

Rámcová smlouva o poskytování telekomunikačních služeb

číslo: 2010083102

I. Smluvní strany

Poskytovatel:

Obchodní firma:	METRONET s.r.o.
Statutární orgán:	Ing. Ivo Jelínek
Sídlo:	Maltézské nám. 537/4, 118 00 Praha 1
Telefon:	+420 326 20 20 20
Fax:	+420 326 20 30 30
Email:	obchod@metronet.cz
Bankovní spojení:	Česká Spořitelna, pobočka Mladá Boleslav
Číslo účtu:	0484703369/0800
IČ:	26762544
DIČ:	CZ26762544
Zapsán v OR:	oddíl C, vložka 92022 v obchodní rejstříku vedeném Městským soudem v Praze ze dne 25.3.2003
(dále jen poskytovatel)	

Zákazník:

Obchodní firma/Jméno a příjmení:	Město Mimoň
Statutární orgán:	František Kaiser, starosta města
Sídlo/Bydliště:	Mírová 120, 471 24 Mimoň
Telefon:	+420 487 805 001
Fax:	+420 487 805 044
Email:	podatelna@mestomimon.cz
IČ/Rodné číslo:	00260746
DIČ:	CZ00260746
Zapsán v OŘ:	
(dále jen zákazník)	

Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele zřídit Zákazníkovi Telekomunikační služby podle technických specifikací příslušných Služeb a závazek Zákazníka užívat poskytované Služby v souladu s Všeobecnými podmínkami poskytování telekomunikačních služeb a za poskytované Služby platit sjednanou cenu.

Podrobné podmínky poskytování Telekomunikačních služeb, jakož i práva a povinnosti Smluvních stran jsou stanoveny v následujících dokumentech, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy:

- a) Technická/é specifikace
- b) Servisní ujednání SLA
- c) Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb
- d) Reklamační řád

V případě, že jsou Zákazníkovi Poskytovatelem poskytovány telekomunikační služby různého obsahu specifikované v Technických specifikacích, vztahuje se na poskytování všech těchto služeb tato smlouva, nicméně pro potřeby doby platnosti poskytování jednotlivých služeb se považují jednotlivé poskytované služby za samostatné, pokud není v Technické specifikaci uvedeno jinak.

Právní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou a výše uvedenými dokumenty se řídí zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění. Smluvní strany se zavazují dodržovat podmínky dané výše uvedenými dokumenty a právními předpisy. Veškeré změny této smlouvy musí být provedeny písemnou formou. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem, kdy je podepsána Oprávněnými zástupci Smluvních stran. Smlouva se podepisuje ve dvou vyhotoveních; obě jsou považovány za originál. Každá Smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

Poskytovatel umožní Zákazníkovi objednávat nové služby na základě emailové objednávky, adresované Poskytovateli na adresu obchod@metronet.cz, pokud budou doručeny z adresy Zákazníka, kterou uvedl na Smlouvě. Takto zasláná objednávka je pro potřeby sjednání nových služeb považována za závaznou

Zákazník podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl Poskytovatelem seznámen s obsahem Všeobecných obchodních podmínek METRONET, Technické specifikace, Servisního ujednání SLA, Reklamačního řádu, a Ceníku, že mu byl poskytnut dostatečný časový prostor pro jejich prostudování, jejich obsah byl Zákazníkovi Poskytovatele vysvětlen a případné dotazy byly Poskytovatelem zodpovězeny.

Rámcová smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Smlouva byla schválena Radou města Mimoň usnesením R16/502 dne 23. 05. 2016.

METRONET s.r.o.

Podpis.....

Jméno: Ing. Ivo Velínek

Místo: Kosmonosy

Datum: 20.6.2016

Město Mimoň

Podpis.....

Jméno : František Kaiser

Místo: Mimoň

Datum: 27.6.2016

METRONET®
Internet a telekomunikace profesionálně (1)
sídlí: Maltézské nám. 537/4, 118 00 Praha 1
METRONET s.r.o.
DIČ: CZ26762544
tel: +420 326 20 20 20
www.metronet.cz
obchod@metronet.cz



METRONET s.r.o. - DATOVÉ SLUŽBY

SMLOUVA - TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽBY

Ke Smlouvě číslo	2010083102	Zákazník	Město Mimoň
Číslo specifikace/verze:	1/1	Název Služby	Internet
Nahrazuje specifikaci č.	-	Datum zřízení služby	1.7.2016
Doba trvání služby:	48 měsíců	Výpovědní doba	tři měsíce

Umístění služby :	MUMIMON	Popis služby :	
Ulice:	Mírová 120	Název tarifu :	G100
PSC, Město:	471 24, Mimoň	Měsíční platba :	3.300 Kč
Podlaží:	střecha	Instalační/aktivační poplatek :	ZDARMA
Místnost:	-		

Přístupové údaje do zákaznického systému na adrese <https://zakaznik.metronet.cz>. Níže uvedené heslo je trvalé, po změně tohoto hesla na Vaše je stále v platnosti.

konto : 2010083102
heslo : xa0k1

Technické údaje :		Koncový bod	
Rychlost :	100/100 Mbps	Pronajaté Poskytovatelem	SIKLU TL1200
Agregace :	1:1	Zařízení Zákazníka	-
SLA :	99,60%	Koncový bod	-
ID služby (PPPoE login):	M27603	Heslo PPPoE:	xa0k1

Přidělené IP rozsahy : 95.85.218.24 , NM : 255.255.255.248

Ostatní ujednání :

za Poskytovatele: Ing. Ivo Jelínek za Zákazníka:

Datum : 20.6.2016

Datum : 27.6.2016

METRONET s.r.o.

Město Mimoň

METRONET®

Internet o telekomunikace profesionálně

sídlo: Maltézské nám. 537/4, 118 00 Praha 1

METRONET s.r.o.

DIČ: CZ26762544

tel: +420 326 20 20 20

www.metronet.cz

obchod@metronet.cz

METRONET
Internet a telekomunikace profesionálně

Ceny uvedeny bez DPH. K uvedeným cenám bude připočítáno DPH dle aktuální zákonné výše.



METRONET s.r.o. - DATOVÉ SLUŽBY

SMLOUVA - TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽBY

Ke Smlouvě číslo	2010083102	Zákazník	Město Mimoň
Číslo specifikace/verze:	2/1	Název Služby	Internet
Nahrazuje specifikaci č.	-	Datum zřízení služby	1.7.2016
Doba trvání služby:	48 měsíců	Výpovědní doba	tři měsíce

Umístění služby :	MUKNIH	Popis služby :	
Ulice:	Svébořická 309	Název tarifu :	G30
PSČ, Město:	471 24, Mimoň	Měsíční platba :	400 Kč
Podlaží:	střecha	Instalační/aktivační poplatek :	ZDARMA
Místnost:	-		

Přístupové údaje do zákaznického systému na adrese <https://zakaznik.metronet.cz>. Níže uvedené heslo je trvalé, po změně tohoto hesla na Vaše je stále v platnosti.

konto : 2010083102
heslo : xa0k1

Technické údaje :		Koncový bod	
Rychlost :	30/30 Mbps	Pronajaté Poskytovatelem	UBNT 10GHz
Agregace :	1:1	Zařízení Zákazníka	-
SLA :	99,60%	Koncový bod	-
ID služby (PPPoE login):	M27924	Heslo PPPoE:	xa0k1

Přidělené IP rozsahy : 95.85.215.247

Ostatní ujednání :

za Poskytovatele: Ing. Ivo Jelínek za Zákazníka:

Datum : 20.6.2016 Datum : 27.6.2016

METRONET s.r.o. Město Mimoň

METRONET[®]

Internet a telekomunikace profesionálně
sídlo: Maltézské nám. 537/4, 118 00 Praha 1

METRONET s.r.o.

DIČ: CZ26762544

tel: +420 326 20 20 20

www.metronet.cz

obchod@metronet.cz

METRONET

Internet a telekomunikace profesionálně

Ceny uvedeny bez DPH. K uvedeným cenám bude připočítáno DPH dle aktuální zákonné výše.



METRONET s.r.o. - DATOVÉ SLUŽBY

SMLOUVA - TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽBY

Ke Smlouvě číslo	2010083102	Zákazník	Město Mimoň
Číslo specifikace/verze:	3/1	Název Služby	Internet
Nahrazuje specifikaci č.	-	Datum zřízení služby	1.7.2016
Doba trvání služby:	48 měsíců	Výpovědní doba	tři měsíce

Umístění služby :	MMUZ	Popis služby :	
Ulice:	V Lukách 101	Název tarifu :	G30
PSC, Město:	471 24, Mimoň	Měsíční platba :	400 Kč
Podlaží:	střecha	Instalační/aktivační poplatek :	ZDARMA
Místnost:	-		

Přístupové údaje do zákaznického systému na adrese <https://zakaznik.metronet.cz>. Níže uvedené heslo je trvalé, po změně tohoto hesla na Vaše je stále v platnosti.

konto : 2010083102
heslo : xa0k1

Technické údaje :		Koncový bod	
Rychlost :	30/30 Mbps	Pronajaté Poskytovatelem	optický převís
Agregace :	1:1	Zařízení Zákazníka	-
SLA :	99,60%	Koncový bod	-
ID služby (PPPoE login):	M27926	Heslo PPPoE:	xa0k1

Přidělené IP rozsahy : 95.85.215.248

Ostatní ujednání :
GPON - ZTEGC14FB649

za Poskytovatele: Ing. Ivo Jelínek za Zákazníka:

Datum : 20.6.2016 Datum : 27.6.2016

METRONET s.r.o.

Město Mimoň

METRONET
Internet a telekomunikace profesionálně
sídlo: Maltézské nám. 537/4, 118 00 Praha 1
METRONET s.r.o.
DIČ: CZ26762544
tel: +420 326 20 20 20
www.metronet.cz
obchod@metronet.cz

METRONET
Internet a telekomunikace profesionálně

Ceny uvedeny bez DPH. K uvedeným cenám bude připočítáno DPH dle aktuální zákonné výše.



METRONET s.r.o. - DATOVÉ SLUŽBY

SMLOUVA - TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽBY

Ke Smlouvě číslo	2010083102	Zákazník	Město Mimoň
Číslo specifikace/verze:	4/1	Název Služby	Internet
Nahrazuje specifikaci č.	-	Datum zřízení služby	1.7.2016
Doba trvání služby:	48 měsíců	Výpovědní doba	tři měsíce

Umístění služby :	MKUL	Popis služby :	
Ulice:	nám. ČSA 173	Název tarifu :	G15
PSC, Město:	471 24, Mimoň	Měsíční platba :	200 Kč
Podlaží:	střecha	Instalační/aktivační poplatek :	ZDARMA
Místnost:	-		

Přístupové údaje do zákaznického systému na adrese <https://zakaznik.metronet.cz>. Níže uvedené heslo je trvalé, po změně tohoto hesla na Vaše je stále v platnosti.

konto :	2010083102
heslo :	xa0k1

Technické údaje :		Koncový bod	
Rychlost :	15/15	Pronajaté Poskytovatelem	UBNT 5GHz
Agregace :	1:1	Zařízení Zákazníka	-
SLA :	99,60%	Koncový bod	-
ID služby (PPPoE login):	M27922	Heslo PPPoE:	xa0k1

Přidělené IP rozsahy : 95.85.215.246

Ostatní ujednání :

za Poskytovatele:	Ing. Ivo Jelínek	za Zákazníka:
-------------------	------------------	---------------

Datum :	20.6.2016	Datum :	27.6.2016
---------	-----------	---------	-----------

METRONET s.r.o.

Město Mimoň

METRONET[®]
Internet a telekomunikace profesionálně
sidlo: Maltézské nám. 337/4, 118 00 Praha
METRONET s.r.o.
DIČ: CZ26762544
tel: +420 326 20 20 20

(1)
METRONET
Internet a telekomunikace profesionálně



Ceny uvedeny bez DPH. K uvedeným cenám bude připočítáno DPH dle aktuální zákonné výše.

**METRONET - SLA
GARANCE SMLUVNÍCH PARAMETRŮ**

společnosti METRONET s.r.o.

IČ : 26762544, se sídlem Maltézské nám. 537/4, 118 00 Praha 1 zapsaná
v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 92022

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento dokument „METRONET-SLA-garance smluvních parametrů – SLA“ (dále jen „SLA“) upravuje bližší podrobnosti technické, provozní a organizační povahy pro poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Služba“). Dokument definuje základní smluvní parametry služeb a poskytování slev z ceny Služby v případě nedodržení smluvních parametrů.

1.2. Poskytovatelem této Služby je společnost METRONET s.r.o., se sídlem Maltézské nám. 537/4, 118 00 Praha 1 a provozovnou Pod Koupalištěm 901, 293 06 Kosmonosy, IČ26762544, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 92022 (dále jen „Poskytovatel“), která v souladu s platnými právními předpisy a v rámci povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám – Zákazníkům.

1.3. Tento dokument doplňuje a rozvádí ustanovení Všeobecných podmínek pro poskytování telekomunikačních služeb vydaných Poskytovatelem (dále jen „Všeobecné podmínky“) a při výkladu tohoto Popisu služby a pojmů, které používá, je třeba vycházet z ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

2. Předmět služby

2.1. Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi na základě uzavřené Smlouvy a Technické specifikace a v rozsahu v ní uvedeném Službu garance smluvních parametrů k telekomunikačním službám sítě METRONET.

2.2. Definice zaručených parametrů Služby, způsob měření a vyhodnocení Služby je popsán v kapitole 3.

2.3. Hodnoty parametrů pro jednotlivé kvalitativní třídy SLA a slevy za nedodržení těchto parametrů jsou popsány v kapitole 4.

2.4. Postup v případě nedostupnosti Služby je popsán v kapitole 5.

2.5. V případě nedodržení smluvně garantovaných parametrů podle kvalitativní třídy Služby má uživatel právo na slevu z měsíční ceny za poskytovanou službu. Výše slev za nedodržení parametrů pro jednotlivé kvalitativní třídy jsou definovány v kapitole 4.

3. Zaručené parametry služby

3.1. Základními smluvními parametry kvality služeb METRONET jsou :

- dostupnost a integrita služby
- postupy v případě nedostupnosti služby

3.2. Dostupnost služby se sleduje v měsíčním intervalu. Pro určení dostupnosti služby v kalendářním měsíci se použije následující vzorec :

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(P-N)}{P} \times 100\%$$

kde P značí období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci Zákazníkovi poskytována včetně doby oprávněného přerušení poskytování služby a N období po které Zákazník nemohl službu řádně využívat z důvodů na straně poskytovatele. Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa

Poskytovatel garantuje IP dostupnost hraničních rozhraní do peeringového centra NIX na IP adresách 195.47.235.3 a NIC.CZ 217.31.205.50. V případě, že ani jedna z těchto adres není dostupná (příkaz ping IP adresa neodpovídá) považuje se služba za nedostupnou.

Poskytovatel garantuje IP dostupnost hraničních rozhraní do zahraničí na IP adresách 193.0.6.139. V případě, že adresa není dostupná (příkaz ping IP adresa neodpovídá) považuje se služba za nedostupnou.

Za část období, ve kterém nebyla služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí.

V případě, že v zúčtovacím období není z důvodů viny na straně poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost služby, náleží Zákazníkovi další smluvní snížení ceny. Smluvní snížená cena se počítá procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za službu.

3.3. V případě, že doba opravy jednotlivé poruchy, která má příčinu na straně poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Zákazníkovi smluvní snížení ceny. Smluvní snížená cena se počítá procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za službu.

4. Hodnoty definovaných parametrů

Měsíční dostupnost služby	99,60%
dostupnost 99,59 – 99,50	snížení ceny o 10% z měsíčního poplatku
dostupnost 99,49 – 99,40	snížení ceny o 20% z měsíčního poplatku
dostupnost 99,39 – 99,30	snížení ceny o 30% z měsíčního poplatku
maximální snížení ceny	za dostupnost 30% z měsíčního poplatku
Maximální doba opravy poruchy	8hod od nahlášení závady
každá další hodina	snížení ceny o 1% z měsíčního poplatku
maximální snížení ceny za opravy celkem	20% z měsíčního poplatku
Maximální měsíční snížení ceny celkem	50% z měsíčního poplatku

5. Postupy v případě nedostupnosti služby

5.1. Definice Poruchy Služby

- Oznámení Poruchy je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí telefonicky pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu služby Poskytovatelem. Tento okamžik je označen T_0 .
- Okamžik T_0 je označen za vznik Poruchy, došlo-li k prokazatelnému přerušení Služby nebo degradaci sdružených kvalitativních parametrů (např. BER) nad smluvně stanovenou hodnotu.
- Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel telefonicky sdělí Zákazníkovi, že Porucha Služby Poskytovatele byla odstraněna. Tento okamžik je označen T_{opravy} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Zákazníka je nedostupné, okamžik T_{opravy} nastává prokazatelným odesláním oznámení (email nebo SMS).
- Pokud během 60 minut po T_{opravy} oznámí Zákazník Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Porucha Služby Poskytovatele stále projevuje, má se za to, že T_{opravy} dosud nenastal. Pokud se Porucha Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- Období mezi okamžikem T_0 a T_{opravy} je považováno za dobu nedostupnosti služby v případě, že Porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby.

5.2. Postup řešení poruchy služby

- Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_0 Poskytovatel začne s odstraňováním Poruchy služby.
- Po odstranění Poruchy Služby bude Poskytovatel neprodleně informovat Zákazníka, že Porucha Služby Poskytovatele byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Zákazníka je nedostupné, Poskytovatel informuje Zákazníka prokazatelným odesláním oznámení (e-mail nebo SMS).
- Uživatel po odstranění Poruchy neprodleně prověří funkčnost Služby a případně nejpozději do 60 minut po T_{opravy} oznámí Zákazník Poskytovateli, že se porucha Služby Poskytovatele stále projevuje.
- Poskytovatel e-mailem nejpozději do 24 hodin po ukončení Poruchy doručí Zákazníkovi informaci o Odhlášení Poruchy.

5.3. Hlášení Poruchy

- Poruchu v poskytování Služby je Zákazník povinen ohlásit bez zbytečného prodlení Zákaznickému středisku Poskytovatele a v ohlášení uvést :
 1. identifikaci Zákazníka
 2. identifikaci Služby
 3. popis poruchy Služby, včetně údajů o Telekomunikačním zařízení, na kterém se poruchy vyskytuje
 4. čas, kdy se Porucha objevila
 5. kdo činí ohlášení Poruchy
 6. čas ohlášení Poruchy
- Zákazník ohlásí Poruchu teprve poté, co ověří, že Porucha není na jeho straně.
- Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Zákazníka není považováno za Poruchu ve smyslu těchto podmínek.

**Všeobecné obchodní podmínky
společnosti METRONET s.r.o.**
(dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“ nebo „VOP“)

Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky stanovují a blíže rozvádějí podmínky, za nichž společnost METRONET s.r.o., IČ: 267 62 544, se sídlem Maltézské nám. 537/4, 118 00 Praha 1 a provozovnou Kosmonosy, Pod Koupalištěm 901, PSČ 293 06, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C vložce č. 92022, poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací a související služby Zákazníkům.

2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Rámcové smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“), uzavírané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, a to spolu s Ceníkem, Technickou specifikací, Seznamem poskytovaných služeb, Reklamačním řádem, METRONET SLA – garancí smluvních parametrů (dále jen „SLA“), nabídkou druhů servisních služeb, programovou nabídkou, jakož i příp. dalšími ujednáními mezi stranami.

3. Smlouva a její dodatky a dále všechny její součásti (viz odst. 2) mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto VOP.

Definice pojmů

Níže uvedenými pojmy se rozumí:

Poskytovatel Obchodní společnost METRONET s.r.o., IČ: 267 62 544, se sídlem Maltézské nám. 537/4, 118 00 Praha 1 a provozovnou Kosmonosy, Pod Koupalištěm 901, PSČ 293 06, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C vložce č. 92022

Reklamacie Právní úkon Zákazníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.

Smlouva Je smlouva o zřízení a poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, která se týká Služby. Poskytovatel a Zákazník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany. Smlouvou se rozumí vlastní smlouva včetně všech jejích veškerých příloh.

Služba Je veřejná telekomunikační služba zřízená a poskytovaná Poskytovatelem v České republice v rozsahu jeho příslušných telekomunikačních licencí a oprávnění podle podmínek stanovených Telekomunikačním zákonem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

Technická specifikace Dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby a další stanovené údaje.

Zákazník Fyzická nebo právnická osoba, která je na základě uzavřené Smlouvy poskytována Služba.

Zákon Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

Zařízení Poskytovatele Elektronické komunikační zařízení sloužící k poskytování Služby, které Poskytovatel u Zákazníka instaloval, předal nebo zapůjčil.

Zařízení Zákazníka Elektronické komunikační zařízení sloužící k poskytování Služby, které dodal Zákazník.

Koncový bod Rozhraní, po kterém nese odpovědnost Poskytovatel.

Omezení poskytování služby Zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem a

Technickou specifikací; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné po zaplacení aktivizačního poplatku ve výši stanovené těmito VOP.

Odpojení služby Úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.

Zrušení poskytování služby Zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

ZC Zákaznické centrum poskytovatele na adrese Kosmonosy, Pod Koupalištěm 901, PSČ: 293 06. Další případné adresy ZC v jednotlivých lokalitách poskytování služeb jsou uvedeny na www.metronet.cz. Osobní návštěvou v ZC nebo na www.metronet.cz, příp. u obchodních zástupců poskytovatele lze získat aktuální informace o druzích poskytovaných služeb a o platných cenách služeb.

CC Call centrum – telefonní číslo: 326 20 20 20 (viz také www.metronet.cz). CC přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávkou na servisní služby, informuje o aktuální nabídce služeb.

Vratná kauce na služby Částka, uvedená v Ceníku služeb poskytovatele, kterou je poskytovatel oprávněn po Zákazníkovi požadovat při podpisu smlouvy, a kterou je Zákazník povinen při podpisu smlouvy na výzvu poskytovatele k jeho rukám složit. Tato kauce je vratná v hotovosti na ZC nebo může být poskytovatelem Zákazníkovi zaslána převodem na účet Zákazníka do 90 dnů od účinnosti ukončení smluvního vztahu se Zákazníkem. Vratnou kaucí složenou Zákazníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za Zákazníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, ceny zapůjčeného zařízení, škody na zapůjčeném zařízení, částek odpovídajících nákladům za zaslání prokazatelných upozornění ke sjednání nápravy nebo zaplacení dlužných částek apod. V takovém případě je poskytovatel oprávněn žádat Zákazníka o doplnění vratné kauce na původní výši. Vratnou kaucí na služby je povinen k rukám poskytovatele složit za trvání smluvního vztahu také Zákazník, který sjednal s poskytovatelem platby za služby formou předplatného, a který v průběhu trvání smluvního vztahu změní na základě své žádosti formu platby na jakoukoliv jinou platbu než předplatné na služby.

Volací limit Částka uvedená v Technické specifikaci (TS) METRONET hlasové služby poskytovatele, kterou není Zákazník oprávněn při využívání této služby překročit v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Výše volacího limitu může být dohodou Zákazníka a poskytovatele sjednána ve výši odlišné od TS a to na základě vratné volací kauce složené Zákazníkem u poskytovatele. Pokud v průběhu jednoho kalendářního měsíce dojde ze strany Zákazníka k překročení volacího limitu uvedeného v TS nebo sjednaného dohodou stran, je poskytovatel oprávněn okamžikem takového překročení omezit odchozí hovory u sjednané služby. Toto omezení bude poskytovatelem zrušeno nejpozději do 180 min po zaplacení volací vratné kauce v minimální výši 1 000 Kč v hotovosti na ZC poskytovatele. Volací kauce je vratná v hotovosti (pokud není dohodnuto jinak) na ZC do 30 dnů od ukončení smlouvy nebo dodatku na příslušnou službu nebo do 30 dnů po řádném vrácení technologie pro využívání služeb METRONET hlasové služby ve vlastnictví poskytovatele. Volací kaucí složenou Zákazníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za Zákazníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut, ceny zapůjčeného zařízení apod.

Programová nabídka Programová nabídka u služby METRONET TELEVIZE, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.metronet.cz, na ZC poskytovatele nebo na telefonický dotaz na CC poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnosti za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.

Infostránky Aplikace, která slouží především pro komunikaci s zákazníkem, zasílání vyúčtování, informací o poskytovaných službách apod. a je přístupná na www.metronet.cz.

Testovací provoz Období testování provozu a poskytování příslušné služby či služeb poskytovatele. V období testovacího provozu je služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a zákazníkem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.

PIN kód nákupu Unikátní PIN kód, který si zákazník zvolí při aktivaci služby METRONET TELEVIZE nebo služby obsahující službu METRONET TELEVIZE, a který dále využívá zejména pro objednávky. Změnu PIN kódu je možné provést prostřednictvím infostránek zákazníka způsobem zde uvedeným nebo prostřednictvím CC poskytovatele s uvedením hesla pro komunikaci (tzv. náhradní identifikátor – viz níže – nelze v tomto případě využít). Stejný postup platí i pro nové zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku). PIN kód/rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu set-top boxu zákazníka. Rodičovský PIN kód je technické opatření, které umožňuje zákazníkovi omezit přístup k televiznímu vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem.

Samooobsluha Aplikace přístupná přes set-top box zákazníka, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy či dodatky ke smlouvám po zadání PIN kódu nákupu a v případě, že první smlouva se zákazníkem byla uzavřena v písemné formě v souladu s těmito podmínkami.

Heslo pro komunikaci Heslo, které je zákazníkovi přiděleno poskytovatelem při aktivaci služby, a které je poskytovatel oprávněn po zákazníkovi požadovat při komunikaci týkající se smluvního vztahu (zejména při změně služby, změně PIN kódu nákupu nebo rodičovského PIN kódu apod.), a kterým se tedy zákazník poskytovateli identifikuje. Úkony učiněné zákazníkem pod tímto heslem jsou platné stejně, jakoby byly učiněny písemně a zákazníkem podepsány. Místo hesla pro komunikaci může zákazník použít pro svoji identifikaci také náhradní identifikátor jím zvolený prostřednictvím infostránek, kterým může být zejména kombinace rodného čísla a čísla občanského průkazu nebo jiná skutečnost uvedená na infostránkách (za úkony provedené pod náhradním identifikátorem zákazník odpovídá stejně, jakoby uvedl heslo pro komunikaci).

INTERNET Veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.metronet.cz.

METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY Veřejná telefonní služba, umožňující hlasová a faxová volání do pevných i mobilních telefonních sítí prostřednictvím sítě Poskytovatele, poskytovaná prostřednictvím veřejné

pevné sítě el. s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby a dostupnost jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.metronet.cz. Služba METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY je poskytována pouze při současném využití služby INTERNET nebo METRONET TELEVIZE. Koncový bod METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY leží na území České republiky. V případě využívání geografických čísel je zákazník povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno; tato povinnost platí také pro zákazníky s pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují čísla dalším zákazníkům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany zákazníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY odstoupit a zároveň požadovat náhradu vzniklé škody. Poskytovatel zaručuje úroveň kvality poskytované služby METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY v kvalitě hlasového volání GSM hovoru, faxová volání v kvalitě skupiny G3 na protokolu T.38. Poskytovatel nicméně doporučuje k těsnovým hovorům použít pevné telefonní linky nebo linky GSM.

METRONET TELEVIZE Služba televizního vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím optické sítě; jednotlivé tarify a tematické televize i technické parametry služby včetně dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.metronet.cz.

VIDEOPŮJČOVNA Doplnková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje zákazníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a zákazník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu; služba je přístupná pouze zákazníkům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu METRONET TELEVIZE nebo službu, jejíž součástí je služba METRONET TELEVIZE. Provozní podmínky poskytování služby VIDEOPŮJČOVNA:

- aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu zákazníka, příp. na www.metronet.cz
- poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky zákazníka prostřednictvím set-top boxu zákazníka. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu. Objednávka titulu je vázána na konkrétní set-top box zákazníka.
- doba poskytnutí podlicence zákazníkovi je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky ze strany poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednávku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za zákazníkem jakoukoliv splatnou pohledávku.
- poskytovatel je oprávněn omezit zákazníkovi na základě jednostranného právního úkonu maximální počet titulů objednaných zákazníkem za jeden kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je zákazníkům k dispozici bezplatně.
- poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na jedno koncové zařízení zákazníka umožňující film přehrát (tj. jeden set-top box).

Další podmínky poskytování této služby stanoví tyto VOP, Technická specifikace a/nebo Smlouva.

VIDEOREKORDÉR Doplnková služba ke službám METRONET TELEVIZE nebo službě obsahující službu METRONET TELEVIZE, jejíž popis je uveden na www.metronet.cz; při využívání této služby nenese poskytovatel odpovědnost za ztrátu zákazníkem

uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé. Uchovaná data jsou uložena po určitý čas dle typu objednané služby.

Informace, evidence údajů, důvěrnost informací

1. Zákazník dává Poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů Poskytovatelem za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, zejména za účelem zajištění poskytování telekomunikační Služby a pro obchodní účely Poskytovatele. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu tří let po jejím ukončení. Zákazník potvrzuje, že všechny údaje jsou pravdivé a přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. Zákazník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu Poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).
2. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem ZC může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a zaznamenání projevů vůle Zákazníka.
3. Nedohodnou-li se Poskytovatel se Zákazníkem jinak, Zákazník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.
4. Zákazník rovněž výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas Zákazník poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutý souhlas kdykoliv odvolat. Zákazník má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.
5. Zákazník tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti uděluje Poskytovateli souhlas se zasíláním obchodních sdělení na svou aktuální elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě a souhlasí tedy s tím, aby jeho aktuální elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení a za účelem zasílání elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení; stejně tak Zákazník souhlasí se zobrazováním reklam či upoutávek na zboží či služby Poskytovatele nebo třetích stran prostřednictvím svého set-top boxu. Tento souhlas je Zákazník oprávněn kdykoliv odvolat.
6. Dále Zákazník uděluje Poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o el. komunikacích. Tento souhlas je Zákazník oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je Poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je Poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že Zákazník souhlas odvolal).
7. Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě Zákazník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla Poskytovatelem pro zasílání upomínek/výzev ke zjednání nápravy Zákazníkovi.

Poskytované služby

1. Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, příp. v Technické specifikaci.
2. Součástí Služby může být, pokud je tak ve Smlouvě dohodnuto nebo v Technické specifikaci stanoveno, též poskytnutí Zařízení Poskytovatele.

3. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých v Smlouvě, těchto VOP nebo v příslušné Technické specifikaci.

4. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností své telekomunikační sítě, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

5. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud Zákazník poruší ustanovení Smlouvy a přes upozornění Poskytovatele nesjedná nápravu v náhradním termínu. Zákazník je povinen v případě takového přerušení poskytování Služby uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny Služby, kterou by Zákazník byl povinen Poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušení poskytování Služby nedošlo.

6. Pro řádné a kvalitní poskytování Služby METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY je Zákazník povinen mít zřízený stabilní a nerušený přístup do sítě INTERNET (vyhrazená symetrická rychlost min. 128kbps, odezva na server Služby METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY do 50ms bez výpadků paketů). Poskytovatel nedoporučuje sdílené linky a připojení v pásmu 2,4GHz a 5GHz. V případě, že Zákazník není schopen tyto parametry dodržet, nenese Poskytovatel odpovědnost za kvalitu poskytované Služby.

7. Pro řádné a kvalitní poskytování Služby METRONET TELEVIZE je Zákazník povinen mít zřízený stabilní a nerušený přístup do sítě INTERNET přes optickou síť METRONET, v opačném případě Poskytovatel neodpovídá za kvalitu jím poskytované Služby. Poskytovatel rovněž nenese odpovědnost za kvalitu příjmu Služby na počítači (např. pomocí programu VLC), tedy příjmu Služby bez využití set-top-boxu, ale prostřednictvím jiného zařízení (např. PC).

8. V Technické specifikaci Služby METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY je uvedena maximální výše hovorného, kterou může Zákazník měsíčně provolat (dále jen „maximální hovorné“). Při dosažení ...% maximálního hovorného je Zákazník upozorněn (dále jen „upozornění“), při dosažení 100% maximálního hovorného je poskytování Služby omezeno až do začátku následujícího měsíce. Na žádost Zákazníka je možné Službu, která byla takto omezena obnovit i v průběhu příslušného měsíce, podmínkou je složení přiměřené zálohy, stanovené Poskytovatelem. Na žádost Zákazníka je možné maximální hovorné navýšit, podmínkou je složení přiměřené zálohy, stanovené Poskytovatelem. Zákazník bere na vědomí, že k upozornění a k omezení Služby při dosažení maximálního hovorného není možné přistoupit, pokud je Služba v daný okamžik používána (tedy v průběhu telefonního hovoru), k oznámení nebo k omezení Služby při dosažení maximálního hovorného dojde až po skončení využívání Služby (tj. po skončení hovoru).

9. Zákazník se sjednáním Služby METRONET-HLASOVÉ SLUŽBY zavazuje k minimální čtvrtletní úhradě hovorného ve výši, která je stanovena v Technické specifikaci Služby (dále jen „minimální hovorné“). V případě, že výše hovorného za uplynulé kalendářní čtvrtletí nedosáhne výše minimálního hovorného, je Poskytovatel oprávněn rozdíl Zákazníkovi doúčtovat.

10. Poskytovatel je oprávněn blokovat jednotlivé i veškeré hovory, uskutečňované mimo územní rozsah Evropské unie, pokud se smluvní strany Smlouvy v konkrétním případě nedohodnou jinak. Případné hovory mimo území Evropské unie mohou být podmíněny složením přiměřené zálohy, stanovené Poskytovatelem.

11. Zákazník bere na vědomí upozornění Poskytovatele, že set-top-boxy, které nejsou určeny pro příjem Služby METRONET TELEVIZE v HD kvalitě nebo 3D se mohou v případě pokusu o příjem Služby v HD kvalitě nebo 3D zablokovat a bude nutné jejich restartování. Za tyto skutečnosti nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

12. Zákazník bere dále na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání služby METRONET TELEVIZE i doplňkových služeb může mít vliv na šířku pásma služby

přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.

13. V případě využívání služby METRONET TELEVIZE a doplňkových služeb nevzniká Zákazníkovi právo obsahu užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; Zákazník je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím Služby METRONET TELEVIZE, jakož i doplňkových služeb v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahů této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese Zákazník za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.

14. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality Služby METRONET TELEVIZE ani doplňkových služeb, pokud důvody snížení kvality těchto služeb jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání (dodavatelů programů), které poskytovatel přebírá.

15. V případě Služby METRONET TELEVIZE a doplňkových služeb ke Službě METRONET TELEVIZE Poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje Službu METRONET TELEVIZE nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které Poskytovatel přebírá. Služba METRONET TELEVIZE je poskytována na území České republiky.

16. Zákazník výslovně souhlasí a je srozuměn s tím, že služba METRONET TELEVIZE a její doplňkové služby je poskytována dodavatelem, kterým je SMART Comp. a. s., se sídlem Brno, Jezuitská 3, PSČ 602 00, IČ: 25517767, na základě platných pověření a registrací prostřednictvím telekomunikační infrastruktury ISP; platby cen za tuto službu jsou na základě souhlasu dodavatele placeny Zákazníkem Poskytovateli.

Práva a závazky Poskytovatele

Práva

Poskytovatel je oprávněn:

- požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy
- jednostranně měnit tyto VOP, Ceník, SLA, Technickou specifikaci (o takové změně bude Zákazník, kterého se tato změna týká, bez zbytečného odkladu informován písemně nebo elektronickou poštou)
- dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při změnách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch. Poskytovatel je o tomto povinen Zákazníka předem vyrozumět, pokud je to možné
- v případě, že zákazník nezaplatí včas vyúčtování ceny za služby nebo neplní další smluvní podmínky, právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. K úhradě veškerých dlužných částek je poskytovatel oprávněn rovněž použít vratnou kauci na služby a to formou jednostranného započtení vzájemných pohledávek. Za porušení smluvních povinností,

resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby, se považuje také i jen částečná platba za službu, i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit a následně odpojit a od smlouvy odstoupit.

- nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Zákazníkem, zejména pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Zákazník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení Smlouvy, pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení těchto VOP
- odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za zákazníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení, včetně příslušenství.

Závazky

1. Poskytovatel je povinen:
- za sjednanou cenu zřídít a poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek a v rozsahu sjednaném Smlouvou, těmito VOP a Technickou specifikací
 - bez zbytečného odkladu odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele. Poskytovatel může na žádost Zákazníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti Zákazníkem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Zákazníkem zvlášť pro každý jednotlivý případ; Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační síť
 - umožnit Zákazníkovi seznámit se s platným zněním VOP, Technickou specifikací a jinými dokumenty, které jsou pro strany ve smluvním vztahu závazné
 - zajišťovat servis a případné opravy poruch Zařízení poskytovatele v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou službu v Technické specifikaci
 - informovat Zákazníka o změně VOP nejméně jeden měsíc před účinností této změny
 - informovat Zákazníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy
 - realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou Zákazníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy ve sjednané lhůtě
 - udržovat své telekomunikační zařízení a telekomunikační síť v takovém technickém a provozním stavu, aby byla Služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě a v příslušných právních předpisech. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení Zákazníkem, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky el. energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na poskytovateli požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy vyšší moci se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické útoky, stávky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či extrémně nepříznivé počasí. Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné

využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena garantovaná kvalita / dostupnost služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se zákazníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících se smlouvy a jejich nedílných součástí zákazníkem. Poskytovatel není povinen uhrazovat zákazníkovi náhradu jakékoli škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závalu způsobil zákazník nebo je-li závala způsobena poruchou na koncovém zařízení zákazníka. V těchto případech je zákazník povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku poskytovatele.

- V případě služby METRONET TELEVIZE či doplňkových služeb k této službě poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje službu METRONET TELEVIZE nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.
- 2. Poskytovatel neposkytuje náhradní plnění a Zákazník není oprávněn jej požadovat, pokud to není součástí Smlouvy anebo Všeobecných obchodních podmínek.
- 3. Poskytovatel odpovídá za činnost jeho zařízení a technických prostředků pouze po Koncový bod. V případě, že Poskytovatel bude objednan k opravě, úpravě či konzultaci Zařízení, nacházející se za Koncovým bodem, je Zákazník povinen nést náklady s tím spojené.
- 4. Poskytovatel neprovádí kontrolu týkající se obsahu informací, procházející jeho sítí. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi v důsledku použití sítě METRONET, tím se rozumí i ztráta nebo poškození dat v důsledku zpoždění, nedoručitelnosti, špatného doručení nebo výpadku služeb nebo z jiných příčin.
- 5. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit Zákazníkovi přístup ke Službě bez nároku na náhradu nebo slevu z ceny v případech závažného porušení smlouvy ze strany Zákazníka, včetně prodloužení Zákazníka s úhradou ceny.
- 6. Poskytovatel odpovídá za to, že dodávané Zařízení Poskytovatele má a po dobu poskytování Služby bude mít platné technické a bezpečnostní atesty.
- 7. Poskytovatel neodpovídá Zákazníkovi za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných Služeb, dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. Poskytovatel neodpovídá za závady na jednotné telekomunikační síti, ani za jejich důsledky.
- 8. V případě prodloužení s úhradou jakékoli platby Zákazníka Poskytovateli větším, než 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy poskytování telekomunikačních služeb, nebo některých z nich, odstoupit a přistupová práva (zej. IP adresy, telef. čísla) přidělit jinému Zákazníkovi.
- 9. Poskytovatel účtuje za vydání daňového dokladu v tištěné formě a jeho zaslání poštou na adresu uvedenou Zákazníkem poplatek ve výši, stanovené v Ceníku. Zákazník je oprávněn zasílání daňových dokladů v tištěné formě odmítnout.

Práva a závazky Zákazníka

Práva

Zákazník je oprávněn:

- užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy
- požádat o změnu Smlouvy
- obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele

Závazky

1. Zákazník je povinen
 - řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu dle Smlouvy nebo Technické specifikace
 - zajistit, že telekomunikační zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele nebo Poskytovatele přístupu, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v České republice a je schopno přijímat Službu
 - zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení Zákazníka (zejména set-top boxu, jako zařízení potřebného k příjmu služby METRONET TELEVIZE) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými
 - Zákazník odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení, které připojuje na Zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů. Zákazník je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „zařízení Zákazníka“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení Zákazníka. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost Zákazníka. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na www.metronet.cz. V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb. Zákazník se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nespĺňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů.
 - neužívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem v rozporu s dobrými mravy
 - neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu telekomunikační sítě
 - neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby
 - oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, a to do 10 dnů ode dne účinnosti takové změny
 - nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele
 - poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost v případě nefunkčnosti Služby, a to v míře a dle pokynů technika Poskytovatele
 - umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k technickým zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny telekomunikačního zařízení, nutné údržby, aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je

poskytována Služba, z důvodu zřízení, změny nebo zrušení Služby

- starat se o Zařízení Poskytovatele, které má v užívání, s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení Policii ČR a Poskytovateli a poskytovat dále veškerou součinnost, v případě poškození Zařízení Poskytovatele tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli
- zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Zařízení Poskytovatele, i při dalších činnostech souvisejících s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení
- zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele
- zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou. Tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování Služby Poskytovatelem
- neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Zařízení Poskytovatele v lokalitě zákazníka proti stavu při zřízení Služby. Zákazník je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se Zařízením Poskytovatele v lokalitě zákazníka;
- využívat Službu pouze v místě uvedeném v Technické Specifikaci
- neposkytovat bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Službu třetím osobám, a to pod sjednanou smluvní pokutou ve výši Kč 50.000,-, uplatněním a úhradou smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody
- nevyužívat Službu ke komerčním účelům, a to pod sjednanou smluvní pokutou ve výši Kč 50.000,-, uplatněním a úhradou smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody
- uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost nebo z důvodů na straně Zákazníka nebo při ukončení Smlouvy před zřízením Služby
- udržovat svůj počítač nezavirovaný a pravidelně aktualizovat systém
- předložit Poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující důvěryhodnost a solventnost Zákazníka
- poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost v případě nefunkčnosti Služby, a to v míře a dle pokynů technika Poskytovatele neužívat programy šířící spam a spyware. Poskytovatel si v případě nutnosti vyhrazuje právo na odpojení Zákazníka od sítě METRONET, a sítě Internet, z jehož počítače se šíří virus, spam a další datové toky zahrnující nadměrně síť. V tomto případě nevzniká Zákazníkovi nárok na slevu z měsíčního paušálu ani na odpuštění měsíční platby za připojení k síti METRONET
- Průběžně, nejméně však 1x za kalendářní měsíc sledovat svůj účet v zákaznickém systému

METRONET, který je přístupný na www.metronet.cz. Do tohoto systému jsou ukládány faktury zákazníka. Zákazník je dále povinen sledovat emailovou schránku, kterou zadal jako kontaktní. Na tento email jsou zákazníkovi zasílány informace o fakturaci a další důležité informace ohledně provozu sítě METRONET. Zákazník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou. Změnu kontaktního e-mailu lze provádět přes infostránku, písemně či osobně na ZC poskytovatele. Pokud zákazník nebude mít uvedenou emailovou adresu, nebo ji uvede špatně, nebude řádně informován o plánované údržbě sítě, a tudíž mu po dobu této údržby nevzniká nárok na slevu.

- Zákazník je povinen mít nastavení vlastního počítače dle informací uvedených v zákaznické zóně, pokud počítač takto nastavený nemá nelze považovat nemožnost připojit se do sítě METRONET a dále do sítě Internet jako poruchu a tudíž za porušení podmínek ze strany poskytovatele. Zákazník není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Zákazník není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou.
- Zákazník je povinen užívat pouze síťové nastavení (např. IP adresy), které mu Poskytovatel přidělil. Tato síťová nastavení jsou uvedena v Technické specifikaci. V případě, že zákazník bude užívat jiné síťové nastavení, porušuje tím hrubě smluvní podmínky a vystavuje se riziku ukončení smlouvy. Každé zjištění neoprávněného užívání síťového nastavení bude pokutováno částkou, která je uvedena v Ceníku.
- Zákazník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě s tím, že v případě porušení této povinnosti nese zákazník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.
- Zákazník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě el. komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé zákazníkovi přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat zákazníka umístěných na jeho koncovém zařízení.
- v případě, že Zákazník požaduje využívat jiný server pro odchozí poštu nežli síť METRONET, je povinen tuto skutečnost nahlásit, a na základě jeho žádosti mu bude požadovaný server povolen.

2. Síť METRONET smí být využívána pouze pro účely neodporující platným právním předpisům ČR. Jakýkoliv vstup do jiných sítí musí odpovídat pravidlům této jiné sítě a právním předpisům ČR i země, v níž má provozovatel této sítě sídlo. Přenos materiálů, které porušují právní předpisy včetně lokálních právních úprav je zakázán, a to včetně materiálů chráněných ochrannou známkou, ke kterým nemá zákazník copyright, dále materiálů zákonem označených jako hrozivé nebo obscénní a také materiálů chráněných obchodním tajemstvím, které zákazník nemá právo posílat.

Cena a platební podmínky

1. Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v Technické specifikaci.

2. Zákazník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Zákazníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Zákazník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Zákazníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení.

3. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit strukturu a výši cen za Službu, zejména při zvýšení nákladů spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, distribuční ceny služeb), v souvislosti s rozhodnutími státních orgánů (ČTU), změnou rozsahu Služby poskytované na základě Smlouvy, nebo s nárůstem cen vstupů. Změnu výše cen je Poskytovatel povinen předem sdělit Zákazníkovi.

5. Zúčtovací období za poskytování Služeb je měsíční, pokud není uvedeno v Technické specifikaci jinak.

6. Není-li ve Smlouvě nebo Technické specifikaci stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování telekomunikačních služeb (faktury) 14 kalendářních dní od data jejího vystavení. Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený na faktuře nejpozději v den splatnosti, jinak je zákazník v prodlení. Za každý den prodlení si Poskytovatel bude účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

7. Zákazník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěné. Tištěná forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu se Smlouvou nebo Ceníkem. Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby.

8. Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke službě, pokud Zákazník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky a nezjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě stanovené v upozornění Poskytovatele (zasíláno elektronicky dle podmínek stanovených v těchto VOP). Aktivní poplatek při pozastavení služeb při elektronickém zablokování Zákazníka je stanoven částkou, která je uvedena v Ceníku.

9. Při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení Zákazníka s placením ceny za službu je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností.

10. Poskytovatel je oprávněn požadovat na Zákazníkovi finanční zálohu. Záloha bude Poskytovatelem vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dní po ukončení poskytování Služeb. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu k zaplacení proti svým pohledávkám vůči Zákazníkovi, zejména k úhradě ceny poskytnutých služeb a nezaplacených smluvních pokut.

11. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Poskytovatel Zákazníkovi dluží, na částky, které Zákazník dluží Poskytovateli.

12. Při zrušení (deaktivaci) jednotlivých telekomunikačních služeb zaplatí Zákazník Poskytovateli tzv. deinstalační poplatek, jehož počáteční výše je uvedena v Technické specifikaci. Výše deinstalačního poplatku závisí na době provozu této telekomunikační služby, přičemž jednotkou ponižování deinstalačního poplatku je jeden měsíc. Deinstalační poplatek je účtován pouze u smluv na dobu určitou.

13. Zákazník je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní a specifický symbol, a v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za

dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním a specifickým symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné, s čímž zákazník výslovně souhlasí. Platby uhrazené Zákazníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek Zákazníka, pokud Zákazník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

Reklamac

Úprava reklamac je uvedena v Reklamačním řádu.

Trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá alternativně na dobu určitou nebo na dobu neurčitou.

2. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením od Smlouvy anebo okamžitým ukončením Smlouvy.

3. Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí, adresovanou a doručenou do ZC Poskytovatele (je doporučeno podání osobně na ZC nebo zaslání doporučenou poštou). Výpovědní doba je stanovena ve Smlouvě nebo Technické Specifikaci. Smlouvu na dobu určitou nelze vypovědět po celou dobu jejího trvání.

4. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí, adresovanou a doručenou do sídla/na adresu Zákazníka. Výpovědní doba je stanovena ve Smlouvě nebo Technické specifikaci.

5. Výpovědí Smlouvy není dotčena povinnost Zákazníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani odpovědnost za případnou škodu.

6. Zákazník může, vyjma jiných zákonných či Smlouvou sjednaných případů, okamžitě, tj. ke dni doručení písemného oznámení o zrušení Smlouvy Poskytovateli, zrušit Smlouvu nebo jednotlivé Služby, v případě, že:

- při zřizování Služby se zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (zejm. technických důvodů) zřídit, přičemž Zákazník o těchto příčinách předem nemohl vědět;

- opakovaného (tj. nejméně 3x) a hrubého porušení smluvních podmínek ze strany Poskytovatele, na které byl Zákazníkem vždy písemně upozorněn;

- Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku Zákazníka

7. Poskytovatel může, vyjma jiných zákonných či Smlouvou sjednaných případů, okamžitě, tj. ke dni doručení písemného oznámení o zrušení Smlouvy Zákazníkovi, zrušit Smlouvu nebo jednotlivé Služby:

- v případě opakovaného nebo hrubého porušení smluvních podmínek ze strany Zákazníka; zejména při prodlení s placením ceny za službu;

- v případě, že Zákazníkovi bude povoleno oddlužení ve smyslu insolvenčního zákona

- v případě, že se Zákazníkem bylo zahájeno insolvenční řízení ve smyslu insolvenčního zákona

- v případě existence důvodného podezření, že Zákazník zneužívá telekomunikační síť a/nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Zákazníkům nebo uživatelům, do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Zákazníkům;

- v případě že při zřizování Služby se zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit nebo při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo při odstraňování poruch Zákazník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou.

8. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, byl vůči ní prohlášen úpadek bude návrh na jeho prohlášení byl zamítnut z důvodu nedostatku majetku nebo bylo zahájeno vyrovnávací řízení nebo vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na Zákazníka uvalena nucená správa.

9. Při ukončení Smlouvy před zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny je Zákazník povinen Poskytovateli nahradit náklady na Poskytovatelem již vynaložené práce a úkony související se zřízením nebo zahájením poskytování Služby nebo její změny včetně všech nákladů souvisejících s poskytováním Služby dle původní Smlouvy a náklady spojené s případným odinstalováním Zařízení Poskytovatele.

10. Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném stavu Poskytovateli Zařízení Poskytovatele a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele. Na základě výzvy Poskytovatele je Zákazník povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno Zařízení Poskytovatele a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Zákazník Zařízení Poskytovatele nebo ostatní majetek Poskytovatele po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí a/nebo je vrátí poškozené nad rámec běžného opotřebení, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli paušální náhradu škody ve výši Kč 10 000,-, a to do 3 dnů ode dne doručení výzvy k její úhradě. V případě prodlžení Zákazníka s navrácením zapůjčeného zařízení na provoz Služby si Poskytovatel vyhrazuje právo účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu 500 Kč bez DPH za každý den prodlení. Začátek prodlení začíná běžet osmý den po ukončení provozu Služby. Navrácením se rozumí vrácení zařízení pověřenému zástupci Poskytovatele nebo přepravci, který navrácení pro Poskytovatele zajišťuje. Dnem předání se rozumí fyzické předání zařízení pověřenému zástupci Poskytovatele nebo den předání zařízení přepravci.

Odpovědnost za škodu a náhrada škody

1. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Zákazníka, vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Zákazníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

2. Poskytovatel neodpovídá Zákazníkovi za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací služeb, dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. Poskytovatel neodpovídá za závady na jednotné telekomunikační síti, ani za jejich důsledky.

3. V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady. Poskytovatel není povinen hradit Zákazníkovi náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

4. Zákazník odpovídá Poskytovateli za náhradu nákladů, škody či jiných nároků, které mohou být vůči Poskytovateli vzneseny či uplatněny třetí stranou v

souvislosti s užitím Služby Zákazníkem, které je v rozporu se zákonem, Smlouvou nebo VOP.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení osobně prostřednictvím ZC, písemně nebo formou elektronické pošty.

2. Písemnost zasláná poštou se považuje za doručenu datem uvedeným na doručence, pokud nelze toto datum určit považuje se za doručenu uplynutím třetího (3) dne od dne, kdy byla podána k poštovní přepravě na adresu druhé smluvní strany. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla příjemcem ve lhůtě stanovené pro její uložení vyzvednuta. V případě zaslání elektronickou poštou se považuje den prokazatelného odeslání za den doručení.

3. Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby však musí být učiněna pouze písemnou formou, musí být podepsána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), IČ, rodné číslo nebo datum narození Zákazníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé Služby), jinak je taková výpověď neplatná. Náležitosti uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby.

4. Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, v platném znění a ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

5. Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jeho příloh, daná změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného odkladu.

6. Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

7. Tyto VOP je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, upravovat či doplňovat (dále jen „změna VOP“). O této změně poskytovatel vyrozumí Zákazníka na infostránkách a zasláním oznámení o změně do e-mailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem. Nové VOP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VOP předcházející a to vždy počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VOP. Poskytovatel se zavazuje nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek, která pro Zákazníka představuje jejich zhoršení, shora uvedeným způsobem vyrozumět účastníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. V tomto případě má Zákazník právo podat výpověď smlouvy nejpозději do 14 kalendářních dnů ode dne doručení vyrozumění o změně VOP.

Reklamační řád společnosti METRONET s. r. o.

1. Tento reklamační řád stanovuje postup a způsob uplatňování a vyřizování reklamací telekomunikačních služeb poskytovaných společností METRONET s.r.o., IČ: 267 62 544, se sídlem Maltézské nám. 537/4, 118 00 Praha 1 a provozovnou Kosmonosy, Pod Koupalištěm 901, PSČ 293 06, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C vložce č. 92022 (dále jen „Poskytovatel“) a s nimi souvisejících činností. Současně stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady poskytnutých telekomunikačních služeb a dalších souvisejících činností.
2. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb - připojení k Internetu (dále jen „Smlouva“), uzavírané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
3. Zákazník je oprávněn reklamovat:
 - nesprávně účtovanou cenu služby
 - kvalitu služby
 - rozsah služby
4. Místo k vyřizování reklamací: Kosmonosy, Pod Koupalištěm 901, PSČ 293 06, tel.: - 326202020 nebo 731502020
5. Zákazník nebo jím pověřená osoba je povinen reklamaci uplatnit písemně v Místě k vyřizování reklamací.
6. Reklamační žádost musí být podána Zákazníkem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
7. Reklamační žádost musí obsahovat kromě popisu závady nebo označení sporného vyúčtování i číslo Smlouvy, obchodní firmu nebo jméno a příjmení Zákazníka, jeho sídlo nebo trvalé bydliště nebo adresu na které se Zákazník zdržuje (pobyt), identifikační číslo Zákazníka, datum narození Zákazníka, jinak je taková reklamační žádost neplatná.
8. Reklamační žádost má právo uplatnit Zákazník, v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí (Zmocněnec), oprávněný dědic či právní nástupce Zákazníka, či osoba zmocněná jednat za Zákazníka zákonem (Zákonný zástupce).
9. Poskytovatel vyřídí reklamaci vad Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce a ve složitějších případech do dvou (2) měsíců ode dne doručení písemné reklamace.
10. Poskytovatel rozhodne o reklamaci vyúčtování ceny za Službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení písemné reklamace, a o výsledku informuje písemnou formou Zákazníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, nebo jde-li o složitější případ, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.
11. Reklamační žádosti jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu s přihlédnutím ke složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.
12. Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti vyúčtování a Zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
13. Poskytovatel se zavazuje při odstranění vady vyvinout veškeré úsilí tak, aby vada byla odstraněna bez zbytečného odkladu. Poskytovatel odpovídá za nápravu vad poskytovaných služeb v souladu se Zákonem.
14. V případě, že je reklamační žádost Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen:
 - lokalizovat a odstranit závady, případně po dohodě se Zákazníkem poskytnout Služby náhradním způsobem, je-li to možné;
 - vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté Služby (viz dále);
 - přiměřeně snížit cenu za poskytnuté Služby (viz dále).
15. V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování má Zákazník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Zákazníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím vyúčtování nebo převodním příkazem na Zákazníkem označený bankovní účet, a to ve lhůtě 1 měsíce ode dne dodání oznámení o výsledku reklamace, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace.
16. V případě kladného vyřízení reklamace týkající se vady Služby, sníží Poskytovatel cenu za Službu o poměrnou část ceny odpovídající době přerušení provozu. Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy Zákazník oznámil Poskytovateli závadu. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, za kterou Zákazník popř. jiný uživatel neodpovídá, Poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekválně poskytnutou službu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že Zákazník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Doba, po kterou Zákazník nebude poskytovat potřebnou součinnost (např. několik dní nebude přítomen, aby s techniky problém řešil), nebude započítávána do kompenzace.
17. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které Zákazníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákona. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že Zákazník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za Službu nebo vadně poskytnutou Službu, pokud Zákazník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování nebo vadného poskytnutí služby.
18. Poskytovatel ani Zákazník nejsou povinni si vzájemně nahrazovat škody, které druhé straně vznikly porušením jejich povinností, pokud prokáží, že toto porušení vzniklo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Takovými okolnostmi jsou zejména události vyšší moci.
19. Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných než uvedených důvodů, budou Zákazníkovi nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 10.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí telekomunikačních služeb sjednaných ve Smlouvě.
20. Poskytovatel neodpovídá za činnost Poskytovatele přístupu či jiného operátora připojujícího Zákazníka k síti Poskytovatele.
21. Zákazník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Zákazník používá zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
22. Zákazník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních Poskytovatele umístěných u Zákazníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
23. Zákazník je povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Zákazník za škodu tím způsobenou.
24. Zákazník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

