatelem. Účastník je oprávněn tento souhlas kdykoliv odvolat.

12.8 Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a je oprávněn ho kdykoliv odvolat. Účastník má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.

12.9 V případě, že ve smlouvě účastník vyjádřil souhlas se zasíláním obchodních sdělení, mohou být tato sdělení zasílána na aktuální emailovou adresu účastníka.

12.10 Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním provozních případně lokalizačních údajů v souladu se ZEK. Tento souhlas může účastník kdykoliv odvolat.

12.11 Úkony ve smlouvě a specifikaci služeb (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na zákaznickém portálu (jsou-li tam poskytovatelem nabízeny) tak, že účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme.

12.12 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve smlouvě, dodatcích, specifikaci služeb a ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.

11.14 Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. 6. 2016.