

## Všeobecné podmínky

Poskytování telekomunikačních služeb společností  
OXID Networks s.r.o..

### 1. Předmět všeobecných podmínek

Tyto všeobecné podmínky stanovují postup uzavírání smlouvy o poskytování a užívání telekomunikačních služeb a podmínky, na základě kterých bude OXID Networks s.r.o. poskytovat účastníkovi telekomunikační služby, které jsou předmětem podnikání společnosti OXID Networks s.r.o.

### 2. Definice pojmů

**2.1 Poskytovatel** je společnost OXID Networks s.r.o., která poskytuje, nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb v souladu s platnými právními předpisy a v rozsahu povolení udělených Ministerstvem dopravy a spojů ČR – Českým telekomunikačním úřadem podle smlouvy o poskytování a užívání telekomunikačních služeb, jejichž nedílnou částí jsou tyto všeobecné podmínky (dále jen "Podmínky").

**2.2 Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která na základě smlouvy o poskytování a užívání telekomunikačních služeb užívá služby Poskytovatele.

**2.3 Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouva jménem smluvní strany, nebo jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy za smluvní stranu jako její zástupce. Oprávněný zástupce smluvní strany musí být vybaven k zastupování platnou plnou mocí s notářsky ověřenými podpisy zmocnitele.

Ě.č **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění smlouvy o poskytování a užívání telekomunikačních služeb, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování služby podle této smlouvy. Kontaktní osobou poskytovatele je vždy také jednáající operátor Oddělení péče o zákazníky Poskytovatele.

### 3. Smlouva

3.1 Předmětem smlouvy o poskytování a užívání telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“) je závazek Poskytovatele dodat služby, práce a zboží (dále jen „Služba“) spočívající ve zřízení jedné nebo více telekomunikačních služeb popsaných ve Smlouvě nebo jejich přílohách Účastníkovi a v poskytování těchto služeb včetně poskytování souvisejících doplňkových služeb Účastníkovi a závazek Účastníka tyto služby užívat a řádně zaplatit za Službu cenu ve výši ceny platné v době poskytnutí této služby.

3.2 Poskytovatel má právo měnit tyto Podmínky, Řád služby, Reklamační řád a případně specifikaci služby a je povinen tuto změnu oznámit předem Účastníkovi ve lhůtě která nebude kratší než 30 dnů.

### 4. Povinnosti smluvních stran

4.1 Poskytovatel je povinen

a) za sjednanou cenu zřídit a poskytovat požadovanou Službu podle Smlouvy v souladu s Řádem služby každému, kdo o ni požádá a souhlasí s Podmínkami, Řádem služby a Reklamačním řádem;

b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Řádem této služby a platnými smluvními podmínkami;

c) udržovat infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě odpovídající příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným právními předpisy;

d) provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby závady v poskytování služby byly odstraněny bez prodlení po jejich vzniku. Po oznámení závad Účastníkem se poskytovatel zavazuje zahájit práci na jejich odstranění bez zbytečného prodlení;

e) oznámit v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy;

f) zveřejňovat informace o případných změnách ve Službě.

4.2 Účastník je povinen

a) řádně hradit ceny za služby poskytované dle Smlouvy ve výši ceny platné v době poskytnutí Služby;

b) zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;

b) oznamovat závady neprodleně Poskytovateli;

d) umožnit Poskytovateli přístup k zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka za účelem oprav, či údržby;

e) neprodleně písemně informovat Poskytovatele, oddělení služeb zákazníkům, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených v smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

### 5. Cena služeb, platební podmínky

5.1 Ceny poskytovaných Služeb jsou uvedeny v platném ceníku Služeb. Ceník Služeb je k dispozici v prodejních místech Poskytovatele a u jeho obchodních zástupců.

5.2 Zúčtovací období je jeden měsíc.

5.3 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:

a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po převzetí příslušného plnění Účastníkem v prvním následném vyúčtování;

b) pravidelné platby jsou účtovány Poskytovatelem po převzetí příslušného plnění Účastníkem v prvním následném vyúčtování;

c) Pravidelné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. Tyto platby jsou vypočteny jako 1/30 měsíční platby násobená délkou neúplného období v celých dnech;

d) předplatné za období zvolené Účastníkem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období.

5.4 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za předplacení dalších telekomunikačních služeb a služeb poskytovaných třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

5.5 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou službu začínají účtovat dnem následujícím po provedení změny Služby

5.6 Úctované částky musí být uhrazeny ne účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost faktury je 14 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.

5.7 Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané.

5.8 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí stranu vymáháním pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

5.9 Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Účastník povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem a uvedené ve vyúčtování těchto vymáhaných pohledávek.

5.10 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení části řádně a včas zaplacených úhrad ceny za období, ve kterém Služba nebyla poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě. Lhůty a způsob vyúčtování přeplatků jsou specifikovány v Reklamačním řádu.

5.11 Neposkytne-li účastník součinnost při odstranění závady podle čl. 4.2 ©, (d) a (e) těchto podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných stálých plateb, zaplacených za dané období.

### 6. Jistota

6.1 Poskytovatel je oprávněn požadovat od účastníka mimořádnou zálohu (jistotu) a to v následujících případech:

a) sídlo nebo bydliště účastníka se nachází mimo území České republiky;

b) Smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;

c) Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky stanovené ve Smlouvě;

d) při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;

e) Poskytovateli nebyly předloženy Účastníkem dostatečné informace a podklady dosvědčující schopnost Účastníka plnit přijaté závazky.

6.2 Výše jistoty se vypočte maximálně ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy.

6.3 Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 6.1 (b) skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.

6.4 Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 6.1 © a pokud po dobu tří měsíců p poskytnutí jistoty nedošlo k případu prodlení s platbou, povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí.

6.5 V případě, že povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí, Poskytovatel neprodleně jistotu vrátí na základě písemné žádosti Účastníka.

6.6 Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut.

### 7. Omezení a zastavení poskytování služby

7.1 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služby, jestliže je jeho možnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani ji zabránit. Jedná se zejména o pozastavení povolení k provozování Služby ze strany příslušného správního (povolujícího) orgánu v období obecného zájmu. Poskytovatel je oprávněn omezit či pozastavit omezování služby i v případě, že je účastník v prodlení s úhradou ceny Služby.

7.2 V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo zastavit poskytování Služby nebo zamezit aktivní přístup ke Službě.

7.3 Poskytovatel je oprávněn účtovat na nejbližším příštím vyúčtování Účastníkovi za zaslání písemného upozornění podle čl. 7.2 upomínací náklady.

7.4 Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za služby a za periodické platby podle smlouvy není dotčen omezením nebo zastavením poskytování služeb z důvodů prodlení Účastníka s úhradou těchto cen Služby.

### 8. Porušení smlouvy

8.1 Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:

a) nezřídil požadovanou službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě;

b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;

c) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.

8.2 Za podstatné porušení smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:

a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 28 dní po datu splatnosti;

b) neposkytl jistotu podle článku 6;

c) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby;

d) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;

e) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou telekomunikační Službu nebo zařízení Poskytovatel v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;

f) odepřel Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy;

g) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení a jiné závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.

8.3 Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezená a zastavení poskytování Služby podle čl. 7.1

## 9. Úrok z prodlení, smluvní pokuta

9.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

9.2 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle článku 4.1 (f) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování.

9.3 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením smluvního úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.

9.4 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

## 10. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

10.1 Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývajících ze smlouvy, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí Poskytovatele, jeho zaměstnance nebo obchodního zástupce. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk.

10.2 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.

10.3 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity sítě, k poruchy nebo závady v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součástí a příslušenství.

10.4 Náhrada škody, v souladu s ustanovením tohoto čl. 10 Podmínek, bude poskytnuta Účastníkovi podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 100.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí služeb sjednaných ve Smlouvě. Pouze v případě, že náhrada škody bude splatná po ukončení platnosti Smlouvy, bude vyplacena v penězích.

## 11. Vznik, změna, převod a ukončení smlouvy

11.1 Smlouva je platná a účinná, jakmile byla podepsána Oprávněnými zástupci smluvních stran.

11.2 K uzavření smlouvy lze rovněž užit smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.

11.3 Smlouvu lze měnit písemně a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě nebo jejím přílohám (např. specifikace Služby) podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

11.4 Při změně Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením Služby, např. při změně umístění koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem

požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů.

11.5 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

11.6 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak.

11.7 Smlouva může být ukončena

a) písemnou dohodou smluvních stran;

b) uplynutím sjednané výpovědní lhůty;

c) uplynutím výpovědní lhůty jednoho měsíce vyplývajících z výpovědi podané Účastníkem z důvodu změny těchto Podmínek a nebo Řádu služby podle čl. 3.2 těchto Podmínek, byla-li výpověď Účastníkem podána během 30 kalendářních dnů po provedení takové změna Poskytovatelem;

d) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky odstoupení od smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně.

11.8 V případech uvedených v čl. 11.7 (b), (c) výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.

11.9 Po ukončení smlouvy Účastníkem před zřízením, zahájením nebo změnou služby ne Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů.

11.10 Po ukončení smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatel za účelem poskytování služby obdržel podle Smlouvy. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení.

## 12. Informace, evidence údajů, důvěrnost informací

12.1 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Účastníka, které uložil jako elektronická data nebo jinak nebo obdržel k uložení, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování telekomunikačních služeb.

12.2 Poskytovatel je oprávněn s údaji informacemi o Účastníkovi nakládat pouze v souladu s platným právním řádem ČR. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám, s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem nebo na základě souhlasu Účastníka.

12.3 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení nebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatel.

## 13. Stížnosti a připomínky Účastníků

Stížnosti a připomínky Účastníků vztahující se k poskytování služeb podle Smlouvy Poskytovatel vyřizuje v souladu s obecně závaznými právními předpisy a Reklamačním řádem.

## 14. Ustanovení společná a závěrečná

14.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem ČR.

14.2 V případě, že Smlouva a Podmínky jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

14.3 V případě rozporu mezi zněním Smlouvy, těmito Podmínkami a Řádem služby mají přednost ustanovení uvedená ve vyjmenovaných dokumentech podle tohoto pořadí:

a) Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb ve znění příloh a dodatků.

b) Řád služby

c) Podmínky

14.4 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení

neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto podmínek.

14.5 Pokud v Podmínkách nebo ve smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny změny Podmínek, Řádu služby, Reklamačního řádu nebo platného Ceníku služeb uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi.

14.6 Všechny spory vzniklé ze smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Pro případ, že nedoručí k dohodě při řešení sporů, každá ze smluvních stran má právo obrátit se na věcně a místně příslušný soud, pokud strany neuzavřou písemně rozhodčí smlouvu, na základě které bude rozhodnuto o majetkových sporech mezi smluvními stranami a to jedním nebo více rozhodci anebo rozhodčím soudem.

14.7 Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 23.4.2003