

## Obchodní podmínky

### 1. Úvodní ustanovení

1.1 Poskytovatelem služby Přístupu k Internetu (dále jen „Služby“) podle tohoto Řádu Služby je společnost ONYX engineering, spol. s r.o., se sídlem Nešverova 1, 772 00 Olomouc 3, IČO: 64615341 (dále jen „Poskytovatel“), na základě koncesní listiny opravňující k poskytování telekomunikačních služeb podle generální licence č. GL – 28/S/2000 vydaného Ministerstvem dopravy a spojů České republiky – Českým telekomunikačním úřadem.

1.2 Tento Řád Služby upravuje vztahy mezi subjekty předmětné služby a stanovuje technické, provozní a organizační podmínky, za kterých je Služba poskytována. Vyřizování reklamací a stížností je podrobněji upraveno Reklamačním řádem.

### 2. Základní pojmy

2.1 Ceník Služby je dokument obsahující nabídkové ceny Služby, který podléhá aktualizaci Poskytovatelem.

2.2 Datová síť je datová síť Poskytovatele, v níž je provozována tato Služba.

2.3 Služba znamená službu nabízenou Poskytovatelem spočívající v přístupu k síti Internet prostřednictvím spoje v datové síti Poskytovatele.

2.4 Specifikace Služby znamená popis přístupu k síti Internet prostřednictvím datového spoje a datové sítě Poskytovatele, včetně popisu zařízení, které bude nezbytné k poskytování Služby.

2.5 Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu na základě písemné smlouvy na poskytování Služby s Poskytovatelem.

2.6 Řád Služby je tento dokument vydaný v souladu s čl. 6 generální licence č. GL-28/S/2000.

### 3. Předmět a rozsah služby

3.1 V rámci Služby bude Poskytovatel poskytovat Účastníkovi následující:

3.1.1 přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím Datové sítě;

3.1.2 návrh a přidělení registrovaného IP adresového prostoru. Každému Účastníkovi je přidělen adresovací prostor sítě Internet podle adresovacího plánu Poskytovatele;

3.1.3 možnosti zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích Poskytovatele;

3.1.4 asistence při registraci jmen domény druhé úrovně;

3.1.5 poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru Účastníka na prostředcích Poskytovatele;

3.1.6 poskytnutí služeb záložního poštovního úřadu elektronické pošty Účastníka na prostředcích Poskytovatele;

3.1.7 účastnickou přípojku k Datové síti – každý Účastník přístupu k síti Internet prostřednictvím radioreléového spoje musí mít v rámci Služby alespoň jedno radioreléové zařízení s přímým připojením k Datové síti;

3.2 Účastník je oprávněn využívat další doplňkové služby, placené zvlášť podle sazeb uvedených v platném Ceníku Služby.

3.3 Pokud nebude dohodnuto jinak, součástí Služby není poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků (osobní počítače, modem, přípojka k veřejné telefonní síti, software, apod.), které jsou potřebné pro přístup do sítě.

### 4. Technické podklady poskytování služby

4.1 Přístup Účastníků ke Službě bude Poskytovatelem zajišťován prostřednictvím přístupových prostředků oprávněných poskytovatelů Služby, pronájmu okruhů a vedení nebo prostřednictvím vlastních přístupových prostředků na základě písemné smlouvy s Účastníkem.

- 4.2 Poskytovatel zajistí přístup Účastníka ke Službě na základě údajů uvedených ve Specifikaci Služby.
- 4.3 V souvislosti s přímým připojením na Internet zřídí Poskytovatel na instalační adrese koncový bod sítě, ke kterému Účastník může připojit koncové zařízení a telekomunikační síť pro vlastní potřebu (vnitřní síť) apod. Pokud koncový bod sítě již existuje, použije se tento koncový bod. Koncový bod Účastníka je prostor určený Účastníkem ve Smlouvě pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele uvedený na adrese ve Specifikaci služby.
- 4.4 O přesném umístění koncového bodu sítě rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění koncového bodu sítě a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.
- 4.5 Požadované datum zřízení přístupu, resp. změny uvedené ve Specifikaci služby, je předpokládané datum realizace připojení. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Účastníka. Zřízení služby je akt písemně potvrzený Poskytovatelem a Účastníkem včetně času zprovoznění Účastníkem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě.
- 4.6 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě. Po dohodě s Poskytovatelem Účastník zajistí, aby byl k dispozici ze zákona požadovaný zdroj energie pro připojení a provoz zařízení. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník.
- 4.7 Účastník může svůj předchozí požadavek na zřízení připojení uvedený ve Smlouvě písemně odvolat před požadovaným termínem zřízení/registrace. Učiní-li tak z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10 % zřizovacího poplatku za tuto přípojku. Kromě toho má Poskytovatel právo na úhradu již vynaložených nákladů.
- 4.8 Účastník může za úhradu požádat o dočasné odpojení přípojky s možností pozdějšího odstranění nebo opětovného otevření (pasivní Účastník).
- 4.9 Pokud dojde ke zrušení registrovaného a provozovaného pevného připojení k síti Internet podle článku 4.7 nebo dočasnému odpojení přípojky podle článku 4.8, Smlouva zůstává během toho zrušení nebo dočasného odpojení platná a účinná a Účastník je povinen platit ceny služby dle Smlouvy a platného Ceníku Služeb.
- 4.10 Poskytovatel přidělí Účastníkovi číslo přímé linky nebo podobnou identifikaci (např. Resource ID). Poskytovatel má právo toto číslo změnit, aniž by nesl odpovědnost za následky této změny, pokud si tak vyžádají technické nebo provozní důvody.

## **5. Registrace přístupu k síti Internet**

- 5.1 Registrací přístupu k síti Internet se Účastník dané účastnické přípojky stane řádným uživatelem služeb přístupu k síti Internet prostřednictvím radioreléového spoje. Přitom jsou mu stanoveny uživatelská práva a povinnosti ujednané v jednotlivých smluvních dokumentech. Registraci přístupu k síti Internet provede Poskytovatel po registraci účastnické přípojky k Datové síti.
- 5.2 Ode dne registrace k síti Internet Poskytovatelem bude Poskytovatel Účastníkovi účtovat ceny a poplatky za služby spojené s užíváním Služeb tak, jak jsou uvedeny v platném Ceníku Služeb a v souladu se Všeobecnými podmínkami pro poskytování telekomunikačních služeb.
- 5.3 Přístup k síti Internet Poskytovatel zaregistruje až po jejím předání Účastníkovi.
- 5.4 Nedošlo-li k prodloužení při zřizování přístupu k síti Internet a není-li smluvně ujednáno jinak, zaregistruje Poskytovatel přípojku ke dni Účastníkem požadovaného data připojení, resp. změny uvedené ve Specifikaci služby.
- 5.5 Je-li požadovaný termín registrace přístupu smluvně vázán na splnění specifikované

podmínky, zaregistruje Poskytovatel přípojku poté, co byla tato podmínka Účastníkem splněna.

5.6 IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou Účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení Služby zaniká i Účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat.

## **6. Vznik a zánik smluvního vztahu**

6.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou.

6.2 Smlouva na poskytování Služby nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem podpisu Předávacího protokolu o převzetí Služby.

6.3 Pokud se smlouva uzavírá na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 2 měsíce, nedohodnou-li se strany jinak. Výpovědní doba běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

## **7. Práva a povinnosti poskytovatele**

7.1 Poskytovatel se uzavřením smlouvy s Účastníkem zavazuje poskytovat Službu dle Řádu Služby a smluvních podmínek. Poskytovatel nese vůči Účastníkům odpovědnost za kvalitu poskytované Služby v rozsahu, v jakém ji může ovlivnit.

7.2 Poskytovatel se zavazuje nainstalovat radioreléové zařízení do deseti dnů od popisu smlouvy za předpokladu, že Účastník doložil souhlas s instalací radioreléového zařízení v budově, potvrzený podpisem majitelem nebo správcem budovy, nebo jimi pověřenou osobou k těmto úkonům.

7.3 Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost Služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu zařízení.

7.4 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad poskytováním Služby po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.

7.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závadu na prostředcích poskytovatele nejpozději do 48 hodin v pracovních dnech od nahlášení poruchy nebo závady na Oddělení péče o zákazníka. Za odstranění poruchy (konec poruchy) je považován okamžik obnovení spojení nebo obnovení funkčnosti poskytované služby.

7.6 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, jestliže je jeho možnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat ani jí zabránit. Jedná se zejména o pozastavení povolení k provozování Služby ze strany příslušného správního orgánu (povolujícího orgánu) v období mimořádné situace nebo z jiného důležitého obecného zájmu.

7.7 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nemá možnost kontrolovat Účastníkovo využití Služby. Zároveň Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nepřijímá odpovědnost za spolehlivost, obsah a využití Služby, nebo za informace, dostupné v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím služeb Poskytovatele.

7.8 Nebude-li Účastník plnit své platební povinnosti a jeho faktury budou více jak 30 dní po splatnosti, má Provozovatel právo snížit jeho rychlost na technologické minimum až do doby, než budou všechny závazky vyrovnány. Po tuto dobu nebude Provozovatel akceptovat výpověď Účastníka, pokud se strany nedohodnou jinak.

7.9 Provozovatel si vyhrazuje právo nafakturovat Účastníkovi Zřizovací poplatek, bude-li Účastníkovi signál naměřen a Účastník zruší plánovanou instalaci připojení k Internetu

## **8. Práva a povinnosti účastníka**

8.1 Účastník se uzavřením smlouvy na poskytování Služby zavazuje dodržovat stanovené smluvní podmínky, dodržovat Řád Služby a řádně platit ceny za poskytnutou Službu ve výši ceny platné v době poskytnutí Služby.

8.2 Účastník se zavazuje seznámit se, se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, které chce využívat.

8.3 Účastník je povinen doložit souhlas s instalací radioreléového zařízení v budově, potvrzený podpisem majitelem nebo správcem budovy, nebo jimi pověřenou osobou k těmto úkonům. Neučiní-li tak, nebude instalace zařízení provedena.

8.4 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k připojení k síti Internet poskytnutého v rámci Služby.

8.5 Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, Účastník neumožní využívání poskytnutého připojení k síti Internet třetím osobám (zejména sdělením hesla či osobního identifikačního čísla - PIN) a tyto služby zpřístupní pouze svým zaměstnancům.

8.6 Účastník se zavazuje, že bude využívat Službu jen v rámci platných zákonů a že ji nebude využívat k zasílání nevyžádané reklamy. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení tohoto ustanovení, je oprávněn s okamžitou účinností ukončit poskytování Služby Účastníkovi.

8.7 Účastník prohlašuje, že hromosvodová soustava v místě instalace má platnou revizi a odpovídá normě ČSN 34 13 90.

8.8 Obdrží-li Poskytovatel stížnost, že Účastník porušuje platné právo nebo etická pravidla užívání sítě Internet, má právo požadovat od Účastníka zjednání nápravy. Považuje-li Poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit Účastníkovi poskytování Služby do doby zjednání nápravy. Poplatky uhrazené Účastníkem za dobu pozastavení Služby z tohoto důvodu se nevracejí.

8.9 Účastník se zavazuje zajistit pro účely servisních a opravárenských služeb na zařízení umístěném v objektu Účastníka zpřístupnění všech nezbytných prostor a místností, kde se zařízení nachází.

8.10 Účastník se zavazuje hlásit všechny poruchy a závady, které se projeví snížením kvality poskytované Služby, na pracoviště Oddělení péče o zákazníka. Telefonní a faxová čísla a emailová adresa Oddělení péče o zákazníka jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování Služby.

8.11 Účastník se zavazuje nepřekročit dohodnutou úložní kapacitu a případný limit provozu při používání služeb elektronické pošty nebo domovských stránek. V případě, že bude kapacita schránky pro elektronickou poštu překročena, budou veškeré došlé zprávy na tuto kapacitu odeslány zpět jako nedoručitelné. V případě, že Účastník překročí dohodnutou kapacitu své domovské stránky, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi dodatečnou cenu Služby ve výši platné v době poskytnutí této Služby.

8.12 Účastník je dále povinen:

- (a) zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáži technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod Účastníka, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;
- (b) zajistit na svůj náklad provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou. Tyto prostory a podmínky, popsání v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a bez písemného souhlasu Poskytovatele nemohou být měněny;
- (c) neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka proti

stavu při zřízení služby. Účastník je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka;  
(d) je-li předmětem služby pronájem digitálních okruhů a Účastník není držitelem povolení a koncesní listiny na poskytování telekomunikačních služeb, ani se na něj nevztahuje generální povolení, nesmí pronajaté okruhy dále pronajímat třetím osobám;

(e) nepropojovat pronajaté okruhy používané pro přenos dat s veřejnou komutovanou sítí určenou pro telefonní službu a provozovanou v České republice nebo v zahraničí.

8.13 Účastník svým podpisem souhlasí, že byl seznámen s obchodními podmínkami.

## **9. Poruchy a servisní zásahy**

9.1 Hlášení poruchy nebo závady provede Účastník telefonicky nebo faxem na pracoviště „Oddělení péče o zákazníka“. Tato služba Oddělení péče o zákazníka je dosažitelná od 7:00 do 21:00, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.

9.2 Informace Účastníka (hlášení) o poruše nebo závadě musí obsahovat zejména:

(a) číslo smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem;

(b) popis závady;

(c) čas vzniku závady, čas nahlášení závady;

(d) jméno a příjmení osoby jednající jménem Účastníka a jeho telefonické případně faxové spojení.

9.3 Poskytovatel se zavazuje opravit běžné závady na vlastních instalacích do 48 hodin v pracovních dnech od nahlášení závady.

9.4 Poskytovatel neodstraňuje a neodpovídá za poruchy u Účastníka.

9.5 Pokud bude zjištěno při odstraňování poruchy nebo závady, že tato porucha nebo závada není na telekomunikační síti Poskytovatele, ale je lokalizována na zařízeních Účastníka, který nemá službu předplaceného servisu pro koncové radioreléové zařízení, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.

9.6 Pokud Účastník má v ceně účastnické přípojky službu předplaceného servisu pro koncové zařízení, Poskytovatel je povinen odstranit závadu při nahlášení závady do dvanácti hodin týž pracovní den a při nahlášení závady po dvanácté hodině je Poskytovatel povinen odstranit závadu příští pracovní den.

## **10. Zveřejnění řádu služby, jeho změny**

10.1 Do platného Řádu Služby lze nahlížet v prodejních střediscích Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne Řád Služby žadateli před podepsáním Smlouvy. Součástí Smlouvy o poskytování Služby bude i potvrzení Účastníka, že byl s Řádem Služby seznámen a že s ním bezvýhradně souhlasí.

10.2 Poskytovatel je oprávněn Řád Služby měnit a doplňovat pod podmínkou, že bude předem informovat Účastníka o těchto změnách.

10.3 Poskytovatel změni Řád Služby nejpozději do 1 měsíce ode dne nabytí účinnosti změny právních předpisů, která vyžaduje změnu Řádu Služby.

## **11. Ustanovení společná a závěrečná**

11.1 Tento Řád Služby a práva a povinnosti Poskytovatele a Účastníka z tohoto Řádu Služby vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

11.2 V případě, že jedno nebo více ustanovení tohoto Řádu Služby bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení tohoto Řádu Služby, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel i Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonně platnými a vynutitelnými, která se nejvíce přiblíží smyslu a

účelu tohoto Řádu Služby.

11.3 Řád Služby nabývá platnosti a účinnosti dne 01.01. 2004.