

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ (dále jen VOP)

### 1. Definice pojmů

1.1 **Poskytovatel** je fyzická osoba – podnikatel, Bohumil Boura, Galance internet, Fibichova 962, 289 03 Městec Králové, IČ: 62448064, DIČ: CZ7208030995, web: www.galance.net

1.2 **Zájemce** je fyzická nebo právnická osoba, která projevila zájem o uzavření smlouvy s Poskytovatelem.

1.3 **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela smlouvu.

1.4 **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

1.5 **Služba** je jedna služba nebo více služeb elektronických komunikací (služby datové, hlasové atd.) vč. případných doplňkových služeb.

1.6 **Specifikace** je dokument, který popisuje charakter, parametry a cenu Služby, a který je nedílnou součástí Smlouvy.

1.7 **Ceník** je aktuálně platný ceník služeb elektronických komunikací, doplňkových služeb a poplatků zveřejněný na webových stránkách Poskytovatele www.galance.net.

1.8 **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby.

1.9 **Aktivační poplatek** je cena za zřízení Služby účtovaná Poskytovatelem dle Ceníku a splatná při zřízení Služby.

1.10 **Předplatné/kredit** je částka uhrazená před čerpáním Služby na účet Poskytovatele nebo v hotovosti předána Poskytovateli. Cena za Služby bude čerpána ze složené částky, po vyčerpání složené částky bude Služba pozastavena až do složení dalšího předplatného/kreditu.

1.11 **Jistina** je finanční částka sloužící k zajištění úhrady splatných závazků Uživatele, bude z ní čerpáno pouze, pokud závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po ukončení Služby, ke které se vztahuje, bude jistina vrácena neprodleně Uživateli (případně ponížena o dlužné částky).

1.12 **Vyúčtování** je účetní doklad splňující náležitosti stanovené platnou legislativou, sloužící k vyúčtování Ceny za poskytnuté Služby.

1.13 **Telekomunikační síť** je síť elektronických komunikací, tj. soustava přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.

1.14 **Přípojný bod** (nebo též **Koncový bod**) telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, který je ve vlastnictví Poskytovatele nebo smluvního partnera Poskytovatele, a ve kterém je Uživateli poskytován přístup k Telekomunikační síti, či je Uživateli předávána Služba. Přípojný bod obvykle slouží pro souběžné poskytování služeb více klientům Poskytovatele.

1.15 **Připojovací zařízení** (nebo též **Koncové zařízení**) je zařízení, kterým se Uživatel připojuje na Přípojný bod.

1.16 **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 deklarované parametry Služby. Kontakt na Dohled je uveden na Specifikaci a na webových stránkách Poskytovatele www.galance.net. Dohled přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednávkou na doplňkové a servisní služby.

1.17 **Závada** je stav, kdy je Uživateli 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 Uživatele).

1.18 **Porucha** je stav, kdy je Uživateli 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).

1.19 **Minimálně zajištěná dostupnost 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.

1.20 **Omezení poskytování služby** je zamezení aktivního přístupu ke Službě, tj. úplné nebo částečné omezení poskytování Služby. Po dobu omezení poskytování služby je Služba Poskytovatelem účtována dle Smlouvy a Specifikace.

1.21 **Zrušení poskytování služby** je zrušení přístupu Uživatele k Přípojnému bodu a ukončení poskytování Služby (např. ukončení Smlouvy).

1.22 **Reklama** je právní úkon, kterým se Uživatel domáhá svých práv založených Poruchou Služby či vadným Vyúčtovaním.

1.23 **Klientský portál** je chráněná část webových stránek provozovaná Poskytovatelem, do které má Uživatel přístup pomocí unikátního přístupového jména a hesla, a slouží v předávání informací a požadavků mezi Uživatelem a Poskytovatelem.

### 2. Úvodní ustanovení

2.1 Poskytovatel je na základě osvědčení č. 572 o předložení oznámení dle ustanovení § 13 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací a k zajišťování veřejných komunikačních sítí.

2.2 VOP stanovují pravidla, na základě kterých Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací právnickým a fyzickým osobám, a také blíže stanovují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran.

2.3 Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (Zákon o Elektronických Komunikacích) a Občanským zákoníkem v její platném znění.

2.4 Poskytovatel není povinen Smlouvou se Zájemcem uzavřít v případech, kdy není v požadovaném místě možné Službu poskytnout z technických nebo jiných provozních důvodů nebo když má pohledávku za Zájemcem nebo když zjistí, že Zájemce je v likvidaci, exekuci, konkurzu, případně že na Zájemce byl podán návrh na prohlášení konkurzu či exekuce.

2.5 Uživatel si může Koncové zařízení (Připojovací zařízení) od Poskytovatele koupit nebo pronajmout na základě samostatné smlouvy o pronájmu, nebo může použít vlastní technické odpovídající Koncové zařízení splňující požadavky Služby.

### 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1 Poskytovatel je povinen:

a) V termínu sjednaném ve Smlouvě a Specifikaci zřídit Uživateli přístup ke Službě.

b) Poskytovat Uživateli Službu v souladu s platnými právními předpisy, se sjednanými parametry a ve sjednané kvalitě dle Smlouvy, Specifikace, Ceníku, VOP a poskytovat související služby technické a obchodní podpory.

c) Informovat Uživatele o změnách VOP, Ceníku a dalších smluvních ujednání, a to nejméně jeden měsíc před účinností změn. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Uživatele, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Uživatele rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat. Právo Uživatele ukončit Smlouvu dle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke

změně těchto VOP, Ceníku a dalších smluvních ujednání na základě změny všeobecně platné právní úpravy (např. změna sazby DPH).

d) Poskytovatel je povinen ohlásit Uživateli minimálně 48 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

e) Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky a plánovanou údržbu Telekomunikační sítě.

f) Odstraňovat Poruchy co nejrychleji, tak aby bylo dodrženo SLA, pokud je to možné, s výjimkou Poruch z titulu vyšší moci (např. klimatické a živelné události), kdy by během jejich bezprostředního odstraňování mohlo být ohroženo zdraví pracovníků a dalších osob.

g) Na své náklady odstranit zjištěnou Poruchu Služby za předpokladu, že má původ v poruše technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele. Poruchu Služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím zjištění či po jejím řádném nahlášení Uživatelem.

h) Vypořádat Reklamaci dle podmínek ve VOP.

ch) Poskytnout Uživateli na jeho výzvu aktuálně aktuální údaje o technických a cenových parametrech Služby a jeho závazcích plynoucích ze Smlouvy.

3.2 Poskytovatel je oprávněn:

a) Užívat při poskytování Služeb či při odstraňování Poruch Služby plnění svých smluvních partnerů. V takových případech Poskytovatel odpovídá, jako by plnění poskytoval sám. Uživatel je povinen postupovat vůči smluvním partnerům Poskytovatele stejně, jako by měl dle Smlouvy a dle VOP postupovat vůči Poskytovateli.

b) Omezit nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně údržby a opravy Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.

c) Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy, změny konfigurace a měnit nastavení Služby (IP adresy, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy a Specifikace.

d) Měnit jednostranně tyto VOP, Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel a Ceník.

e) Měnit přístupové jméno a heslo Uživatele ke Klientskému portálu.

f) Nezřídit novou Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Specifikace, nebo pokud Zájemce či Uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti s instalací nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

g) Omezit poskytování Služby, pokud Uživatel porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění ke zjednáni nápravy nápravu Uživatel nesjedná 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. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednáni nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši dle Ceníku. Uživatel uděluje souhlas se zasláním upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na číslo Uživatele uvedené ve Smlouvě. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu. Jestliže Uživatel užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z těchto Služeb.

h) Při opětovné aktivaci Služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění smluvních povinností Uživatelem, má Poskytovatel nárok na příslušný poplatek dle Ceníku.

ch) Neuzavřít Smlouvu či změnit Službu s Uživatelem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

i) Bez předchozí výzvy od Smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud Uživatel vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení či konkurz.

j) Uvést obchodní firmu a sídlo Uživatele, se kterým má uzavřenou Smlouvu nebo jeho jméno na svém referenčním listu.

k) Jednostranně kdykoliv provést změnu Služby a tím i změnu Specifikace, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů Služby a nedojde ke zvýšení Ceny.

l) Ukončit poskytování některé ze Služeb v závislosti na vývoji situace na trhu elektronických komunikací či v závislosti na technickém vývoji. Služba, jejíž poskytování bylo takto ukončeno, musí být nahrazena Službou technicky modernější a odpovídající vývoji na trhu elektronických komunikací.

#### **4. Práva a povinnosti Uživatele**

4.1 Uživatel je povinen:

a) Řádně platit Cenu za poskytovanou Službu. Úhradu provádět řádně v termínu splatnosti dle Smlouvy, Specifikace či Vyúčtování. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele nebo předáním hotovosti Poskytovateli.

b) Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou, Specifikací, VOP a dalšími pokyny Poskytovatele, zejména je povinen úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně sdílení a přenosu nelegálních dat, nelegálních kopií multimediálních souborů, filmů, hudby, apod., nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva, nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup, nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí, neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě, nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím, nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití. V těchto případech je odpovědnost Uživatele dána vždy, a to bez ohledu na to, zda Služby takto zneužívá Uživatel či třetí osoba, která získala přístup ke Službě na Koncovém zařízení Uživatele.

c) Nepoužívat software, který by jakýmkoliv způsobem omezoval jiné uživatele, nenavazovat značné počty souběžných spojení na Přípojný bod a do Telekomunikační sítě v jednom časovém okamžiku, ani jakkoliv jinak omezovat další účastníky Telekomunikační sítě, přípojné body nebo servery.

d) Používat výhradně Koncové zařízení v České republice schváleného typu a standardu, technicky způsobilé pro danou Službu a chránit jej před jakýmkoliv zneužitím třetí osobou. Uživatel odpovídá za stav Koncového zařízení, které připojuje na Přípojný bod.

e) Využívat pouze parametry nastavení Služby uvedené ve Specifikaci, zejména je povinen používat Poskytovatelem přidělený Přípojný bod, IP adresu, masku, výchozí bránu, DNS a SMTP server.

f) Poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nutnou ke zřízení přístupu Uživatele ke Službě či součinnost potřebnou k zajištění dalšího poskytování Služby (např. zajištění přístupu do nemovitosti za účelem odstranění Závady a Poruchy nebo provedení změny Služby). V případě, že Uživatel takovou součinnost neposkytne ani po písemné výzvě ze strany Poskytovatele, považuje se toto jednání za závažné porušení smluvních povinností Uživatele a Poskytovatel není povinen zřídit Uživateli přístup ke Službě či Službu dále poskytovat, přičemž se takové prodlení se zpřístupněním či poskytováním Služby nepovažuje za porušení smluvních povinností Poskytovatele.

g) Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením

Poskytovatele, umístěným v lokalitě Uživatele, poškodit je nebo je odcizit.

h) Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci Připojovacího zřízení, případně telefonní linky a nutných vedení, pokud není Uživatel sám vlastníkem.

ch) Uhradit Poskytovateli náklady spojené se zřízením či změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Uživatel nesplnil podmínky stanovené pro zřízení či změnu Služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Uživatel změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby.

i) Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli provést demontáž a převzetí zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele.

j) Sdělít Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ, e-mailové adresy, kontaktního telefonu, atp. Tyto změny je Uživatel povinen Poskytovateli oznámit písemně, bez zbytečného prodlení.

k) Hlásit Poskytovateli neprodleně výskyt Poruchy Služby prostřednictvím Klientského portálu nebo formuláře na webových stránkách Poskytovatele či na e-mailové adrese nebo telefonní lince k tomu určené Poskytovatelem.

l) Uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Uživatelem založené z titulu Smlouvy.

m) Neprodleně hlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby.

n) Uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, např. servisní práce spočívající v odstraňování Závady Služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele.

o) Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Uživatele proti stavu při zřízení příslušné Služby.

p) Služba je předána v den zřízení Služby, Uživatel má právo, na své náklady, si k převzetí Služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takovéto osoby nemá vliv na řádné předání Služby.

r) Uhradit vyúčtovanou Cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky Telekomunikační sítě vinou Uživatele.

s) Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany Poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa). Se zasíláním písemností souvisejících se Smlouvou a Službou na tuto adresu Uživatel výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se listovní zásilka považuje za doručenu dnem, kdy byla Poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví Smlouvy.

t) Uživatel se zavazuje pro korespondenci s Poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený ve Smlouvě. Zpráva odeslaná Poskytovatelem na tento e-mail se považuje za doručenu. Uživatel se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční a zajistit jeho pravidelnou kontrolu.

u) Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny, za škody v této souvislosti vzniklé nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

v) Uživatel bere na vědomí, že pokud má v nájmu nebo ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, je povinen toto zařízení vrátit po ukončení Smlouvy na své náklady. V případě nevrácení mu bude účtována cena a demontáž tohoto zařízení dle ustanovení příslušné samostatné smlouvy o pronájmu nebo o výpůjčce uzavřené mezi Uživatelem a Poskytovatelem.

w) Pokud byl ve Smlouvě sjednán závazek Uživatele využívat Službu po sjednanou minimální dobu, je Uživatel povinen Službu po takto sjednanou dobu využívat nebo pokud byla ve Smlouvě sjednána minimální výše měsíční Ceny Služby po sjednanou dobu, je povinen Uživatel Službu v této minimální výši po sjednanou dobu hradit. V případě porušení této povinnosti ze strany Uživatele je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako součet jedné pětiny součtu pravidelných měsíčních plateb Ceny Služby nebo jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíční Ceny Služby zbývajících do konce takto sjednané doby využívání Služby.

4.2 Uživatel je oprávněn:

a) Požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, zejména v části týkající se Specifikace Služeb. Poskytovatel změně Smlouvy spočívající v přechodu na kvalitativně či kvantitativně vyšší úroveň Služby vyhoví vždy a bezodkladně, je-li to technicky možné, a to na své náklady. Změně spočívající v přechodu na kvalitativně či kvantitativně nižší úroveň Služby může Poskytovatel vyhovět, náklady takového přechodu hradí Uživatel, pokud není dohodnuto jinak.

b) Bezplatně hlásit Závadu a Poruchu Služby prostřednictvím Klientského portálu nebo formuláře na webových stránkách Poskytovatele či na e-mailové adrese nebo telefonní lince k tomu určené Poskytovatelem.

c) Požádat Poskytovatele o dočasné pozastavení poskytování Služby a to na interval ne kratší, než jeden nebo více celých kalendářních měsíců. Poskytovatel není povinen této žádosti vyhovět.

d) Požádat Poskytovatele o převedení svých práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu, kterou Uživatel doporučí. Tato žádosti Poskytovatel vyhoví za předpokladu, že Uživatel nemá vůči Poskytovateli žádné neuhrazené závazky, či že tyto závazky převezme třetí osoba nastupující na místo Uživatele.

4.3 Uživatel není oprávněn bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele umožnit užívání Služby také třetím osobám. Toto ustanovení se nevztahuje na osoby blízké Uživateli ve smyslu Občanského zákoníku, které sdílí s Uživatelem společnou domácnost. Dále uživatel není oprávněn Službu jakkoli dále úplatně či neúplatně distribuovat třetím osobám, které nejsou ve smluvním vztahu s Poskytovatelem.

#### **5. Omezení či přerušování poskytování Služby**

5.1 Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování dotčené Služby v případě, že se Uživatel dopustil nebo se opakovaně dopouští porušení některé své povinnosti dle bodu 4.1 těchto VOP, zejména písmeno a) až g).

5.2 Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě v případě, že se Uživatel ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnutou Službu a dlužnou částku neuhradí ani po učiněném upozornění ze strany Poskytovatele s uvedením náhradního termínu k plnění ode dne dodání upozornění. Uživatel je v tomto případě povinen uhradit Poskytovateli vyúčtovaný, nákladově orientovaný smluvní poplatek dle Ceníku, za prokazatelné upozornění na prodlení s úhradou Ceny (za vystavení upomínky).

5.3 Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování dotčené Služby v případě, že by jejím dalším poskytováním mohlo dojít či docházelo ke vzniku škody na majetku Poskytovatele nebo třetích osob či ke vzniku újmy na zdraví třetích osob.

5.4 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu potřebnou pro provedení správy či plánované údržby Telekomunikační sítě nebo technologického vybavení Poskytovatele potřebného k poskytování Služby.

5.5 Poskytovatel je oprávněn ve veřejném zájmu bez dalšího omezit či přerušit poskytování Služby na nezbytně nutnou dobu.

5.6 Omezení či přerušování poskytování Služby dle ustanovení bodu 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 nebo 5.5 těchto VOP není považováno za prodlení na straně Poskytovatele s poskytováním Služby.

5.7 Při omezení či přerušování poskytování Služby dle ustanovení bodu 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 nebo 5.5 těchto VOP, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživatelé za jeden každý měsíc, nebo jeho poměrnou část, trvání takového omezení či přerušování poskytování Služby smluvní poplatek ve výši pravidelné měsíční Ceny, nebo její poměrné části, sjednané ve Smlouvě a Specifikaci.

5.8 V případě, že Poskytovatel přerušil poskytování Služby dle ustanovení bodu 5.1 nebo 5.2 těchto VOP, je oprávněn požadovat po Uživatelé, při obnovení poskytování Služby, smluvní poplatek za obnovení Služby uvedený v Ceníku.

## **6. Platební podmínky**

6.1 Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré Ceny uvedeny v Kč (korunách českých) včetně DPH v platné sazbě při sepisování Smlouvy a Specifikace.

6.2 Cena za poskytnutou Službu může být sjednána dle Ceníku nebo dohodou ve Smlouvě nebo ve Specifikaci a začíná být účtována ode dne, kdy byl Uživatelé zřízen přístup ke Službě, není-li smluvními stranami ve Smlouvě dohodnuto jinak. Za den zřízení přístupu ke Službě se považuje den, který je uveden v Uživatelé podepsaném dokumentu o předání Služby. Není-li takový dokument, považuje se za den zřízení přístupu ke Službě den, kdy Uživatel začal prokazatelně Službu užívat.

6.3 Poskytovatel je oprávněn účtovat a Uživatel je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu a poplatky dle Smlouvy, Specifikace a dle Ceníku.

6.4 Cena za Službu může být hrazena dle ujednání ve Smlouvě a Specifikaci formou Předplatného na aktuální či následující platební období nebo zpětně za Službu poskytnutou v uplynulém platebním období.

6.5 V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za využívání Služby je Poskytovatel oprávněn jednostranně převést způsob platby Uživatelé na Předplatné na následující platební období.

6.6 Veškeré přeplatky Uživatelé může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků Uživatelé nebo je, po dohodě s Uživatelé, započítat jako Předplatné na úhradu Služby v budoucím období.

6.7 K úhradě Ceny za poskytnutou Službu Poskytovatel na základě ujednání ve Smlouvě a Specifikaci vystaví Vyúčtování splňující účetní náležitosti dle platných právních předpisů a odešle jej v elektronické formě na emailovou adresu Uživatelé nebo případně v listinné formě, po dohodě s Uživatelé, na fyzickou adresu Uživatelé uvedenou ve Smlouvě. V případě, že Uživatelé nesouhlasí se zasláním Vyúčtování elektronickou formou, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživatelé v takovém případě za odesílání Vyúčtování v listinné formě přiměřený nákladově orientovaný poplatek (zejm. poštovné a balné, náklady na tisk a papír). Tento poplatek je blíže uveden v Ceníku na webových stránkách Poskytovatelé.

6.8 Platebním obdobím je jeden kalendářní měsíc nebo volitelně 3, 6, 12, 24 nebo 36 měsíců. Výběr platebního období je určen dohodou smluvních stran a je uveden ve Smlouvě nebo Specifikaci.

6.9 Uživatel je povinen platbu řádně identifikovat užitím přiděleného variabilního symbolu. Nezná-li Uživatel tento variabilní symbol, může použít jakožto variabilní symbol číslo Smlouvy.

6.10 Uživatel je povinen Vyúčtování uhradit do 7 dnů (lhůta splatnosti) ode dne jeho vystavení pokud není smluvními stranami sjednána ve Smlouvě či Specifikaci jiná splatnost nebo není ve Vyúčtování uvedena jiná lhůta splatnosti.

6.11 Nepodaří-li se poskytovateli poštovních služeb Vyúčtování Uživatelé doručit z důvodu toho, že se Uživatel odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Uživatel zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí

odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem, kdy poskytovatel poštovních služeb nedoručenou zásilku doručil zpět Poskytovateli.

6.12 Vyúčtování se považuje za uhrazené dnem, kdy je vyúčtováná Cena v plné výši připsána na účet Poskytovatelé uvedený ve Vyúčtování či v hotovosti předána Poskytovateli.

6.13 Je-li Uživatel v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má Poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.

6.14 Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživatelé složení vratné finanční Jistiny sloužící k zajištění úhrady vyúčtováné Ceny za poskytnutou Službu či jiných pohledávek Poskytovatelé za Uživatelé založených Smlouvou (včetně úhrady případné smluvní pokuty a smluvních poplatků); tato Jistina, či její příslušná zbývající část, bude Uživatelé vrácena při ukončení Smlouvy. Pokud Uživatelé požadovanou vratnou Jistinu nesloží, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti dle Smlouvy.

## **7. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad**

7.1 Zjistí-li Uživatel Poruchu nebo Závalu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit prostřednictvím Klientského portálu nebo formuláře na webových stránkách Poskytovatelé či na e-mailové adrese nebo telefonicky lince k tomu určené Poskytovateli.

7.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Uživatelé.

7.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci Uživatelé, 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.

7.4 Uživatel a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do Dohledu budou zařazena i zařízení Uživatelé. Zařazení do dohledu musí být sjednáno ve Smlouvě nebo ve Specifikaci, vyřazení musí být provedeno jako změna Smlouvy či Specifikace provedená na základě písemné žádosti o vyřazení. Zařazení zařízení Uživatelé do Dohledu je považováno za doplňkovou službu, které je poskytována za cenu sjednanou ve Smlouvě nebo Specifikaci.

7.5 Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatelé, ale které je součástí Dohledu, je Uživatel povinen tento zásah objednat, pokud není tato objednávka předem Smlouvou dohodnuta, vč. ceny takových zásahů.

7.6 Cílem Dohledu je udržení Služeb v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Proto jsou stanovena následující základní pravidla pro zařízení Uživatelé zařazené do Dohledu:

a) Uživatel se zavazuje hlásit Poskytovateli veškeré závady, výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení Uživatelé, která jsou součástí Dohledu, z provozu.

b) Uživatel se zavazuje ohlásit Poskytovateli plánovanou odstávku svého zařízení zařazeného do Dohledu, a to minimálně 24 hodin před časem plánované odstávky.

c) Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu zařízení Uživatelé, kde Uživatel opakovaně porušil tyto základní pravidla pro zařízení Uživatelé zařazené do Dohledu.

## **8. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy**

8.1 Smlouva je platně a účinně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

8.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

8.3 Po uzavření Smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

8.4 Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit Službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Uživatelé náhradní den zřízení Služby nebo má Poskytovatel právo od uzavření smlouvy bez sankcí do tří dnů odstoupit. Neodstoupí-li Uživatel po oznámení náhradního dne

zřízení Služby od smlouvy ve lhůtě třech dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení Služby za sjednaný.

8.5 Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení Služby, ale nejdříve po úhradě aktivního poplatku, případně jistiny, jsou-li ke zřízení Služby vyžadovány.

8.6 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany Poskytovatelé. 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 zproplátněn.

8.7 Uživatel i Poskytovatel jsou oprávněni Smlouvou kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce a začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi, není-li ve Smlouvě domluveno jinak. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se listovní zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů.

8.8 Uživatel může ukončit Smlouvou bez sankce na základě oznámení Poskytovatelé o změně Smlouvy či jejích součástí, VOP nebo dalších smluvních ujednání, která vedou ke zhoršení postavení Uživatelé (nedošlo-li k této změně výhradně v důsledku změny všeobecné platné právní úpravy), ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat.

8.9 Pokud je Službou poskytování hlasových telefonních služeb, může poskytování Služby a Smlouva končit také přenesením čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení Zákona o Elektronických Komunikacích a dále Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel, které jsou k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách Poskytovatelé [www.galance.net](http://www.galance.net) v části „Dokumenty ke stažení“ a v tištěné podobě v provozovně Poskytovatelé.

8.10 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména v případě:

- Prodlení Uživatelé s platbou za Služby.
- Když Poskytovatel přestane být dle příslušných předpisů způsobilý poskytovat služby elektronických komunikací.
- Kdy dojde k ukončení Smlouvy mezi Poskytovateli a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění telekomunikačního zařízení, na kterém je závislé poskytování Služby.
- Kdy Uživatel uvedl nesprávný údaj, zamýšlel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve Smlouvě, neposkytuje součinnosti při poskytování Služby.

8.11 Veškerá odstoupení od Smlouvy a výpovědi Smlouvy musí být provedeny písemně a prokazatelně doručeny druhé straně.

8.12 Uživatel může svou výpověď nebo odstoupení od Smlouvy v době ještě před skončením platnosti Smlouvy vzít zpět (odvolat), jednoduchým písemným oznámením Poskytovatelé, že si přeje Službu dále využívat a Smlouva bude pokračovat, jako kdyby výpověď nebo odstoupení nebylo vůbec podáno.

8.13 Ke změně Smlouvy dochází zejména podpisem dodatku Smlouvy, podpisem nové Specifikace, nabytím účinnosti nových VOP a Ceníku.

## **9. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací**

9.1 Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o Uživatelé používat pouze v souladu s platnou legislativou. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s Poskytovateli.

9.2 Uživatel výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou Smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas Uživatel poskytuje v souladu s platnou legislativou a je oprávněn ho kdykoliv odvolat. Uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.

9.3 V případě, že ve Smlouvě Uživatel vyjádřil souhlas se zasláním obchodních sdělení, mohou být tato sdělení zasílána na aktuální emailovou adresu Uživatele. Tento souhlas je Uživatel oprávněn kdykoliv odvolat.

9.4 Uživatel uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním provozních a lokalizačních údajů v souladu s platnou legislativou. Tento souhlas může Uživatel kdykoliv odvolat.

9.5 Uživatel souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zaslání upomínek či výzev Uživateli.

9.6 Smluvní strany Smlouvy jsou povinny v souladu s platnou legislativou zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.

9.7 Povinnost mlčenlivosti smluvních stran se nevztahuje na:

- a) Skutečnost, že byla uzavřena Smlouva.
- b) Znění VOP.
- c) Informace, které se jsou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti.

## 10. Reklama

10.1 Uživatel má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamaci na:

- a) Vyúčtování Ceny (reklama na Vyúčtování).
- b) Poskytovanou Službu (reklama na Službu).

10.2 Pokud dostupnost služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Uživatel nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Uživatel uplatní formou Reklama.

10.3 Pokud není ve Smlouvě nebo Specifikaci pro Službu sjednáno jinak, Poskyvatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti v intervalu kalendářního měsíce 97%. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném zúčtovacím období je poskytnuta formou slevy, jejíž výše je stanovena, v případě úhrnné doby trvání všech poruch delší než 21 hodin, vzorcem: Náhrada = celková periodická platba [Kč] x (úhrnná doba poruch [hod] – 21) / 720.

10.4 Reklama musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vadného poskytnutí Služby či zjištění nesprávného Vyúčtování, nejpozději do dvou měsíců od tohoto zjištění, na adresu Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání Reklama nemá odkladný účinek a Uživatel se nezabývá povinnosti reklamovanou Službu či Vyúčtování řádně uhradit.

10.5 Reklama musí být označena jako "Reklama" a musí obsahovat identifikaci Uživatele, identifikaci Služby, popis důvodu Reklama a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu Reklama, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

10.6 Poskyvatel je povinen vyřídit Reklamaci na Vyúčtování Ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení Reklama. Vyžaduje-li vyřízení Reklama projednání se zahraničním poskytovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.

10.7 Za oprávněnou Reklamaci na poskytnutou Službu bude Uživateli poskytnuta kompenzace ve formě slevy z Ceny Služby sjednané ve Smlouvě nebo Specifikaci, v dohodnutém rozsahu, či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším Vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně padesáti procent sjednané měsíční Ceny dotčené Služby. V případě ukončení Smlouvy bude tato kompenzace poskytnuta v penězích.

10.8 Za oprávněnou Reklamaci na Vyúčtování Ceny bude Uživateli vrácen příslušný přeplatek, a to na nejbližším Vyúčtování, formou dobropisu nebo jiným způsobem dohodnutým s Uživatelem. V případě, že existují splatné pohledávky Poskytovatele vůči

Uživateli, je Poskyvatel oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení těchto pohledávek.

10.9 V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem řešení Reklama Poskytovatelem, má právo se obrátit na Český Telekomunikační Úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení Reklama bez zbytečného odkladu nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení Reklama. Podrobnosti stanoví Zákon o Elektronických Komunikacích.

## 11. Spotřebitelské smlouvy

11.1 Uživatel, který je spotřebitelem ve smyslu občanského zákoníku, a který Smlouvu uzavřel mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele nebo prostředky komunikace na dálku, má právo odstoupit od Smlouvy bez jakýchkoli sankcí a bez udání důvodu ve lhůtě čtrnácti dnů od okamžiku, kdy mu bylo umožněno užívat Služby dle Smlouvy.

11.2 Uživateli, který je spotřebitelem ve smyslu občanského zákoníku, a který Smlouvu uzavřel za použití prostředků komunikace na dálku, je Poskyvatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy poskytnout Uživateli informace o uzavřené Smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Uživatel má právo do 14 dnů od předání těchto informací od Smlouvy odstoupit.

11.3 Uživatel, který je spotřebitelem ve smyslu občanského zákoníku, bere na vědomí, že podáním odstoupení od Smlouvy se nezabývá své povinnosti uhradit Poskytovateli na základě Smlouvy spotřebovanou Službu (např. cenu za Uživatelem uskutečněné hovory z telefonní linky nebo využití datové služby). Toto ustanovení platí, pokud bylo na základě žádosti Uživatele zahájeno poskytování Služby před uplynutím 14 dnů, po které měl Uživatel (Spotřebitel) právo od Smlouvy odstoupit.

## 12. Odpovědnost Poskytovatele

12.1 Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá Poskyvatel za její funkčnost.

12.2 Poskyvatel neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikla v důsledku neodborného nakládání s Koncovým zařízením.

12.3 Poskyvatel není povinen nahrazovat Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku Závady nebo Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení dle ustanovení bodu 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 nebo 5.5 těchto VOP.

12.4 Poskyvatel odpovídá pouze za Poruchy Služby, které vznikly v důsledku závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele. V případě, že Poskyvatel prodá nebo pronajme Uživateli Koncové zařízení, nepovažuje se porucha tohoto zařízení za Poruchu Služby, nicméně zakládá nárok Uživatele na záruční či pozáruční opravu. Je-li připojovací zařízení Uživateli Poskytovatelem pouze pronajato a je ve vlastnictví Poskytovatele, provede Poskyvatel opravu nebo výměnu Připojovacího zařízení na své náklady v souladu s příslušným ustanovením samostatné smlouvy o pronájmu, která byla mezi Poskytovatele a Uživatelem v době započítání pronájmu uzavřena.

12.5 Poskyvatel neodpovídá za škody, které vzniknou jako důsledek rušení cizím rádiovým signálem, v důsledku havárií a výpadků dodávek elektrické energie, vlivem počasí nebo v důsledku vlivu živelných událostí.

12.6 Poskyvatel neodpovídá za provoz, funkčnost a kompatibilitu zařízení Uživatele, za hardwarové a softwarové vybavení, prostřednictvím kterého Uživatel Službu využívá. Rovněž neodpovídá za ty části sítě, které jsou provozovány jinými subjekty.

12.7 Jestliže je užívání Služby Uživatelem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou třetí stranou přímo Uživateli na základě smlouvy mezi touto třetí stranou a Uživatelem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí stranou Uživateli považuje za překážku na straně Uživatele a Poskyvatel není v prodlení s poskytováním Služby.

12.8 Poskyvatel nenesé žádnou odpovědnost za jakékoliv náklady, ušlý zisk, ekonomické ztráty, soudní řízení nebo jakékoliv další následné ztráty a škody vzniklé v důsledku užívání Služby nebo nemožnosti přístupu k Telekomunikační síti.

## 13. Klientský portál

13.1 Poskyvatel s Uživatelem se tímto dohodl, že v zájmu většího uživatelského komfortu je možné zadávat požadavky na změny a volitelné parametry Služby, objednávky nových Služeb, požadavky na technickou a na obchodní podporu prostřednictvím Klientského portálu za tímto účelem zřízeným Poskytovatelem, a to v rozsahu funkcí a možností, které jsou Poskytovatelem na tomto portále nabízené.

13.2 Poskyvatel Uživateli přidělí unikátní a nezaměnitelné přístupové údaje, které bude Uživatel používat pro přístup do Klientského portálu.

13.3 Úkony provedené prostřednictvím Klientského portálu za použití přístupových údajů Uživatele se považují za závazné a za provedené Uživatelem, bez ohledu na to, zda je Uživatel skutečně provedl.

13.4 Uživatel je povinen své přístupové údaje chránit před jakýmkoli zneužitím. Jakékoli zneužití přístupových údajů Uživatele jde vždy k tíži Uživatele.

13.5 Po akceptaci požadavků Uživatele předaných Poskytovateli prostřednictvím Klientského portálu Poskytovatelem, budou tyto požadavky zpracovány v písemné podobě do příslušného dokumentu (např. dodatek Smlouvy, Specifikace atd.).

## 14. Společná a závěrečná ustanovení

14.1 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Specifikace nebo VOP na třetí osobu.

14.2 V případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory mezi stranami dle ustanovení Zákona o Elektronických Komunikacích.

14.3 Skutečnosti neupravené Smlouvou, Specifikací, VOP se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle Zákona o Elektronických Komunikacích a Občanským zákoníkem.

14.4 Poskyvatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto VOP. O těchto změnách poskyvatel vyzoomí Uživatele nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti změn na svých webových stránkách [www.galance.net](http://www.galance.net), zasláním informací o této změně na e-mailovou adresu Uživatele a zveřejněním ve své provozovně.

14.5 Smluvní strany se dohodly, že Poskyvatel je oprávněn převést práva i povinnosti z poskytování Služby na třetí osobu i bez souhlasu Uživatele.

14.6 Úkony ve Smlouvě (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky prostřednictvím Klientského portálu (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Uživatel provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskyvatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).

14.7 Skutečnosti neupravené Smlouvou, Specifikací a VOP se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle Zákona o Elektronických Komunikacích.

14.8 VOP jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele [www.galance.net](http://www.galance.net) v části „Dokumenty ke stažení“ a v provozovně Poskytovatele.

14.9 Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení VOP, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

14.10 Všechny spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou a bez průtahů.

14.11 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve Smlouvě a jejích dodatcích, Specifikaci a Ceníku mají přednost před ustanoveními VOP.

14.12 Tyto VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí platnosti a účinnosti pozdějších VOP.

14.13 Tyto VOP platí a jsou účinné od 8. února 2014.