

Obchodní podmínky JiskraNET, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení.

- 1.1 Obchodní podmínky JiskraNET, s.r.o. (dále jen Obchodní podmínky, nebo "OP") vymezují základní technické, provozní, obchodní podmínky a postup, za kterých poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací, nebo plnění související s poskytováním služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, případně smlouvy o nákupu a prodeji souvisejícího zboží (dále jen Smlouva).
- 1.2 Obchodní podmínky jsou Obchodními podmínkami pro zajišťování veřejných komunikačních sítí a služeb elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Současně obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást každé Smlouvy uzavřené s JiskraNET, s.r.o. o poskytování služeb elektronických komunikací, nebo o plnění souvisejícím s poskytováním služeb elektronických komunikací (dále jen "Smlouva"). Řídí se jimi Smlouvy vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti. Součástí každé Smlouvy je také Ceník poskytovaných služeb, Specifikace služeb a Technická specifikace služeb.

2. Definice pojmů.

- 2.1 „Poskytovatel“ je poskytovatel JiskraNET, s.r.o., se sídlem, Vinohradská 560, 739 32 Řepiště, IČ: 03283453, který poskytuje Služby elektronických komunikací na základě všeobecných oprávnění vydaných Českým telekomunikačním úřadem.
- 2.2 „Účastník“ je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem poskytujícím veřejně dostupné Služby elektronických komunikací Smlouvu na poskytování Služeb.
- „Poskytovatelem“ je JiskraNET, s.r.o., se sídlem, Vinohradská 560, 739 32 Řepiště, IČ: 10767304.
- 2.3 „Účastník“ je fyzická nebo právnická osoba, která učinila nebo má v úmyslu učinit nabídku Poskytovateli směřující k uzavření Smlouvy, jejímž předmětem je koupě a prodej Zboží z nabídky Poskytovatele.
- 2.4 „Smluvní strany“ jsou Poskytovatel a Účastník, v případě prodeje a nákupu Zboží pak Poskytovatel a Účastník.
- „Spotřebitelem“ je každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti,
- 2.5 „Zákon“ je zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. „Občanský zákoník“ je zákon č. 89/2012 Sb.
- 2.6 „Zboží“ jsou movité věci nabyté za účelem prodeje. Po splnění daných podmínek změni Zboží svého majitele z Poskytovatele na Účastníka. Podmínkou pro přechod vlastnictví je zaplacení kupní ceny.
- 2.7 „Služba“ je služba poskytnutá Poskytovatelem tak, že co do rozsahu, ceny a kvality odpovídá Obchodním podmínkám nebo smluvně dohodnutým podmínkám pro poskytování Služby elektronických komunikací nebo smluvním podmínkám jiných smluv.
- 2.8 „Služba elektronických komunikací“ je zejména dodávka Služeb internetu, hlasových Služeb, pronájmu okruhů apod., zahrnutých do produktové nabídky dle aktuálního Ceníku Služeb Poskytovatele.
- 2.9 „Specifikace služeb“ je dokument obsahující vymezení poskytovaných Služeb elektronických komunikací včetně jejich rozsahu a vymezení území, na němž se Služba elektronických komunikací poskytuje, postupy při zavádění a organizačním zajišťování Služeb elektronických komunikací, jakož i zvláštní podmínky pro zavádění a poskytování Služeb elektronických komunikací.
- 2.10 „Veřejně dostupná služba“ je Služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.
- 2.11 „Veřejně dostupná telefonní služba“ je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číselového plánu dle určené geografické polohy telefonní stanice.
- 2.12 „Ceník“ je seznam cen, za které Poskytovatel poskytuje Služby elektronických komunikací. Ceník je k dispozici v písemné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele <https://jiskranet.net/> Cena Služby může být jednorázová nebo periodická, jak je sjednáno Objednávkou nebo Smlouvou.
- 2.13 „Klientský účet“ je účet Účastníka u Poskytovatele, kde je dobíjen Kredit pro předplacené Služby.
- 2.14 „Kredit“ je předplacené, kladný zůstatek finančních prostředků Účastníka Služby elektronických komunikací.
- 2.15 „Expirační datum“ je doba vypršení platnosti Kreditu u předplacené Služby.
- 2.16 „Internetové stránky Poskytovatele“ jsou veřejné webové stránky Poskytovatele s internetovou adresou <https://jiskranet.net/> dostupné pomocí přenosového protokolu HTTP. Internetovými stránkami se rozumí také veškeré Internetové stránky provozované Poskytovatelem a jakékoliv další (i budoucí) stránky, které provozuje nebo bude provozovat Poskytovatel vlastním jménem a na vlastní internetové adrese (internetovým doménovým jménem).
- 2.17 „Žádava“ je zhoršení vlastností Služby mimo stanovené meze, která nebrání jejímu využívání.
- 2.18 „Porucha“ je úplné nebo částečné přerušení poskytovaných Služby, které zabraňuje jejímu využívání.
- 2.19 „Vadné poskytnutá služba“ je Služba poskytnutá Poskytovatelem tak, že co do rozsahu, ceny či kvality neodpovídá Obchodním podmínkám nebo smluvně dohodnutým podmínkám pro poskytování Služby.
- 2.20 „Reklamacce“ je úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky Účastníků plynoucí z právní odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování Služeb, které jsou jeho podnikatelskou činností a které bezprostředně souvisejí se Službami nebo plněním poskytovanými Poskytovatelem, uplatnění práv na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby nebo Zboží.
- 2.21 „Vyřízení reklamacce“ je sdělení Poskytovatele o provedeném či zamýšleném odstranění Žávd a Poruch na základě písemné, ústní či telefonicky podané Reklamacce, nejvhodnějším způsobem, zpravidla shodným se způsobem uplatnění Reklamacce.
- 2.22 „Soustavné opožděné placení“ je zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti.
- 2.23 „Soustavné neplacení“ je existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny.
- 2.24 „Dohledové centrum“ je centrum dohledu veřejné komunikační sítě Poskytovatele, kontaktování Dohledového centra je možné emailem info@jiskranet.net nebo telefonicky v pracovní dny od 8:00 do 20:00 na telefonním čísle +420 775 201 516, mimo tuto dobu je k dispozici záznamové zařízení. Tyto časy se netýkají Služeb, u kterých má Účastník přidělené nonstop telefonní číslo Dohledového centra Poskytovatele.
- 2.25 „Technické zařízení“ je soubor elektronických komunikačních zařízení, přiřazených prostředků a přístrojů včetně ostatních technických prvků podporujících funkčnost elektronického komunikačního systému.
- 2.26 „Směrovací zařízení“ automaticky směřuje hovory nebo datové toky a zajišťuje autorizaci do komunikační sítě Poskytovatele. Směrovací zařízení zůstává ve vlastnictví Poskytovatele po celou dobu poskytování příslušné Služby.
- 2.27 „Koncové zařízení“ je zařízení Účastníka, které je připojeno ke koncovému bodu Služby. Koncové zařízení je ve správě Účastníka a Poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá. Účastník má právo využít pro přístup k internetu libovolného koncového zařízení.
- 2.28 „Koncový bod sítě“ je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti. V případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifikou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Účastníka.
- 2.29 „Dostupnost“ udává dobu, po kterou musí být Služba spolehlivě poskytována. Je udávána

v procentech za určité časové období.

- 2.30 „Propustnost“ udává minimální hodnotu pro přenesení dohodnutého objemu dat za časovou jednotku, tedy minimální garantovanou přenosovou rychlost.
- 2.31 „SLA“ (Service Level Agreement) je dohoda o úrovni poskytovaných Služeb. Umožňuje definovat kvalitu a garance poskytovaných Služeb.
- 2.32 Poskytovatel nepřijímá úhrady hotovostí za poskytované služby a prodej zboží.

3. Smluvní vztah.

- 3.1 Smlouva může být uzavřena:
- v písemné formě a je platná dnem podpisu té Smluvní strany, která ji podepsala jako poslední a označila datum podpisu. V případě chybějícího data podpisu Účastníka je bráno datum doručení nebo převzetí Smlouvy Poskytovatelem. Ustanovení § 1729 odst.1) a 2) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, se v souladu s ustanovením § 1 odst. 2 uvedeného zákona neaplikuje.
 - v elektronické formě a je platná potvrzením Smlouvy Poskytovatelem.
- 3.2 Datum účinnosti Smlouvy může být upraveno v předávacím protokolu Služby nebo ve Smlouvě.

4. Doba trvání smlouvy a zánik smlouvy.

- 4.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou o délce minimálně 6 měsíců, nestanoví-li Smlouva jinak, nebo na dobu neurčitou. Pokud **účastník, který je spotřebitelem**, neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve Smlouvu na dobu neurčitou.
- Pokud **účastník, který není spotřebitelem**, nevyjádří ve lhůtě do 30 dnů před dnem uplynutí doby trvání Smlouvy písemně svou vůli Smlouvu k tomuto dni ukončit, Smlouva se stává okamžikem uplynutí doby trvání této Smlouvy, Smlouvou uzavřenou na dobu neurčitou, s možností vypovědět Smlouvu s Výpovědní dobou, která činí 1 měsíc.

4.2 Smlouva zaniká:

- **písemnou dohodou** podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran;
- **uplynutím doby**, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, Smlouvou uzavřenou na dobu neurčitou i Smlouvou uzavřenou na dobu určitou, může **Účastník, který je Spotřebitelem** a podnikající fyzickou osobou vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání, podáním písemné výpovědi. Ustanovení odstavce 4.1 tímto není dotčeno. **Účastník, který není Spotřebitelem**, může vypovědět Smlouvou uzavřenou na dobu neurčitou podáním písemné výpovědi. Smlouvou uzavřenou na dobu určitou nemůže účastník, který není Spotřebitelem, vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání
- **uplynutím výpovědní doby**. Výpověď lze podat bez udání důvodu a jen písemně. Výpovědní doba činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď druhé Smluvní straně doručena. **V případě ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou se Spotřebitelem** a podnikající fyzickou osobou před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, at již výpovědi Účastníka, nebo dohodou smluvních stran, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli **úhradu** (finanční vypořádání), která smí být požadována pouze, pokud Smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a která nesmí být vyšší než **jedna dvacatina** součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek (včetně DPH), podle ceníku Poskytovatele.
- Účastník, který **není spotřebitelem**, nemůže před uplynutím sjednané doby trvání, vypovědět Smlouvou na dobu určitou, pokud by výpovědní lhůta měla skončit ke dni, který předchází posledním dni trvání Smlouvy na dobu určitou. Výpověď podaná Účastníkem, který není Spotřebitelem v rozporu s předchozí větou, je neplatná. Pokud na žádost Účastníka, který není Spotřebitelem, dojde k písemné dohodě stran o ukončení Smlouvy na dobu určitou, před uplynutím sjednané doby trvání, je podmínkou platnosti takové dohody smluvních stran, uhradení všech dosavadních závazků Účastníka a zaplacení úhrady Poskytovateli (**finančního vypořádání**) ve výši, která činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a úhrada nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem poskytnuto za zvýhodněných podmínek podle ceníku Poskytovatele.
- **odstoupením Poskytovatele od Smlouvy** z důvodů podstatného porušení smluvních podmínek Účastníkem.
- **odstoupením Účastníka** od Smlouvy z důvodu podstatného porušení smluvních podmínek Poskytovatelem.
- **odstoupením Účastníka pro změnu náležitostí Smlouvy**. Pokud se jedná o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r), zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je Poskytovatel povinen informovat Účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat, a to písemným odstoupením Účastníka od Smlouvy s Poskytovatelem. V takovém případě Smlouva končí ke dni účinnosti navrhovaných změn. Právo Účastníka ukončit Smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy, nebo v případě změny Smlouvy, uložené Českým telekomunikačním úřadem.

Pokud je Smlouva uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání, má Účastník, který je Spotřebitelem a podnikající fyzická osoba právo odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do čtrnácti dnů, o čemž musí Poskytovatele v této lhůtě písemně informovat, dopisem na adresu jeho sídla. Poskytovatel je povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy, nebo její změny poskytnout Spotřebiteli a podnikající fyzické osobě informace podle § 63 odstavce 1 zákona písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení Spotřebitele a podnikající fyzické osoby od Smlouvy, nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání, nebo při použití prostředků komunikace na dálku, začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací. Začne-li Poskytovatel dle Smlouvy poskytovat Účastníkovi Služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozího odstavce, činí tak na základě výslovné žádosti Účastníka a Účastník s tímto vyslovuje souhlas. Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy a Poskytovatel již začal poskytovat na jeho výslovnou žádost Služby, je Spotřebitel povinen Poskytovateli uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. V případě, že podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti uzavírá se spotřebitelem, nebo s podnikající fyzickou osobou Smlouvu na **dobu určitou**, nesmí tato doba při prvním uzavření smlouvy pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout **24 měsíců**.

Poskytovatel umožní uživateli uzavření smlouvy i na dobu nejvýše 12 měsíců; tím není vyloučena možnost uzavření smlouvy na delší dobu v případě, že o to uživatel požádá.

- 4.3. Za **podstatné porušení smluvních podmínek Účastníkem** se považuje:
- uvedení nepravdivých nebo neúplných osobních nebo identifikačních údajů Účastníkem v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
 - Soustavné opožděné placení nebo Soustavné neplacení;
 - pokračující používání poskytované Služby nebo umístěných Technických zařízení v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, přestože byl Účastník na tuto skutečnost Poskytovatelem upozorněn;
 - odeření přístupu Účastníkem Poskytovateli k umístěným Technickým zařízením;
 - opakované poškození, ztráta nebo zničení umístěných Technických zařízení Poskytovatele, a to i když k těmto událostem došlo neúmyslně, tímto není dotčeno právo Poskytovatele vymáhat škodu;
 - ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva, Zákon nebo jiný právní předpis;
- 4.4. Za **podstatné porušení smluvních podmínek Poskytovatelem** se považuje:
- uvedení nepravdivých nebo neúplných identifikačních údajů Poskytovatele v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
 - neposkytnutí možnosti Účastníkovi využívat Službu do patnácti dnů od sjednané doby zahájení poskytování Služby, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
 - opakované nedodržení garantovaných parametrů funkčnosti Služby, jsou-li vymezeny ve Smlouvě nebo ve Specifikaci služby;
 - ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva, Zákon nebo jiný právní předpis.
- 4.5. Ukončení poskytování Služby je dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem ukončení přenosu telefonního čísla, dnem účinnosti odstoupení, dnem uplynutí doby v případě Smlouvy na dobu určitou nebo uplynutím maximální doby bez využití Služby. Účtování poplatků za poskytování Služby končí okamžikem skutečného ukončení poskytování Služby. Po ukončení poskytování Služby je každá ze Smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé Smluvní strany, což obě Smluvní strany potvrdí podpisem Protokolu o převzetí majetku.
- 4.6. Veškeré pohledávky a závazky plynoucí ze zaniklé Smlouvy vyrovnaí Smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku.
- 4.7. Účastník se zavazuje umožnit přístup pracovníkům Poskytovatele ke Koncovému zařízení v průběhu trvání Smlouvy a v případě jejího ukončení z důvodu demontáže zapůjčeného nebo pronajatého Technického zařízení Poskytovatele.
- 4.8. O změnu nebo ukončení Služby je Účastník oprávněn požádat prostřednictvím Dohledového centra Poskytovatele nebo pomocí Internetových stránek Poskytovatele.
5. **Účastník je povinen:**
- 5.1. včas a řádně platit cenu za poskytnuté Služby;
- 5.2. využívat Službu pouze v rámci platných právních předpisů, nezatěžovat systém nefunkčními aplikacemi nebo nevyžádanou reklamou a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti provozních systémů Poskytovatele;
- 5.3. zajistit na své náklady energetické napájení těch umístěných Technických zařízení, která to vyžadují ke svému provozu. Účastník je odpovědný za vhodné umístění a vyhovující podmínky pro provoz umístěných Technických zařízení, včetně všech potřebných elektroinstalací a jiných instalací. Účastník je povinen zajistit písemný souhlas vlastníka nemovitosti (je-li tento vlastník jinou osobou než Účastník) s instalací Technického zařízení Poskytovatele v objektu této nemovitosti, včetně elektronických komunikačních zařízení;
- 5.4. zajistit, aby Technická zařízení, která nejsou dodána Poskytovatelem, připojovaná na umístěná zařízení, odpovídala technickým a provozním standardům a podmínkám stanovených obecně závaznými právními předpisy a byla připojována vždy jen odborně způsobilou osobou;
- 5.5. před zamýšlenou změnou umístění umístěného Technického zařízení, byť jen v rámci budovy, si vyžádat písemný souhlas Poskytovatele. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nelze změnu umístění provést, ledaže by se tak odvracela hrozící škoda na umístěném Technickém zařízení;
- 5.6. zajistit, aby nebylo s umístěnými Technickými zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry a zajistit na své náklady taková opatření, která zabrání poškození umístěných Technických zařízení. Škodu způsobenou na umístěných Technických zařízeních nahradí Účastník Poskytovateli v plném rozsahu;
- 5.7. neumožnit třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, využívat umístěná Technická zařízení nebo využívat Službu jemu poskytovaných;
- 5.8. učinit taková opatření, která zabrání zneužití umístěných Technických zařízení nebo poskytovaných Služeb neoprávněnými osobami. Účastník odpovídá za škodu a jiné následky způsobené zneužitím umístěných Technických zařízení nebo poskytovaných Služeb;
- 5.9. při používání Služby chránit své prostředky výpočetní techniky, které používá pro přístup ke Službě, data na nich uložená a datovou komunikaci před zneužitím třetími osobami;
- 5.10. v případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užitím přístupových údajů je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodlele Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby do okamžiku potvrzení přijetí oznámení o této skutečnosti;
- 5.11. poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené Smlouvy; je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem Technického zařízení Účastníka, pak ji Účastník na požádání Poskytovatele a na své náklady zajistí;
- 5.12. umožnit Poskytovateli přístup k umístěným Technickým zařízením;
- 5.13. oznámit bez zbytečného odkladu Poskytovateli veškeré Závady a Poruchy, které se vyskytly při využívání Služby nebo na umístěných Technických zařízeních, a při jejich odstraňování poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost;
- 5.14. oznámit Poskytovateli veškeré změny osobních nebo identifikačních údajů, případně změny lokalit Koncových bodů sítě, a to do sedmi dnů od okamžiku, kdy změna nastala. Účastník je odpovědný za škodu způsobenou porušením této povinnosti;
- 5.15. zdržet se využívání Služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky nebo dobrými mravy, mj. také informací obsahujících vulgárně sexuální tématiku nebo násilí;
- 5.16. dbát, aby při využívání Služeb nedocházelo k obtěžování třetích osob, zejména zasíláním nevyžádaných informací, nebo k neoprávněnému narušování práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví;
- 5.17. plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Obchodních podmínek, Zákona a jiných právních předpisů;
- 5.18. Účastník smí převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na jinou osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele;
- 5.19. pokud je Účastník fyzickou osobou, je povinen Poskytovateli při uzavírání Smlouvy předložit průkaz totožnosti.
- 5.20. Účastník je oprávněn Poskytovateli předložit písemnou formou návrh změny Smlouvy. Bude-li to technicky možné a Poskytovatel bude s návrhem změny souhlasit, uzavřou Smluvní strany o navrhované změně písemný dodatek Smlouvy. Nebudou-li splněny shora uvedené podmínky, Poskytovatel návrh změny Účastníka Smlouvy odmítne, o čemž bude Účastníka písemně informovat.
6. **Poskytovatel je povinen:**
- 6.1. poskytovat Účastníkovi Službu nepřetržitě po všechny dny v roce, nestanoví-li zákon jinak, a v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě, těchto Obchodních podmínkách anebo

ve Specifikaci služeb. Poskytování Služby Poskytovatelem přitom zahrnuje zřízení Služby, změnu parametrů Služby, provoz Služby, provozní dohled, servis a ukončení poskytování Služby; udržovat síť a používaná Technická zařízení ve stavu, který odpovídá technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy; odstraňovat vzniklé Závady a Poruchy, přičemž je oprávněn využívat plnění subdodavatelů; provádět údržbu a opravy Závad a Poruch umístěných Technických zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou Službu ve Smlouvě, těchto Obchodních podmínkách anebo ve Specifikaci služby. Pokud je k údržbě nebo opravě nezbytná součinnost subdodavatelů, zajišťuje Poskytovatel údržbu nebo opravy v termínech a za podmínek vyplývajících ze smluvního vztahu se subdodavatelem; plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Obchodních podmínek, Zákona a jiných právních předpisů.

- 6.2. **informovat Spotřebitele** a podnikající fyzickou osobou způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, **a to nejdříve 3 měsíce a nejpозději 1 měsíc** před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník, který je Spotřebitelem neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve Smlouvu na dobu neurčitou.

7. **Poskytovatel je oprávněn omezit, dočasně přerušit nebo ukončit poskytování Služeb v případech, kdy:**

- 7.1. poskytování Služeb brání okolnost vylučující odpovědnost, kterou Poskytovatel nemohl předvídat nebo ji zabránit (vyšší moc);
- 7.2. Poskytovatel vykonává svá oprávnění podle odstavce 6.3 a 6.4 těchto Obchodních podmínek;
- 7.3. Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo Soustavně opožděně platí nebo Soustavně neplatí cenu za Služby;
- 7.4. Účastník distribuoval Službu třetí straně;
- 7.5. dnem vypršení Expiračního data, pokud Účastník do třiceti dnů od jeho vypršení neprovede úhradu Kreditu na účet Poskytovatele;
- 7.6. tak stanoví Smlouva, Obchodní podmínky, Zákon nebo jiný právní předpis;
- 7.7. Poskytovatel vykonává svá oprávnění podle odstavce 6.3 a 6.4 těchto Obchodních podmínek; Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo Soustavně opožděně platí nebo Soustavně neplatí cenu za Služby;
- 7.8. v případě neoprávněného přerušení nebo omezení poskytování Služeb má Účastník právo na slevu z ceny za užívané Služby podle odstavce 8.9 těchto Obchodních podmínek;
- 7.9. omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování Služeb, které budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel vhodným způsobem předem Účastníkovi;
- 7.10. Poskytovatel je povinen si vyžádat souhlas Účastníka před zamýšleným technologickým zásahem Poskytovatele do Technického zařízení Účastníka. Do doby udělení tohoto souhlasu neběží Poskytovateli dohodnuté lhůty pro zahájení poskytování Služeb nebo pro odstranění vad.
- 7.11. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může Poskytovatel:

- a) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- b) v případě krizových stavů nebo hrozcích krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob,
- c) pokud k takovému omezení nebo přerušení bude povinna podle platného právního předpisu nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci.
- 7.12. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Poskytovatel může také v případě, že:
- a) Účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- b) Poskytovatel má důvodné podezření, že Účastník nebo jiná osoba zneužívá Účastníkovi poskytované Služby;
- c) Účastník užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR);
- d) zanikl Účastník právnické osoby, zemřel Účastník fyzické osoby.

- 7.13. Omezení při užívání koncových zařízení Poskytovatele není Účastník oprávněn:

- Při užívání koncových zařízení Poskytovatele není Účastník oprávněn:**
- a) užívat Služby prostřednictvím zařízení, které nesplňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.
- b) zasahovat do instalovaných zařízení, měnit jejich nastavení, ani měnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- c) užívat Službu v rozporu její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- b) užívat Služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům,
- d) uskučňovat zlomyslná nebo obtěžující volání,
- e) používat nebo šířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Poskytovatele nebo dalších osob.

- 7.14. **Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu,** zejména tyto obchodní podmínky a ceník, a to v celém rozsahu smluvních podmínek týkajících se zejména smluvních ujednání o ceně služeb, vyúčtování a platbách, způsobu a podmínkách poskytování služeb, rozsahu práv a povinností Poskytovatele a Účastníka, době trvání Smlouvy a způsobu a podmínkách jejího ukončení, smluvních pokutách, technickoprovozních náležitostech a zpracování osobních údajů Účastníka. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek Poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.

Nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy je Poskytovatel povinen uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup na webových stránkách <https://jiskranet.net/> Zároveň je Poskytovatel povinen informovat Účastníka o uveřejnění. Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi způsobem, který si Účastník, případně Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, návrh jakýchkoliv jednostranných změn uzavřené Smlouvy, a to nejméně jeden měsíc před účinností této změny. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo Účastníka na ukončení Smlouvy (změna náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r), zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích) Poskytovatel informuje Účastníka o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny odstoupením, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Pokud Účastník z tohoto důvodu od Smlouvy odstoupí, Smlouva končí ke dni účinnosti navrhovaných změn. Pokud oprávněné odstoupení od Smlouvy ke dni účinnosti navrhovaných změn Účastník Poskytovateli nedoručí, se změnami tím projevil souhlas. Právo ukončit Smlouvu z tohoto důvodu odstoupením však Účastník nemá, dojde-li ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy, nebo v případě změny Smlouvy uložené Českým telekomunikačním úřadem.

8. **Vyúčtování ceny, úrok z prodlení, smluvní pokuta.**
- 8.1. Účastník veřejně dostupné Služby elektronických komunikací je povinen uhradit za poskytnutou Službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této Služby.
- 8.2. Poskytovatel poskytující Veřejně dostupnou službu prostřednictvím veřejné telefonní sítě je povinen elektronicky nebo v tištěné formě poskytovat bezplatně Účastníkovi vyúčtování ceny podle druhu Služby. U souhrnného vyúčtování ceny jednou položkou neobsahuje vyúčtování ceny položky za volání, která Účastník neplatí, včetně volání na čísla určená pro bezplatné volání.
- 8.3. Poskytovatel poskytující veřejně dostupnou Službu elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě je povinen ve vyúčtování ceny vyznačit zúčtovací období, které nesmí

	být delší než 90 kalendářních dnů, nedohodné-li s Účastníkem jiné období, a zajistit podání vyúčtování ceny tak, aby bylo Účastníkovi dodáno do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, a to způsobem stanoveným zvláštním právním předpisem (zákon č. 29/2000 Sb. o poštovních službách a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), pokud se s Účastníkem nedohodne jinak.	
8.4	Platný Ceník je k nahlédnutí u Poskytovatele nebo prostřednictvím dálkového přístupu. Zvýšení ceny za poskytované Služby musí být opodstatněno zvýšením průměrné ceny na trhu srovnatelných Služeb. Každá změna Ceníku je uveřejněna v sídle Poskytovatele nebo způsobem umožňujícím dálkový přístup a oznámena Účastníkovi elektronickou poštou. Změnu ceny Služeb zveřejní Poskytovatel vždy nejméně 30 dnů předem dnem účinnosti této změny.	9. Reklamacce, uplatnění práv z odpovědnosti za vady.
8.5	Ceny za Služby opakující se nebo trvající jsou vyúčtovány za zúčtovací období, ve kterém je Služba poskytnuta. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc, pokud není ve Smlouvě, Specifikaci služeb nebo Ceníku stanoveno jinak.	9.1 Poskytovatel odpovídá za rozsah (množství), cenu a kvalitu Služeb, popř. dodaného Zboží, v rozsahu stanoveném konkrétní Smlouvou nebo příslušnými právními předpisy. Dále Poskytovatel odpovídá za to, že poskytované Služby mají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
8.6	Ceny za jednotkové Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony jsou vyúčtovány ihned po poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti.	9.2 V případě, že Účastník má za to, že poskytnutá Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluvněm podmínkám, a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamacce na poskytovanou Službu.
8.7	Ceny za Služby, jejichž poskytování je zahájeno na základě zprovoznění (aktivace), jsou vyúčtovány ode dne jejich zprovoznění do dne ukončení poskytování Služby. Jestliže Služba takto není poskytována po celé zúčtovací období, vyúčtuje se cena za Službu v poměrně vyšší za každý započatý kalendářní den zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována.	9.3 Právo k uplatnění Reklamacce přísluší pouze Účastníkovi či jemu písemně pověřené osobě.
8.8	Cena za Služby účtované podle měřených veličin (např. podle počtu minut připojení, podle objemu přenesených dat, odběru elektrické energie apod.) je vyúčtována za zúčtovací období, kterým je jeden kalendářní měsíc. Pro stanovení výše ceny jsou rozhodné hodnoty měřených veličin naměřené Poskytovatelem. Pokud pro Poruchy nebo Závady při poskytování těchto Služeb nemůže Účastník těchto Služeb využívat, nepoužije se ustanovení odstavce 8.9 těchto Obchodních podmínek a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, ani na náhradu škody způsobené těmito Poruchami nebo Závadami.	9.4 Reklamacce na poskytovanou službu Účastník uplatní písemně u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od Vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Účastník uplatní Reklamacce na adresu Poskytovatele. Reklamacce lze uplatnit i telefonicky, faxem nebo emailem, a to nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, na kontaktech uvedených v čl. 2.26. OP. Pokud je Reklamacce podána telefonicky, je Účastník povinen spolupracovat se zaměstnancem Poskytovatele při telefonickém vyplnění základních vstupních údajů. Pokud Účastník odmítne sdělit některý požadovaný údaj potřebný k Vyřízení reklamacce, není Poskytovatel povinen telefonické Reklamacce vyhovět.
8.9	Nemůže-li Účastník využívat Služeb pro Poruchy nebo Závady, za které odpovídá Poskytovatel, má právo na slevu z ceny za každý kalendářní den, ve kterém trvala Porucha nebo Závada nepřetržitě v jednom kalendářním dni alespoň osm hodin od přerušení nebo omezení poskytování Služby, a to ve výši poměrně části ceny za zúčtovací období odpovídající jednomu kalendářnímu dni. Právo na slevu z ceny je Účastník povinen bezodkladně uplatnit písemně, nejpozději však do dvou měsíců ode dne Vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Toto ustanovení se nepoužije a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, pokud Poruchy nebo Závady Poskytovateli včas neoznámil nebo neposkytl Poskytovateli potřebnou součinnost při odstraňování těchto Poruch nebo Závad.	9.5 Účastník má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamacce na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Účastník je oprávněn uplatnit Reklamacce vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Podání Reklamacce nemá odkladný účinek. Částka, na jejíž vrácení má Účastník nárok, který Poskytovatel uznal, bude uhradena formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování, nebo zaplacená Účastníkovi na účet v peněžnímu ústavu určený Účastníkem ve lhůtě třiceti dnů od oznáení nároku.
8.10	Vyúčtování ceny se provede vystavením a odesláním tištěné faktury na adresu sídla nebo bydliště Účastníka, nebo elektronické faktury na e-mailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě (není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak) s cenou určenou Účastníkovi k zaplacení. Faktura je vystavena a zaslána Účastníkovi do patnácti dnů od konce zúčtovacího období nebo v případě vyúčtování ceny za jednorázové Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony, do patnácti dnů od poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti. Faktura je vystavena v českém jazyce a obsahuje náležitosti daňového dokladu. Cenu za Služby vyúčtované fakturou je Účastník povinen zaplatit do čtrnácti dnů od jejího vystavení, není-li na faktúře uvedeno jinak. V případě pochybností o doručení faktury se má za to, že faktura byla doručena třetí den po jejím odeslání.	9.6 Při nahlášení Závady nebo Poruchy je nutné sdělit pracovníku Dohledového centra (čl.2.26 OP)jméno Účastníka, případně číslo Smlouvy, jméno ohlašovatele, jméno a telefon osoby, která bude za stranu Účastníka zajišťovat součinnost s pracovníky Poskytovatele, identifikaci místa neposkytnutí Služby, orientační rozsah potíží. Nahlášení technické závady, poruchy, velké trvající a velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti či výpadku služby, je hodnoceno jako uplatnění reklamacce a kromě odstranění vady služby, může Účastník požadovat i přiměřené snížení ceny z důvodu, že službu mohl využít jen částečně nebo vůbec.
8.11	Vyúčtovaná cena za Službu se platí převodem na bankovní účet Poskytovatele určený Poskytovatelem a za zaplacenou se považuje připsáním příslušné částky na tento účet.	9.7 V případě jakýchkoliv nesrovnalostí týkajících se nahlášení Účastníkem je rozhodující znění elektronické zprávy na emailové adrese Poskytovatele nebo v aplikaci Helpdesk či ServiceDesk. Reklamacce se nahláší ve Dohledovém centru Poskytovatele způsobem uvedenými v odstavci 9.4 těchto Obchodních podmínek.
8.12	Účastník má možnost uhradit požadovanou částku za Služby přímo na pokladně Poskytovatele, a to v pracovní dny mezi 7:30-11:00 a 12:00-16:00 hodin pokud se jedná o pracovní den.	9.8 Reklamacce na poskytnutou Službu se vyřizují ve lhůtách odpovídajících zákonu, složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamacce.
8.13	Je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, vzniká Poskytovateli právo požadovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky až do zaplacení. Účastník nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v důsledku vymáhání jeho splatných pohledávek za Účastníkem. Toto ustanovení platí i pro Účastníka a Prodeje.	9.9 Jednoduché případy Reklamacce nevyžadující technické šetření se vyřizují do 15 kalendářních dnů.
8.14	Je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, Poskytovatel doručí Účastníkovi na jeho náklady upozornění s uvedením náhradního termínu plnění v délce 1 týden ode dne dodání upozornění. Stanovení náhradního termínu plnění nemá vliv na povinnost Účastníka platit úroky z prodlení od původního termínu plnění podle odstavce 8.5 až 8.8 těchto Obchodních podmínek. Pokud Účastník nezplatí dlužnou částku ani v poskytnutém náhradním termínu, má Poskytovatel právo pozastavit nebo omezit poskytování dotčené samostatné účtové Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě. Výjimku tvoří pouze uskutečňování hlasového volání na čísla tísňového volání.	9.10 Jednoduché případy Reklamací vyžadující technické šetření a Reklamacce týkající se ceny se vyřizují do 30 kalendářních dnů.
8.15	Končí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou, nebo na dobu neurčitou předčasně, z důvodů spočívajících na straně Účastníka, či zejména pokud nezaplatí řádně a včas dvě po sobě jdoucí vyúčtování, nebo bude-li v prodlení s úhradou nejméně 3 nezaplacených vyúčtování, faktickým zánikem Smlouvy nebo Služby či odstoupením 4	9.11 Vyžaduje-li Vyřízení reklamacce jednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen Reklamacce vyřídít nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího podání.
8.16	Pokud účastník nevrátí Poskytovateli pronajaté Přijímací zařízení včas a v pořádku bez poškození, uhradí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny tohoto zařízení, dle ceníku Poskytovatele, platného ke dni uzavření Smlouvy.	9.12 Je-li Reklamacce vyřízena tak, že je Účastníkovi příznán přeplatek na ceně Služby či je mu poskytnuta sleva, je Poskytovatel povinen tento přeplatek či slevu uhradit Účastníkovi nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce, a to ve formě zvolené vzájemnou dohodou s Účastníkem. Nedohodnou-li se strany na jiném způsobu, provede Poskytovatel zápočet takových částek na další Služby Účastníkovi, a to zpravidla na následující období, nebo na jiné splatné závazky účastníka vůči Poskytovateli. Není-li to možné např. pro ukončení Smlouvy, nebo služby zasle Poskytovatel příznáný přeplatek na bankovní účet, písemně určený Účastníkem. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Účastníka není Poskytovatel povinen uhrazovat Účastníkům Služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby. Nevyhoví-li Poskytovatel podané reklamacce, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu ("Úřad"), návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námitky není dotčena povinnost účastníka uhradit cenu za poskytnutou službu, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námitky se splnění povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
8.17	Je-li Účastník v prodlení se zaplacením kupní ceny za dodané Technické zařízení nebo jinou věc, u které dosud nepřešlo vlastnické právo na Účastníka, má Poskytovatel právo toto Technické zařízení nebo tuto věc odebrat až do úplného zaplacení kupní ceny. Účastník je povinen umožnit Poskytovateli přístup k tomuto zařízení nebo k této věci a nebránit jeho odebrání.	9.13 Zmešká-li Účastník lhůtu pro uplatnění Reklamacce, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů. Zmeškání lhůty nelze prominout, pokud je o lhůtu dohodnuté smluvně nebo dané zákonnou lhůtou anebo uplynulo-li více než 6 měsíců ode dne, kdy mohl být Reklamacce poprvé uplatněna.
8.18	V případě pohledávek za Účastníkem může Poskytovatel obdržet finanční plnění použit na úhradu jakékoli dlužné částky Účastníka z titulu poskytování Služeb nebo Služeb třetích stran dle volby Poskytovatele.	9.14 Neuplatní-li Účastník Reklamacce ve lhůtách uvedených v tomto článku Obchodních podmínek nebo v lhůtě dané zákonem, jeho právo zanikne a Poskytovatel není povinen Reklamacce vyhovět.
8.19	Provozní a lokalizační údaje. Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých Účastníků. Podpisem Smlouvy bere Účastník na vědomí, že Poskytovatel zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutné zpracováváme pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona povinně Poskytovatel zpracovává v sítích elektronických komunikací, a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka.	9.15 V případě Reklamacce vady dodaného Zboží a zařízení je třeba uplatnit Reklamacce okamžitě po jejím zjištění, nejpozději do konce zaručení doby stanovené v příslušné Smlouvě. Při zjišťování nebo odstraňování Závad nebo Poruch, zejména umístěného Technického zařízení, je Účastník povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit Poskytovateli přístup do prostor, v nichž se nachází umístěná Technická zařízení, dále pak poskytnout k nahlédnutí nezbytnou dokumentaci, týkající se umístěných Technických zařízení a sdělit veškeré informace důležité pro zjištění a odstranění Závad nebo Poruch. Pokud Účastník neposkytne náležitou součinnost podle tohoto ustanovení, pak lhůtu pro odstranění Závad nebo Poruch neběží, dokud nebude náležitá součinnost Poskytovateli poskytnuta. V takovém případě není Účastník na Poskytovateli oprávněn požadovat jakoukoli slevu z ceny za poskytované Služby, smluvní pokuty či náhradu škody a Poskytovatel není povinen požadovanou částku hradit.
8.20	Doručování. Účastník doručuje Poskytovateli své písemnosti a sdělení dopisem zasláným prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo elektronicky na e-mailovou adresu Poskytovatele, uvedeně ve Smlouvě. Poskytovatel doručuje Účastníkovi své písemnosti a sdělení, dopisem zasláným prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo elektronicky na e-mailovou adresu Účastníka, uvedeně ve Smlouvě, nebo způsobem uvedeným ve Smlouvě. Pokud smluvní	9.16 Povinnosti Účastníka před oznámením Závady nebo Poruchy na Dohledové centrum Poskytovatele je nejprve prověřit, zda Závada nebo Porucha není na jeho straně.
		9.17 Poskytovatel se zavazuje odstranit na své náklady Závadu či Poruchu Služby, pouze pokud ji Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, anebo pokud Závada či Porucha nebyla zapříčiněna Účastníkem. V opačném případě je Účastník povinen uhradit náklady na odstranění Závady nebo Poruchy vzniklé Poskytovateli podle aktuálního platného Ceníku Služeb Poskytovatele, popř. podle podmínek stanovených konkrétní Smlouvou.
		9.18 V případě servisního zásahu technika Poskytovatele v místě Účastníka, kterým se prokáže, že neposkytnutí Služby dle Smlouvy nebylo způsobeno Poskytovatelem, uhradí na místě Účastník jednorázový poplatek ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu zásahu pracovníka Poskytovatele. K tomuto poplatku bude připočteno cestovné ve výši 15 Kč/km. K uvedeným částkám bude připočtena daň z přidané hodnoty.
		9.20 Pokud bude Závada nebo Porucha takového charakteru, že způsobí přerušení Služby po dobu delší, než stanovuje Smlouva od ohlášení Závady nebo Poruchy Účastníkem, bude Účastník na základě jeho písemné žádosti (Poskytovatel však může, pokud to typ Reklamacce dovolí, přijmout Reklamacce také v jiné formě, např. telefonicky) odečtena poměrná část měsíčního poplatku po dobu přerušení dodávky Služby ode dne ohlášení Závady nebo Poruchy, a to zpravidla v následujícím vyúčtování. Pokud by toto přerušení Služby bylo způsobeno okolnostmi, za které Poskytovatel neodpovídá (zejm. vyšší moc, zavinění třetí osoby apod.), Účastník nemá nárok na slevu z platby za Službu.

- 9.21 Slevu nelze poskytnout za období, v němž byla Účastníkovi omezena nebo přerušena dodávka Služeb z důvodu prodlení s platbou nebo porušení smluvních povinností Účastníkem.
- 9.22 V případě omezení nebo neposkytnutí Služby dle Smlouvy, nebo výpadku Služby, je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi určena jako odpovědnost urychleně nastoupit na odstranění Závad či Poruch dle jejich závažnosti, nejpozději však **do 24 hodin** od jejich nahlášení, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.
- 9.23 Poskytovatel neodpovídá za neposkytnutí Služby vzniklé v důsledku užívání softwarového či technického vybavení Účastníka, které neodpovídá smluvněm požadovaným parametrům na zařízení, či způsobené změnou konfigurace a nastavení softwarového a hardwarového zařízení Účastníka zajišťující poskytování Služby.
- 9.24 Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody vzniklou v důsledku neposkytnutí Služby, přerušení služby nebo Vadného poskytnutí služby.
- 9.25 Účastník odpovídá za způsob instalace Technického zařízení, jehož instalace je vždy navržena dle platné legislativy. V případě, že Účastník trvá na jiném způsobu provedení instalace, Poskytovatel neodpovídá za případné škody vzniklé na majetku Účastníka, případně dalších osob. Instalace Technického zařízení je provedena vždy pouze se souhlasem Účastníka, případně majitele objektu.
- 9.26 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke Službě.
- 9.27 Poskytovatel odpovídá za veškeré právní i faktické vady dodávaného Zboží, kterými Zboží trpí v době dodání Účastníkovi, i když se vada stane zjevnou až po převzetí Zboží Účastníkem.
- 9.28 Poskytovatel poskytuje Účastníkovi záruku na jakost dodávaného Zboží v délce uvedeně na dodacím/záručním listu.
- 9.29 Účastník je povinen při převzetí Zboží prohlédnout způsobem přiměřeným charakteru, množství a způsobu jeho balení. Vady zjištěné při převzetí Zboží, zejména zjevná poškození Zboží nebo obalu, nesrovnalosti v množství či druhu Zboží v porovnání s objednávkou či dodacím listem, uplatní Účastník ihned při dodání Zboží. V takovém případě je Účastník povinen provést Reklamací zápisem do dodacího nebo přepravního listu, jinak nároky z takových vad zanikají.
- 9.30 Informace Účastníkovi, který je Spotřebitelem o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamací“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Poskytovatel je ve vztahu k Účastníkovi zodpovědný za nesoulad zboží se smlouvou.
- 9.31 V případě nesouladu zboží se smlouvou má Účastník, který je Spotřebitelem, podle jeho výběru, následující práva:
- a) právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - b) právo na odstranění vady opravou věci,
 - c) právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d) právo odstoupit od smlouvy,
- přičemž konkrétní podmínky realizace výše uvedených práv Účastníka, jsou uvedeny v jednotlivých obecně závazných právních předpisech platných v České republice, zejména v ustanoveních § 1914 až § 1925, § 2087 až § 2117 a § 2158 až § 2174 občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb.) a v ustanoveních zákona o ochraně spotřebitele (zákon číslo 634/1992 Sb.) Účastník, který je Spotřebitelem má právo uplatnit u Poskytovatele právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží. Vadné zboží spolu s reklamací je třeba zaslat na JiskraNET, s.r.o., Vinohradská 560, 739 32 Řepiště, IČ: 10767304 a připojit popis vady a údaje umožňující identifikaci Účastníka a nejméně k jedné informační Službě o telefonních číslech Účastníků všech operátorů poskytujících Veřejně dostupné telefonní služby.
- 9.32 V rámci poskytování Veřejně dostupné telefonní služby Poskytovatel bezplatně Účastníkovi umožní hlášení Závad a Poruch prostřednictvím jeho sítě, volání na čísla tísňového volání. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání. Poskytovatel zajistí v souladu s § 67 zákona o elektronických komunikacích žádost Účastníka a na jeho náklady služby identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která Účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání.
- 9.33 Účastník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle Zákona. Údaje Účastníka tzn. jméno a příjmení, obchodní firma, telefonní číslo a případně adresa elektronické pošty mohou být zveřejněny v telefonním seznamu (tištěném i elektronickém). Pokud o to má Účastník zájem, je potřeba, aby to uvedl přímo ve Smlouvě. Udělený souhlas se zveřejněním v telefonním seznamu může Účastník kdykoli odvolat. V tom případě zajistí Poskytovatel odstranění údajů ze seznamu při jejich nejbližší úpravě. Údaje účastníka Poskytovatel poskytne na základě zákona i dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů. Pokud si Účastník nepřeje, aby jeho údaje uvedené v telefonním seznamu byly využívány pro kontaktování za účelem marketingu třetích stran, je potřeba, aby to uvedl přímo ve Smlouvě. Účelem tištěného nebo elektronického seznamu účastníků je pouze vyhledávání kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně dalších identifikačních prvků. V elektronické verzi seznamu je možné vyhledávání kontaktu o osobě, pouze podle jména. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno. Souhlas s uveřejněním v telefonním seznamu Účastník uvede zvolením příslušné možnosti v nastavení předplacené Služby nebo v Specifikaci služeb, která je přílohou Smlouvy. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální Služby identifikační údaje všech Účastníků Služby pro zajištění informační Služby o telefonních číslech Účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem.
- 9.34 Poskytovatel neposkytuje podporu při instalaci a konfiguraci Služby do prostředků výpočetní techniky Účastníka. Služba nezahrnuje zabezpečení zařízení výpočetní techniky Účastníka, dat na nich uložených ani elektronické komunikace při používání Služby. Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem Služby dle podmínek stanovených Smlouvou. Předmětem poskytování Služby není ani služba a údržba sítě LAN u Účastníka, správa poštovních a internetových serverů Účastníka, firewallů Účastníka a dalších zařízení Účastníka určených pro přístup do sítě Internet.

10. Uzávěření smlouvy prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání

- 10.1 Sjednává-li se Smlouva prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, sdělí Poskytovatel Spotřebiteli v písemné podobě údaje uvedené v § 1811 odst.2 a § 1820 odst.1 občanského zákoníku.
- 10.2 Účastník, který je Spotřebitelem, má právo na odstoupení od Smlouvy a tím i vrácení objednaného zboží bez udání důvodu. Odstoupit od Smlouvy lze ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy. Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy, vrátí mu Poskytovatel všechny peněžní prostředky, včetně nákladů na dodání. Náklady spojené s navrácením zboží nese Spotřebitel. Pro dodržení 14denní lhůty na podání prohlášení o odstoupení od Smlouvy stačí podat prohlášení před jejím uplynutím na adresu JiskraNET, s.r.o., Vinohradská 560, 739 32 Řepiště, IČ: 10767304. Vrácení vzájemného plnění Smluvních stran má být provedeno bezodkladně, přičemž ne později, než ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy Poskytovatel obdržel prohlášení Účastníka o odstoupení od kupní Smlouvy. Poskytovatel může pozdržet vrácení platby přijaté od Účastníka do doby, než převezme vrácenou věc nebo než obdrží od Účastníka potvrzení o zaslání věci, podle toho, ke které události dojde dřív. Zboží je třeba odeslat na vlastní náklady Českou poštou na adresu JiskraNET, s.r.o., Vinohradská 560, 739 32 Řepiště, IČ: 10767304 (ne na dobírku), pokud nebude převzato pracovníky Poskytovatele v místě bydliště Spotřebitele. Zboží nabízené jako sada, je třeba vrátit vcelku, včetně všech příslušenství a předaných listin. Vrácené zboží nesmí být poškozeno a nesmí mít na sobě stopy opotřebení mimo opotřebení v opotřebení v manipulace se zakoupeným zbožím. V případě vrácení poškozeného zboží nebo zboží se stopami opotřebení překračujícího rámcové obvyklé

manipulace může poskytovatel uplatnit vůči Účastníkovi odškodnění ve výši hodnoty poškození nebo opotřebení, při čemž částka tohoto odškodnění může být stržena z částky prodejní ceny, která má být vrácena Účastníkovi. Pohledávka za vrácené zboží bude uhrazena poštovní poukázkou, bankovním převodem na určený bankovní účet nebo na účet, z kterého byla provedena platba.

- 10.3 Informace Účastníkovi, který je Spotřebitelem a podnikající fyzickou osobou o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamací“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Poskytovatel je ve vztahu k Účastníkovi zodpovědný za nesoulad zboží se Smlouvou. V případě nesouladu zboží se Smlouvou má Účastník, který je spotřebitelem, podle jeho výběru, následující práva:
- a) právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - b) právo na odstranění vady opravou věci,
 - c) právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d) právo odstoupit od smlouvy,
- přičemž konkrétní podmínky realizace výše uvedených práv Účastníka, jsou uvedeny v jednotlivých obecně závazných právních předpisech platných v České republice, zejména v ustanoveních § 1914 až § 1925, § 2087 až § 2117 a § 2158 až § 2174 občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb.) a v ustanoveních zákona o ochraně spotřebitele (zákon číslo 634/1992 Sb.) Účastník, který je Spotřebitelem má právo uplatnit u Poskytovatele právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží. Vadné zboží spolu s reklamací je třeba zaslat na JiskraNET, s.r.o., Vinohradská 560, 739 32 Řepiště, IČ: 10767304 a připojit popis vady a údaje umožňující identifikaci Účastníka.

11. Kvalita poskytovaných Služeb.

- 11.1 U Služeb poskytovaných Poskytovatelem je možné smluvně dohodnout Dostupnost a Propustnost (SLA).
- 11.2 Dostupnost Služby se počítá z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu Služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu Služby, a vypočte se dle vzorce:

$$\text{Dostupnost Služby} = \frac{(\text{TS} - \text{TN})}{\text{TS}} \times 100$$

kde: TS = doba trvání Služby v měsíci, TN = doba nedostupnosti Služby. Doby se počítají na celé minuty, Dostupnost Služby se vyjadřuje v procentech zaokrouhlené na dvě desetinná místa. Doba trvání Služby v měsíci (TS) je období, po které má být Služba podle Smlouvy v daném měsíci poskytována. Doba nedostupnosti Služby (TN) je období v rámci doby trvání Služby v měsíci, ve kterém Účastník nemohl Službu řádně užívat z příčin, které byly na straně Poskytovatele.

- 11.3 Za základ měsíční Dostupnosti je považován součin 24 hodin a dnů v příslušném kalendářním měsíci.
- 11.4 Do doby nedostupnosti Služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že Účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na Technickém zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě Účastníka.
- 11.5 Dále se do doby nedostupnosti Služby nezapočítávají Závad a Poruchy, které jsou mimo komunikační síť Poskytovatele, U Služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskytovatel za Závad a Poruchy vzniklé mezi koncovým bodem Služby a koncovým zařízením Účastníka.
- 11.6 Záveda nebo Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele nebo že ji zavinil Účastník, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby ani do celkového počtu Závad a Poruch.
- 11.7 Záveda nebo Porucha způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku Účastník nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu Služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za Závalu nebo Poruchu na straně Účastníka.
- 11.8 V případě sporu o existenci nebo umístění Závad či Poruchy je Poskytovatel povinen na žádost Účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že Záveda nebo Porucha není na straně Poskytovatele nebo že byla zaviněna Účastníkem, případně že vůbec nenastala, bude tento výjezd technika Poskytovatele účtován podle odstavce 9.19 těchto Obchodních podmínek.
- 11.9 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem sítě elektronických komunikací, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly- servisní okna, a to v následujících dnech a hodinách:
- „Servisní okno A“, které je každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin;
 - „Servisní okno B“, které je každou sobotu v sudém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin;
 - „Servisní okno C“, které je každou neděli v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin.

Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze servisní okno A nebo kombinaci oken B a C, pokud není dohodnuto jinak.

- 11.10 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití přiměřeného úsilí zajistit bez přerušení Služby. Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna s předstihem, a to nejméně 5 dnů před plánovaným zásahem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit Účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, Účastník písemně požádá Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinnosti Poskytovatele je k takové žádosti Účastníka přihlídnout, a je-li to za použití přiměřeného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.
- 11.11 Přerušení Služby v době servisního okna se nepovažuje za Poruchu ve smyslu Smlouvy a neprojevuje se snížením parametru Dostupnosti Služby. V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání Služby v měsíci „TS“ podle vzorce v odstavci 16.2.
- 11.12 Kvalitu a dostupnost poskytovaných služeb je Poskytovatel schopen zajistit pouze ve své síti. Poskytovatel neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Služby.
- 11.13 Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem: dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem Unie tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí; zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů; zabránění hrozbám přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít dopad pouze na kvalitu Služeb přístupu k internetu. Nemohou však mít žádný dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů. Soukromí zákazníků a spotřebitelů poskytovatele a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníků a spotřebitelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.

11.14 Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména Služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule, nebo nepřijdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebudou možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.

Pokud zákazník využívá od Poskytovatele, či třetí strany i jiné služby, které jsou optimalizovány pro konkrétní obsah, aplikace, nebo služby, nebo jejich kombinaci, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, přístupu k internetu poskytované těmto koncovému uživateli; tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, zejména rychlosti. Důsledky snížení rychlosti jsou popsány výše v odd. 16.14. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více Služeb jiných Poskytovatelů neporušuje poskytovatel smlouvu se zákazníkem.

11.15 V případě velké trvalé nebo velké pravidelné se opakuji odchylky skutečného výkonu služby, nebo v případě výpadku služby, jde o vadu služby a zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 9 a čl. 16 obchodních podmínek poskytovatele.

Za velkou trvalou odchylkou od běžné dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, pod definovanou hodnotu běžné dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylkou od běžné dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, se považuje taková odchylka, jejíž výše bude odpovídat zejména délce trvání poklesu výkonu služby a povaze "výpadku služby" a současně, pokud se na tom obě smluvní strany dohodnou, zajistit poskytnutí služby jiným (náhradním) způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby, nebo vadného poskytnutí služby.

Nahlášení uvedených odchylek a výpadku služby je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb (vadné plnění).

V případě tototo vadného poskytnutí služby má Poskytovatel povinnost odstranit závadu a vyúčtovat cenu s přiměřenou slevou, jejíž výše bude odpovídat zejména délce trvání poklesu výkonu služby a povaze "výpadku služby" a současně, pokud se na tom obě smluvní strany dohodnou, zajistit poskytnutí služby jiným (náhradním) způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby, nebo vadného poskytnutí služby.

12. Provoz Technických zařízení.

12.1 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Technických zařízení Poskytovatele, související s poskytovanou Službou dle požadavků Poskytovatele. Tyto podmínky, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.

12.2 Účastník je povinen zajistit Poskytovateli součinnost při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci Technických zařízení Poskytovatele, souvisejících s poskytovanou Službou. Tato součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita Účastníka, případně v dalších objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace.

12.3 V případě požadavku Účastníka na větší množství veřejných IP adres je Účastníkovi předán formulář žádosti pro RIPE o přidělení požadovaného počtu veřejných IP adres. Účastník tento formulář vyplní a Poskytovatel jeho jménem požádá o přidělení požadovaného počtu veřejných IP adres. Za schválení nebo zamítnutí žádosti Poskytovatel nenese odpovědnost a nemůže výsledek garantovat.

12.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu technických parametrů z důvodu technických problémů nebo zklamání Služby. O těchto změnách bude informovat na Internetových stránkách Poskytovatele.

13. Autorský zákon a reklamní omezení.

13.1 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášných v rámci poskytované Služby.

13.2 Poskytovatel neodpovídá za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášnými v rámci těchto Služeb, za porušení vlastnických práv Účastníkem k ochranným známkám, či za porušení jiných práv a zákonů Účastníkem v souvislosti s poskytovanými Službami.

13.3 V případě uveřejnění reklamních materiálů Účastníka v objektech nebo Službách Poskytovatele, je nutné dodržovat tato základní pravidla:

- obsah reklamních spotů a materiálů nesmí být v rozporu s platnými předpisy ČR, zejména se zákonem č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 8/1996 Sb., o reklamě a o změně a doplnění zákona č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů;
- reklamní materiály nebudou obsahovat náboženský, sexuální nebo politický obsah, pokud není smluvně dohodnuto jinak.

13.4 Účastník je oprávněn použít logo (značku) Poskytovatele nebo jeho produktů při propagaci daného Zboží nebo Služeb, jakož i prezentaci svého podnikání, a to za těchto podmínek:

- bude dodržena podoba registrovaného loga;
- nedojde k deformaci loga nebo vyobrazení produktů s tím spojených;
- bude dodržena správná barevnost loga a jeho podoba bude v odpovídající kvalitě.

13.5 Vyobrazení produktů nebo Služeb Poskytovatele může být použito pro propagaci Účastníka za předpokladu, že z výsledného vyobrazení bude zřejmé, o jaké produkty nebo značky se jedná. Pokud toto není možné z technických důvodů dodržet, Účastník je povinen zajistit odpovídající komentář přímo u produktu nebo Služby. V případě nedodržení těchto podmínek se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý další započatý den neoprávněného používání loga nebo jiných materiálů Poskytovatele. Účastník bere na vědomí, že logo Poskytovatele je chráněno v souladu s ustanovením autorského zákona číslo 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

13.6 Odstavec 18.4 se vztahuje i na případy, kdy Účastník bude materiály nabízet jinou formou, než je obrazová podoba.

13.7 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel může kdykoliv zakázat používat své logo nebo jiná vyobrazení, a to s účinností ode dne doručení v písemné nebo elektronické formě Účastníkovi.

14. Řešení sporů.

14.1 Všechny spory, vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, řeší Smluvní strany především vzájemnou dohodou. V případě nemožnosti dohody mohou obě Strany využít možnost mimosoudního řešení sporů na základě podání návrhu u Českého telekomunikačního úřadu, který je subjektem, oprávněným řešit mimosoudní řešení sporů (ADR) v oblasti elektronických komunikací - adresa webových stránek www.ctu.cz. Spory týkající se poskytování finančních služeb řeší Finanční arbit (www.finarbitr.cz). Účastník, který je Spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o pronájmu zboží u České obchodní inspekce (www.coi.cz). Obě strany mají rovněž právo obrátit se s řešením sporu přímo na příslušný soud.

14.2 Před podáním návrhu na vyřešení sporu u příslušného orgánu (Český telekomunikační úřad, soudní cestou) uplatní Poskytovatel vždy poslední pokus o smír s cílem vyřešit spor s Účastníkem v rámci navrženého jednání ve lhůtě nepřesahující 30 kalendářních dnů.

14.3 Márně uplynutí lhůty dle odstavce 19.2 těchto Obchodních podmínek opravňuje Poskytovatele podat návrh na řešení sporu u příslušného orgánu (Český telekomunikační úřad,

soudní cestou).

14.4 Pokud jsou Smlouva, Ceník, Specifikace služeb nebo Obchodní podmínky vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

14.5 V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy, Ceníku, Specifikací služeb a Obchodních podmínek, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Ceníku, Specifikací služeb a Obchodních podmínek, ustanovení Ceníku mají přednost před ustanoveními Specifikace služeb a Obchodních podmínek a ustanovení Specifikace služeb před ustanoveními Obchodních podmínek.

14.6 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Obchodních podmínek bude považováno za neplatné nebo nevynutitelné, taková neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Obchodních podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Obchodních podmínek.

14.7 V případě pochybností o okamžiku doručení poštovní zásilky se má za to, že poštovní zásilka byla doručena třetí den po jejím odeslání.

14.8 Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem, případně Poskytovatelem a Účastníkem, případně Účastníkem, který je právníkou nebo fyzickou osobou se sídlem, nebo bydlištěm na území České republiky, vyplývající z uzavřené Smlouvy a z těchto Obchodních podmínek, se řídí českým právem hmotným a procesním, tj. příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. (v textu jako občanský zákoník) a zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. Případné soudní spory vzniklé z těchto smluvních vztahů budou projednávány u věcně příslušného soudu. Smluvní strany se dle § 89a o.s.ř. dohodly na místní příslušnosti soudu v Ostravě, v jehož obvodu je sídlo Poskytovatele, případně Poskytovatele, a který je věcně příslušný k projednávání věci. Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem, případně Poskytovatelem a Účastníkem, případně Účastníkem, se sídlem, či bydlištěm mimo území České republiky (zahraniční osoba), vyplývající z uzavřené Smlouvy a těchto Obchodních podmínek a tyto OP samotné, se po dohodě Smluvních stran řídí právem (hmotným a procesním) a právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. Smluvní strany tímto zakládají dohodou pravomoc soudů České republiky řešit veškeré spory vzniklé z uzavřené smlouvy a z těchto OP, jakož i veškeré spory týkající se jejich platnosti, či následků jejich neplatnosti. Smluvní strany se dohodly dle § 89a) občanského soudního řádu, zák. č. 99/1963 Sb., České republiky, na místní příslušnosti soudu v Ostravě tak, že všechny spory z této smlouvy budou rozhodovány věcně příslušným soudem v Ostravě, v jehož obvodu je sídlo Poskytovatele, případně Poskytovatele. Smluvní strany se dále dohodly, že případné soudní spory budou soudy České republiky rozhodovány podle hmotného a procesního práva České republiky, s vyloučením použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží („CISG“).

15. Ochrana osobních údajů

Dle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), tzv. GDPR (dále také Nařízení nebo GDPR).

15.1 Jedním z našich primárních cílů jakožto Poskytovatele je zákonnost, korektnost a transparentnost v oblasti zpracování a ochrany osobních údajů subjektů údajů, se kterými má Poskytovatel uzavřené jakýkoliv smluvní vztah, případně hodlá smluvní vztah uzavřít, a dále všech subjektů údajů, kteří navštíví sídlo či prostory Poskytovatele, případně jiným způsobem vstoupí do jednání či součinnosti se Poskytovatelem.

15.2 Poskytovatel JiskraNET, s.r.o. se zavazuje, že osobní údaje všech subjektů údajů bude zpracovávat v souladu se všemi ustanoveními Nařízení, zejména pak zákonné v souladu s čl. 6 Nařízení, bude dodržovat zásady pro zpracování osobních údajů dle čl. 5 Nařízení, zajistí transparentní informace, sdělení a postupy pro výkon práv subjektů údajů dle čl. 12 až 22 a čl. 34 Nařízení, bude usnadňovat výkon práv subjektů údajů dle čl. 12, a zajistí zabezpečení osobních údajů v souladu s čl. 32 Nařízení.

15.3 Základní a přehledné informace:

16.4.1. Totožnost a kontaktní údaje správce osobních údajů

Správcem osobních údajů je JiskraNET, s.r.o. kde:

- Sídlo : Vinohradská 560, 739 32 Řepiště;
- IČ: 107 67 304
- Datová schránka:
- Tel: +420 724087405;
- E-mail: info@jiskranet.net
- Web: <https://jiskranet.net/>;

16.4.1 Účely zpracování osobních údajů:

▪ Konkrétní účely zpracování osobních údajů jsou uvedeny v tzv. informační povinnosti správce osobních údajů, která je k dispozici na internetových stránkách správce <https://jiskranet.net/>, viz „Informační povinnost GDPR – Politika ochrany osobních údajů“;

16.4.4 První tituly zpracování osobních údajů:

- Zpracování je založeno na Vašem souhlasu, dle čl. 6, odst. 1., písm. a), Nařízení;
- Zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, dle čl. 6, odst. 1., písm. b), Nařízení;
- Zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, dle čl. 6, odst. 1., písm. c), Nařízení;
- Zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů správce, dle čl. 6, odst. 1., písm. f), Nařízení;

Blíží informace viz „Informační povinnost GDPR – Politika ochrany osobních údajů“, která je k dispozici na internetových stránkách správce <https://jiskranet.net/> 16.4.5 Osobní údaje nezbytné k uzavření Smluvního vztahu Služby elektronických komunikací:

- a) u podnikajících právnických osob: obchodní firma nebo název, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby;
- b) u podnikajících fyzických osob: jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno;
- c) u nepodnikajících osob: jméno, popřípadě jména, a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno;
- Bez výše uvedených údajů Poskytovateli Zákon o elektronických komunikacích nedovoluje s Vámi Smlouvu uzavřít. Poskytovatel rovněž požaduje, abyste předložili(a) Váš průkaz totožnosti, abychom mohli ověřit Vaši totožnost a správnost Vámi uvedených osobních údajů.
- V případě změny osobních údajů uvedených ve Smlouvě, je nezbytné, abyste nám tyto změny písemně nebo telefonicky nebo elektronicky nebo prostřednictvím elektronického klienta/keš účtu oznámili a fyzicky doložili co nejdříve, nejpozději však do 7 dní od dané změny.

16.4.6 Doba zpracování osobních údajů:

- Vaše osobní údaje zpracováváme v souladu s právními předpisy po dobu trvání Smlouvy, abychom Vám mohli poskytovat naše Služby. Po ukončení Vaší Smlouvy či závazků z ní vyplývajících či souvisejících máme Vaše údaje uloženy po dobu, která je vyžadována uvedená v příslušných právních předpisech a dále dle obecných promlčecích dob, následně pak osobní údaje vymažeme či zlikvidujeme nebo anonymizujeme.
- Blíží informace viz „Informační povinnost GDPR – Politika ochrany osobních údajů“, která je k dispozici na internetových stránkách správce.

16.4.7 Připádní příjmení osobních údajů:

- Blíží informace viz „Informační povinnost GDPR – Politika ochrany osobních údajů“, která je k dispozici na internetových stránkách správce.

- 16.4.8 Automatizované rozhodování, včetně profilování:
- Blížší informace viz „Informační povinnost GDPR – Politika ochrany osobních údajů“, která je k dispozici na internetových stránkách správce.
- 16.4.9 Vaše práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů:
- V souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů máte právo kdykoli kontaktovat naši společnost nebo našeho pověřence pro ochranu osobních údajů a požadovat informace a přístup k Vaším osobním údajům.
- V souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů máte právo kdykoli odvolat tzv. souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů a to v případě, že Vaše osobní údaje jsou zpracovávány na základě Vašeho souhlasu.
- V souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů máte dále právo na opravu nebo doplnění Vašich osobních údajů, právo na výmaz osobních údajů, právo na omezení zpracování osobních údajů, právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, právo na přenesení osobních údajů a právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by mělo na Vás právní účinky, nebo by se Vás obdobně dotkly.
- V souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů máte právo být námi informován v případě, že by bylo pravděpodobné, že určitý případ porušení zabezpečení osobních údajů by měl za následek vysoké riziko pro práva a svobody Vaši osoby.
- V souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů máte právo podat stížnost u dozorového úřadu, tj. u Úřadu na ochranu osobních údajů.
- 16.5 Společná ustanovení:
- Správce osobních údajů usnadňuje výkon Vašich výše uvedených práv v souladu s čl. 12., odst. 2., Nařízení.
- Správce osobních údajů hodlá zpracovávat osobní údaje jen pro účel, ke kterému byly tyto osobní údaje shromážděny. V případě, že by správce osobních údajů hodlal zpracovávat tyto osobní údaje i pro jiný účel, než pro který byly tyto osobní údaje shromážděny, poskytne subjektu údajů ještě před samotným zpracováním osobních údajů informace o tomto jiném účelu a k tomu příslušné další informace dle čl. 13., odst. 2., Nařízení.
- V případě, že od Vás, jakožto od subjektu údajů, obdržíme žádost ve smyslu Vašich výše uvedených práv, budeme Vás informovat o přijatých opatřeních a to bez zbytečného odkladu a v každém případě do jednoho měsíce od obdržení Vaší žádosti. Tuto lhůtu je možné v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce. V případě, že bychom prodloužili citovanou lhůtu, budeme Vás o tomto prodloužení informovat do jednoho měsíce od obdržení Vaší žádosti spolu s důvody tohoto prodloužení. Podáváte-li žádost v elektronické formě, bude-li to možné, bude Vám odpovězeno v elektronické formě, pokud nepožádáte o jiný způsob.
- V případě, že od Vás, jakožto od subjektu údajů, obdržíme žádost ve smyslu Vašich výše uvedených práv, a budeme mít důvodné pochybnosti o Vaší totožnosti, můžeme Vás požádat o poskytnutí dodatečných informací nezbytných k potvrzení Vaší totožnosti v souladu s čl. 12., odst. 6., Nařízením a to i formou Vašeho osobního prokázání totožnosti za pomoci dokladu totožnosti v sídle správce osobních údajů.
- V případě, že správce osobních údajů nepřijme opatření dle výše uvedeného, budeme Vás bezodkladně informovat a to nejpozději do jednoho měsíce od přijetí žádosti o důvodech nepřijetí opatření a o možnosti podat stížnost u dozorového úřadu a žádat soudní ochranu.
- Informace a veškerá sdělení ve smyslu Vašich výše uvedených práv se Vám poskytují a činí bezplatně. Jsou-li však Vaše žádosti, ve smyslu Vašich výše uvedených práv, zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, zejména protože se opakují, jsme oprávněni v souladu s čl. 12., odst. 5., Nařízením, uložit Vám přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady spojené s poskytnutím požadovaných informací nebo sdělení nebo s učiněním požadovaných úkonů, nebo jsme oprávněni Vaši žádost odmítnout, včetně doložení zjevné nedůvodnosti nebo nepřiměřenosti.
- V případě, že se domníváte, že zpracováváním Vašich osobních údajů je porušováno Nařízení, máte právo v souladu s čl. 77., odst. 1., Nařízení, podat stížnost u některého dozorového úřadu, zejména v členském státě svého obvyklého bydliště, místa výkonu zaměstnání nebo místa, kde došlo k údajnému porušení, aniž by byly dotčeny jiné prostředky správní nebo soudní ochrany.
- V případě, že máte za to, že Vaše práva dle Nařízení byla porušena v důsledku jejich zpracování v rozporu s Nařízením, máte právo v souladu s čl. 79., odst. 1., Nařízení, na účinnou soudní ochranu, aniž by byla dotčena jakákoliv dostupná správní či mimosoudní ochrana, včetně práva na podání stížnosti u dozorového úřadu dle výše uvedeného odst. 7.
- V případě, že máte za to, že jste v důsledku porušení Nařízením správcem osobních údajů utrpěl hmotnou či nehmotnou újmu, máte právo v souladu s čl. 82., odst. 1., Nařízením, obdržet od správce osobních údajů náhradu trpěné újmy.
- V případě, že máte jakékoliv dotazy vůči zpracovávání Vašich osobních údajů či pokud chcete uplatnit Vaše výše uvedené práva subjektu údajů, kontaktujte správce osobních údajů na výše uvedených kontaktech nebo osobně v sídle správce osobních údajů, případně kontaktujte přímo tzv. pověřence pro ochranu osobních údajů, prostřednictvím emailu nebo výše uvedených kontaktů.
- 17 Závěrečná ustanovení.
- 17.1 Účastník není oprávněn své případné závazky vůči Poskytovateli uhradit zápočtem proti svým závazkům vůči Poskytovateli bez výslovného předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Účastník není oprávněn své případné pohledávky vůči Poskytovateli postoupit třetí osobě bez výslovného předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 17.2 Poskytovatel má právo jednostranným úkonem měnit tyto Obchodní podmínky v plném rozsahu, je však povinen oznámit změny Účastníkovi nejmenší jeden měsíc před účinností této změny. Oznámení o změně Obchodních podmínek se děje způsobem, který si Účastník, případně Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování a zveřejnění změny na webových stránkách Poskytovatele. Pokud se jedná o změny, které má ze zákona Účastník, případně Účastník právo odmítnout (změna náležitostí smlouvy uvedených v odstavci l písm. c) až p) a r), zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích) může Účastník písemně odstoupit od Smlouvy s Poskytovatelem, případně Poskytovatelem, a to bez sankce. V takovém případě Smlouva končí ke dni účinnosti navrhovaných změn. Pokud takové odstoupení od Smlouvy ke dni účinnosti navrhovaných změn Účastník Poskytovateli nedoručí, se změnami souhlasí. Právo ukončit Smlouvu z tohoto důvodu však Účastník nemá, dojde-li ke změně podmínek Smlouvy na základě změny právní úpravy, nebo v případě změny Smlouvy uložené Českým telekomunikačním úřadem. Aktuální znění Obchodních podmínek je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.
- 17.3 Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.7.2025
- 17.4 Účastníkům se Smlouvami uzavřenými před datem 1.1.2021, bude změna Obchodních podmínek vyvolaná Opatřením obecné povahy - Všeobecné oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9, ze dne 18. srpna 2020, oznámena v souladu se zákonem.

DOPLNĚNÉ INFORMACE

Informace dle §63a ZEK

Aktuální informace dle §63a zákona o elektronických komunikacích jsou zveřejněny na www.jiskranet.net.

Reklamační řád

Reklamační řád Poskytovatele je zveřejněn na webových stránkách společnosti.

Řešení sporů

Informace o způsobu řešení sporů a mimosoudního řešení jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele.

Přístupnost služeb

Poskytovatel umožňuje individuální komunikaci s osobami se zdravotním postižením prostřednictvím telefonické a elektronické komunikace.

Kontakty

info@jiskranet.net | +420 775 201 516 | www.jiskranet.net | Datová schránka: 6ekkad2

