

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ SPOLEČNOSTI ONYX engineering, spol. s r.o.

### 1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanovují ujednání mezi stranami Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), tj. mezi společností ONYX engineering, spol. s r.o., IČ: 64615341, se sídlem Pavelkova 598/11, 779 00 Olomouc, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, pod spisovou značkou 14256 (dále jen „Poskytovatel“) a zákazníkem (dále jen „Účastník“).

1.2 Poskytovatel zajišťuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen Služba) na území České republiky na základě osvědčení Českého telekomunikačního úřadu č. 1677 ze dne 25. 10. 2006.

1.3 Službami elektronických komunikací se rozumí poskytování následujících komunikačních služeb:

- veřejná pevná síť elektronických komunikací,
- ostatní hlasové služby,
- služby přenosu dat a služby přístupu k síti internetu.

1.4 Ucelené smluvní ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem tvoří Smlouva, Všeobecné podmínky a aktuální ceník služeb (dále jen „Ceník“).

1.5 Ceník je dokument obsahující ceny Služby a podléhá aktualizaci Poskytovatele. Ceník je uveřejněn na webových stránkách Poskytovatele [www.onyx.cz](http://www.onyx.cz) a v sídle Poskytovatele na adrese Pavelkova 598/11, 779 00 Olomouc na kontaktních místech určených pro styk s veřejností.

1.6 Servisními službami se rozumí zajištění technických zařízení pro příjem internetu a jejich instalaci v místě umístění koncového technického zařízení ve vlastnictví uživatele za účelem propojení tohoto přijímacího zařízení do celosvětové sítě internet prostřednictvím sítě Poskytovatele a taktéž provádění oprav a údržby technických zařízení Poskytovatele zajišťujících připojení zařízení Účastníka po celou dobu trvání Smlouvy.

1.7 Podpisem Smlouvy Účastník výslovně prohlašuje a svým podpisem stvrzuje, že se s těmito Všeobecnými podmínkami a aktuálním Ceníkem seznámil a zavazuje se jimi řídit, jakož i jejich změnami, se kterými bude seznámen, neodstoupí-li s jejich změnou od Smlouvy způsobem a za podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách.

### 2. Uzavírání Smlouvy

2.1 Účastník je ten, kdo uzavře Smlouvu za účelem užívání Služeb Poskytovatele. Závazek je ten, kdo zahájí s Poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy.

2.2 Účastníkem může být fyzická nebo právnická osoba. Pro uzavření Smlouvy uvede Závazek následující údaje:

- Právnická osoba – název organizace nebo obchodní firmy, IČ, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, telefonický a emailový kontakt osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby. Dále jméno, příjmení, telefonický a emailový kontakt osoby oprávněné zastupovat společnost ve věcech technických a místo připojení.
- Podnikající fyzická osoba – jméno a příjmení, IČ, DIČ (bylo-li přiděleno), popř. název obchodní firmy, bydliště, místo podnikání, druh a číslo identifikačního dokladu, místo připojení, telefonický a emailový kontakt.
- Nepodnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, druh a číslo identifikačního dokladu, místo připojení, telefonický a emailový kontakt.

Závazek musí předložit pro identifikaci občanský průkaz nebo jakýkoliv jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií.

2.3 Připojení zákazníka na datovou síť (dále jen „Síť“) se pro účely Smlouvy rozumí přivedení účastnického rozvodu Sítě a jeho ukončení ve formě

koncového bodu Sítě, jak je definován v článku 7.1. těchto Všeobecných podmínek.

2.4 Před podpisem Smlouvy provede Poskytovatel ověření dostupnosti Služby. V případě, že službu není schopen Poskytovatel v daném místě poskytovat je Závazce oprávněn návrh Smlouvy nepodepsat a nebudou mu účtovány žádné poplatky spojené s ověřením dostupnosti Služby.

2.5 V případě, že Závazce ve fázi po úspěšném ověření dostupnosti Služby odmítne podepsat návrh Smlouvy je Poskytovatel oprávněn účtovat Závazci náklady spojené s ověřením dostupnosti Služby dle platného Ceníku.

2.6 Poskytovatel má právo Smlouvu neuzavřít a Službu nezřídít v těchto případech:

- Závazce úmyslně uvedl nesprávné osobní a identifikační údaje,
- Závazce uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odstavcem 2.2. nedodal podklady prokazující správnost uvedených údajů,
- Závazce neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
- Závazce vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno nebo probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce),
- Závazce odmítl zřízení služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem,
- Závazce smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jiným slovy.

2.7 Poskytovatel Smlouvu akceptuje, pokud Závazce splní všechny podmínky specifikované v těchto Všeobecných podmínkách.

2.8 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

2.9 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Podepisuje-li Závazce návrh Smlouvy již podepsaný ze strany Poskytovatele, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět Poskytovateli.

### 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1 Poskytovatel se zavazuje:

- provozovat a udržovat Síť v řádném technickém stavu;
- provádět běžné opravy řádně a včas;
- předem informovat Účastníka o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a cenách Služeb;
- neprodleně informovat Účastníka o podstatných změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změnách obchodní firmy, sídla, DIČ) a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala, a to formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele [www.onyx.cz](http://www.onyx.cz).

3.2 Poskytovatel je oprávněn:

- odmítnout poskytování Služby, jestliže by její rozsah mohl ohrozit zajištění služeb pro jiné Účastníky v Síti Poskytovatele.
- na dobu nezbytně nutnou omezit nebo pozastavit poskytování Služeb v souladu s rozhodnutími příslušných správních orgánů České republiky v důležitém veřejném zájmu a provádět uložená regulační opatření;
- na dobu nezbytně nutnou omezit poskytování Služeb z důvodů provádění technické údržby nebo opravy Sítě;

d) účtovat a inkasovat od *Účastníka* splatnou cenu za poskytované *Služby* a další poplatky podle platného *Ceníku*;

e) podklady, popř. doklady dodané na základě článku 4.2. písm. f) *Všeobecných podmínek* a ostatní identifikační údaje a doklady *Účastníka* zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii, archivovat a zpracovávat pro provozní účely;

f) kontrolovat oprávnění *Účastníka* k využívání *Služeb*.

g) v případě, že *Účastník* poruší ustanovení *Smlouvy*, *Všeobecných podmínek* jednotlivých *Služeb* nebo nedodrží podmínky aktuální nabídky nebo neprovede úhradu *Služeb* po dobu delší než 30 dnů po splatnosti příslušné ceny za poskytnuté *Služby*, může takovému *Účastníku* *Poskytovatel* přerušit, eventuálně ukončit poskytování *Služeb*.

#### 4. Práva a povinnosti *Účastníka*

##### 4.1 *Účastník* je oprávněn:

- a) užívat *Služby* ve sjednaném rozsahu podle aktuální nabídky;
- b) požádat o změnu rozsahu poskytovaných služeb podle aktuální nabídky;
- c) obracet se svými požadavky, připomínkami a hlášení poruch na zákaznickou linku 844 114 814 každý den po celý kalendářní rok od 7:00 do 21:00 hodin.

##### 4.2 *Účastník* se zavazuje:

- a) užívat sjednané *Služby* v souladu s platnými právními předpisy, *Smlouvou*, *Všeobecnými podmínkami*, písemnými návody a pokyny *Poskytovatele*, a to takovým způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz *Sítě* či jakékoliv její části nebo kvalitu *Služeb* poskytovaných jiným *Účastníkům* *Poskytovatele*, a dále poskytnout veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu *Smlouvy*;
- b) užívat sjednané *Služby* pouze prostřednictvím zařízení schválených k užívání v České republice;
- c) ke koncovému bodu *Sítě* připojovat pouze zařízení, která jsou určena k připojení na *Sít* a pro přístup ke *Službám*, nezasahovat do koncového bodu sítě ani do sítě a nepoškozovat je. *Účastník* je oprávněn připojovat koncová zařízení pouze ke koncovému bodu *Sítě*;
- d) řádně a včas platit *Poskytovateli* cenu za poskytnuté *Služby* a případné další poplatky dle aktuálního *Ceníku*;
- e) řádně a včas platit *Poskytovateli* cenu za servisní úkony, které byly vyžádány *Účastníkem* a to i v případech kdy je při odstraňování poruchy nebo závady zjištěno, že tato závada nebo porucha není na *Síti* *Poskytovatele*, ale je lokalizována na *Přijímacím zařízení* v majetku *Účastníka*;
- f) neprodleně informovat *Poskytovatele* o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve *Smlouvě* (zejména změně příjmení, názvu obchodní firmy, bydliště, sídla, IČ, DIČ), a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala;
- g) předložit *Poskytovateli* na jeho žádost podklady, popř. doklady k potvrzení identifikačních údajů, důvěryhodnosti zákazníka a schopnosti plnit své závazky;
- h) na výzvu *Poskytovatele* umožnit pracovníkům poskytovatele přístup k elektronickým komunikačním zařízením *Poskytovatele* včetně koncového bodu *Sítě* v místě instalace (zejména tehdy, jsou-li tato zařízení a koncový bod *Sítě* instalovány v soukromých prostorách *Účastníka*) a výkon nezbytných prací souvisejících jak s jejich instalací při zahájení poskytování *Služeb* podle *Smlouvy*, tak kdykoliv později, a to i po ukončení smluvního vztahu s *Poskytovatelem*, za účelem jejich oprav;
- i) užívat sjednané *Služby* výhradně pro svoji potřebu a zdržet se jakýchkoli zásahů do *Sítě*, nainstalovaného *Přijímacího zařízení* (jak je tento termín vymezen v článku 7.1. těchto *Všeobecných podmínek*) nebo koncového bodu *Sítě*, zejména neumožnit sobě nebo třetím osobám neoprávněný příjem jiných než sjednaných *Služeb*. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení *Smlouvy*. V případě porušení tohoto ustanovení se *Účastník* zavazuje zaplatit

*Poskytovateli* smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy deset tisíc korun českých) za každé takové porušení. Náhrada škody tímto není dotčena.

#### 5. Parametry poskytovaných služeb

5.1 *Poskytovatel* se zavazuje poskytovat *Účastníkovi* *Služby* přístupu k internetu s níže uvedenými parametry:

Služba	Parametry	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Služba přístupu k internetu	minimální	10% z inzerované	10% z inzerované
	běžně dostupná	70% z inzerované	70% z inzerované
	maximální	100% z inzerované	100% z inzerované
	inzerovaná	100%	100%

5.2 Odchylka od inzerované rychlosti *Služby* přístupu k internetu, ať už rychlosti stahování, či rychlosti nahrávání, nemá zásadní vliv na výkon práva *Účastníka* na přístup k internetu, zejména na využívání obsahu, aplikací a služeb. Reálný dopad pro *Účastníka*, v případě velkých odchylek od inzerované rychlosti stahování, či nahrávání *Služby* přístupu k internetu, že stahování či nahrávání obsahu, aplikací nebo služeb může být pomalejší.

5.3 Pokud *Účastník* využívá od *Poskytovatele* i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému negativnímu ovlivňování. Zejména může dojít ke zhoršení kvality poskytovaných *Služeb*, tyto mohou být poskytovány s horšími než smluvně garantovanými parametry. Poskytování *Služby* s horšími, než smluvně garantovanými, parametry v důsledku vzájemného ovlivňování se více *Služeb*, nejsou porušením *Smlouvy* ze strany *Poskytovatele*.

5.4 V případě trvalé nebo pravidelně se opakující záporné odchylky skutečného výkonu *Služby* přístupu k internetu, zejména rychlosti stahování a nahrávání, od minimálních parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu postupem dle bodu 13.1.

#### 6. Opatření řízení provozu

Opatření řízení provozu uplatňovaná *Poskytovatelem* mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých *Služeb*, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou porušením *Smlouvy* ze strany *Poskytovatele*. Soukromí uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s příslušnými právními předpisy a práva uživatelů nejsou v tomto směru jakýmkoliv způsobem dotčena.

#### 7. Zařízení pro poskytování *Služeb*

7.1 Koncové technické zařízení (dále jen „*Přijímací zařízení*“), které se nacházejí v místě instalace, je majetkem *Účastníka*.

7.2 *Přijímací zařízení* je fyzickým spojovacím bodem, ve kterém je *Účastníkovi* poskytována sjednaná *Služba*. Koncovým bodem *Sítě* je konkrétně:

- a) účastnická zásuvka s portem pro konektor typu RJ45;
- b) port pro konektor typu RJ45 *Přijímacího zařízení*.

7.3 *Účastník* není oprávněn do *Přijímacího zařízení* jakkoliv zasahovat, z místa instalace *Přijímacího zařízení* přemísťovat či jakkoliv s ním v prostoru místa instalace manipulovat. *Účastník* nese plnou zodpovědnost za poškození či ztrátu *Přijímacího zařízení*.

7.4 *Účastník* není oprávněn s *Přijímacím zařízením* jakkoliv disponovat, například poskytovat *Přijímací zařízení* jako zástavu či je zdržovat, pokud nedošlo k jeho odkupu.

7.5 Dojde-li ke ztrátě, krádeži, zničení nebo poškození *Přijímacího zařízení*, *Provozovatel* *Přijímacího zařízení* nahradí, vymění nebo opraví poté, co *Účastník* uhradí cenu takového *Přijímacího zařízení* včetně úhrady za jeho uvedení do provozu dle aktuálního *Ceníku* a nahradí způsobenou škodu.

7.6 *Účastník* není povinen *Poskytovateli* vrátit *Přijímací zařízení*, které si na základě *Smlouvy* odkoupil. Odkoupené *Přijímací zařízení* je majetkem *Účastníka*. *Poskytovatel* může *Přijímací zařízení* vykoupit zpět za zůstatkovou hodnotu. Na vykoupení *Přijímacího zařízení* nevzniká *Účastníkovi* právní nárok a záleží pouze na vůli *Poskytovatele*, zda tak učiní.



**onyx engineering**

Spojíme vás...

ONYX ENGINEERING





7.7 Účastník je povinen Poskytovateli vrátit Přijímací zařízení, které mu bylo na základě Smlouvy poskytnuto, do 10 (slovy deseti) dnů ode dne ukončení Smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí. Místem plnění je v tomto případě sídlo Poskyvatele uvedené ve Smlouvě, nedohodnou-li se Poskyvatel a Účastník jinak. V případě, že Účastník Přijímací zařízení vrátí nefunkční nebo je nevrátí vůbec, je povinen uhradit Poskytovateli cenu Přijímacího zařízení uvedenou v aktuálním Ceníku. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.

## 8. Změna Smlouvy

8.1 Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána:

a) na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické poptávky Účastníka, kdy ze strany Poskyvatele bude nový rozsah Služeb zaveden do databáze Poskyvatele a ze strany Účastníka akceptován tak, že Účastník uhradí platbu za Služby v nové výši dle platného Ceníku v nejbližším zúčtovacím období. Změna rozsahu Služeb má v tomto případě charakter dodatku ke Smlouvě. Uhrazení platby za Služby Účastníkem v její nové výši je považováno za souhlasný projev Účastníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

b) podpisem dodatku Smlouvy uzavřené mezi Účastníkem a Poskyvatelem. Změna rozsahu Služeb má v tomto případě charakter dodatku ke stávající Smlouvě a podpis je považován za souhlasný projev Účastníka s touto změnou. Po podpisu dodatku Smlouvy stávající Smlouva zůstává v platnosti.

c) podpisem nové verze Smlouvy uzavřené mezi Účastníkem a Poskyvatelem. Změna rozsahu Služeb má v tomto případě charakter nové Smlouvy a podpis je považován za souhlasný projev Účastníka s touto změnou. Po podpisu nové Smlouvy automaticky zaniká předcházející verze Smlouvy.

8.2 Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží své identifikační údaje. Zastoupení je možné na základě písemné plné moci s úředně ověřeným podpisem. Poskyvatel je oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. Poskyvatel má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených ve Smlouvě.

8.3 Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s operátorem kontaktního centra nebo s obchodním zástupcem může být Provozovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskyvatele, a dále účastník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je Poskyvatel záznamován po dobu nezbytně nutnou.

## 9. Omezení přístupu ke Službám

9.1 Poskyvatel si vyhrazuje právo omezit nebo dočasně zrušit přístup zákazníka ke Službě, a to bez nároku na slevu za nefunkčnost v případě, že Účastník poruší podmínky užívání služby zvláště hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování služeb dle stanovených podmínek Poskyvatele. Poskyvatel je oprávněn zrušit přístup zákazníka ke Službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že Účastník využívá Síť nebo Službu v rozporu se závaznými právními předpisy, v rozporu s dobrými mravy. Platí zejména pro následující:

- Účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- Účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- Účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- Účastník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- Účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém a jiných zásahů);

g) Účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;

9.2 Účastník bude službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. Účastník je odpovědný za instalaci, údržbu a užívání hostitelských systémů, pracovních stanic, komunikačních linek a veškerého vybavení požadovaného pro přístup k Síti.

9.3 Poskyvatel je na základě souhlasu Českého telekomunikačního úřadu oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky avšak způsobuje poškození Sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je Poskyvatel oprávněn odpojit přístroj i bez souhlasu Českého telekomunikačního úřadu, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.

## 10. Cena Služeb a platební podmínky

10.1 Služby jsou Účastníkovi poskytovány za ceny, které jsou uvedeny v aktuálním Ceníku.

10.2 Účtování ceny je zahájeno dnem instalace nebo aktivace Služby u Účastníka. Účastník je povinen hradit sjednanou cenu za Služby v plné výši až do zrušení Služby.

10.3 Poskyvatel si vyhrazuje právo měnit ceny Služeb a další poplatky spojené s instalací, opravami, poškozeními či náhradou Přijímacího zařízení.

10.4 Změna ceny sjednaných Služeb je mezi stranami Smlouvy platná a účinná, jestliže Účastník uhradí cenu Služby nebo poplatek v nové výši.

10.5 Účastník odpovídá za to, že úhrada cen bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na faktuře. Způsob platby za Služby je dohodnut při sjednávání Smlouvy a to následujícími způsoby:

- jednorázovým nebo trvalým bankovním příkazem na účet Poskyvatele;
- inkasem Poskyvatele z účtu Účastníka;
- platbou složenky typu A prostřednictvím služeb České pošty
- v hotovosti v sídle Poskyvatele na kontaktních místech určených pro styk s veřejností a to po předchozí telefonické domluvě.

Zrušení nebo změn způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování Služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné.

10.6 Dnem uskutečnění zdanitelného plnění u poskytování Služeb je první den příslušného dílčího období, tj. kalendářního měsíce.

10.7 Cena za sjednané Služby realizované Poskyvatelem Účastníkovi v příslušném kalendářním měsíci je splatná měsíčně do 7. dne daného kalendářního měsíce. Poplatky a smluvní pokuty jsou splatné způsobem a v čase, jak je uvedeno v jejich vyúčtování, zpravidla do 7 dnů na příslušný bankovní účet uvedený Poskyvatelem ve Smlouvě.

10.8 Případné přeplatky Účastníka je Poskyvatel oprávněn započítat k úhradě jiných dlužných faktur Účastníka. Pokud nebude přeplatek započten, bude Účastníkovi vrácen na základě písemné žádosti doručené do sídla Poskyvatele na adresu: Pavelkova 598/11, 779 00 Olomouc nebo na emailovou adresu: [obchod@onyx.cz](mailto:obchod@onyx.cz).

10.9 Nezaplát-li Účastník včas cenu za Služby nebo bude v prodlení s jinými splatnými úhradami, je Poskyvatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky denně a úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů, a to buď:

- samostatně;
- o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování Služeb Účastníkovi.

10.10 Na prodlení s úhradou ceny Služby a případných dalších poplatků bude zákazník upozorněn emailem nebo telefonicky. Nesjedná-li Účastník nápravu, ve lhůtě 30 dnů po splatnosti faktur, je Poskyvatel oprávněn okamžitě ukončit poskytování Služeb tomuto Účastníkovi. Poskyvatel je rovněž oprávněn ukončit poskytování Služeb bez další výzvy, pokud byl zákazník v období posledních 12 měsíců již dvakrát vyzván k úhradě dlužné částky za Služby nebo jiných poplatků.

10.11 *Poskytovatel* je oprávněn postoupit třetí straně splatné pohledávky vůči *Účastníkovi*, který je v prodlení s úhradou ceny za *Služby* nebo jiných poplatků, s jejichž platbou je zákazník v prodlení, a to za účelem jejich vymáhání.

10.12 *Poskytovatel* je oprávněn vyúčtovat *Účastníkovi* náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na účet určený *Poskytovatelem*.

## 11. Ochrana osobních údajů

11.1 *Poskytovatel* vede evidenci zákazníků obsahující osobní údaje, které zákazníci zpřístupnili při sjednávání *Smlouvy* a poskytli souhlas s jejich zpracováním v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění uděluje *Účastník Poskytovateli* po dobu trvání *Smlouvy* oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve *Smlouvě* pro účely informačních a účtovacích systémů *Poskytovatele* a pro komunikaci se zákazníkem o všech službách *Poskytovatele* a v souvislosti s plněním předemných *Služeb Poskytovatelem* (zejména informování o nových službách *Poskytovatel*, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné *Poskytovatelem* nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s *Poskytovatelem*, popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných *Služeb* a prováděné *Poskytovatelem* nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů zákazníka uvedených ve *Smlouvě* je podle zákona č. 101/2000 Sb. *Poskytovatel*. *Účastník* je oprávněn souhlas se zpracováním osobních údajů nad rámec stanovený v § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. kdykoliv odvolat.

11.2 *Poskytovatel* je oprávněn předávat data související s poskytováním *Služeb*, zejména údaje o zákaznících, jiným provozovatelům a poskytovatelům služeb elektronických komunikací nebo veřejných telefonních služeb, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k *Síti*, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání *Sítě* a *Služeb*.

## 12. Odpovědnost za vady a za škodu

12.1 *Poskytovatel* zodpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch sjednaných *Služeb*, které poskytuje jako konečný dodavatel.

12.2 Není-li možné *Službu Účastníkovi* poskytnout z důvodu závady, je odpovědnost *Poskytovatele* omezena na povinnost odstranit závadu v nejkratším možném čase, nejpozději do 2 pracovních dnů. Pokud není *Služba Poskytovatelem* dostupná po dobu delší než 2 pracovní dny, zavazuje se *Poskytovatel* vrátit *Účastníkovi* poměrnou část měsíčního poplatku na základě písemné žádosti *Účastníka*.

12.3 *Poskytovatel* nezodpovídá za přenášené informace a obsah zpráv, druh a obsah vysílaných programů, jejich změny a dostupnost.

12.4 *Poskytovatel* nezodpovídá za vady nebo škodu, které vzniknou jako důsledek překročení kapacity *Sítě*, a za poruchy nebo závady v důsledku opravy nebo údržby *Sítě* nebo její části.

12.5 *Účastník* zodpovídá za škodu, která vznikne *Poskytovateli*, pokud zákazník používá koncové zařízení připojené ke koncovému bodu *Sítě*, jež k tomu není určeno nebo které nespĺňuje požadavky příslušných právních předpisů, v důsledku neoprávněného zásahu do *Sítě* nebo *Přijímacího zařízení* či porušení ustanovení *Smlouvy* nebo *Všeobecných podmínek*.

12.6 *Účastník* zodpovídá za provoz koncového zařízení, které má připojené ke koncovému bodu *Sítě*, nese náklady spojené s provozem tohoto koncového zařízení a je povinen nahradit *Poskytovateli* případnou škodu vzniklou použitím tohoto koncového zařízení.

## 13. Reklamační Služby, stížnosti a připomínky zákazníků

13.1 Reklamační *Služby* je *Účastník* povinen podat neprodleně po zjištění závady a to telefonicky na číslo zákaznické linky: 844 114 814 nebo emailem odeslaným na adresu [obchod@onyx.cz](mailto:obchod@onyx.cz).

13.2 Pokud se strany nedohodnou jinak, je poskytovatel povinen u reklamace na poskytování *Služby* odstranit technickou nebo provozní vadu, která brání řádnému poskytování *Služby* do dvou pracovních dnů.

13.3 Uplatnění reklamace uživatelem u *Poskytovatele* nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit *Poskytovateli* vyúčtovanou cenu *Služby*. Tuto cenu je *Účastník* povinen uhradit ve lhůtě splatnosti.

13.4 *Účastník* je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu *Služeb* písemně v sídle *Poskytovatele* na místech určených pro styk s veřejností nebo emailem zasláným na adresu: [obchod@onyx.cz](mailto:obchod@onyx.cz) a to podrobným popisem vytýkaných vad včetně uvedení kompletních kontaktních údajů *Účastníka* a čísla *Smlouvy*.

13.5 Uplatnění vady na kvalitu poskytované *Služby* je *Účastník* povinen odeslat poskytovateli písemně nebo jiným dohodnutým způsobem nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od vzniku vady, jinak nárok na uplatnění vady zaniká.

13.6 *Poskytovatel* je povinen reklamaci na poskytování *Služby* vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace.

13.7 V případě vady na technickém zařízení *Účastníka*, která není ve vlastnictví *Poskytovatele*, není poskytovatel povinen tuto závadu opravit, a pakliže tak na žádost *Účastníka* učiní, je oprávněn vyúčtovat *Účastníkovi* hodinovou sazbu za práci technika a dopravné dle ceníku *Poskytovatele* platného ke dni provedení servisní služby dostupného na internetových (webových) stránkách *Poskytovatele* [www.onyx.cz](http://www.onyx.cz).

13.8 V případě, že nebude *Účastník*, který je spotřebitelem, se závěry vyřízení reklamace ze strany *Poskytovatele* souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit proti vyřízení reklamace námitky u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, podle ustanovení § 20d z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „zákon o ochraně spotřebitele“).

13.9 Subjektem mimosoudního řešení sporu je dle ustanovení § 20e odst. b) zákona o ochraně spotřebitele v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) a v ostatních oblastech, které neupravuje zákon o elektronických komunikacích, Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

13.10 *Účastník* může podat návrh na mimosoudní řešení sporu u subjektů uvedených v článku 13.9 nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u *Poskytovatele*.

## 14. Reklamační vyúčtování

14.1 Uplatnění vady na kvalitu poskytované *Služby* je *Účastník* povinen odeslat poskytovateli písemně nebo jiným dohodnutým způsobem nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od vzniku vady, jinak nárok na uplatnění vady zaniká.

14.2 *Poskytovatel* je povinen vyřídit reklamaci vyúčtované ceny za *Služby* nebo jiné poplatky bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení písemné reklamace.

14.3 *Účastník* je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či vyúčtování písemně v sídle *Poskytovatele* na místech určených pro styk s veřejností nebo emailem zasláným na adresu: [obchod@onyx.cz](mailto:obchod@onyx.cz) a to podrobným popisem vytýkaných vad včetně uvedení kompletních kontaktních údajů *Účastníka* a čísla smlouvy.

## 15. Trvání a ukončení Smlouvy

15.1 *Smlouva* se uzavírá na dobu neurčitou nebo určitou. *Smlouva* nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami v souladu s článkem 6.3. *Všeobecných podmínek* a účinnosti dnem zahájení dodávky *Služeb*.

15.2 Byla-li *Smlouva* uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání *Poskytovatele* je *Účastník* oprávněn od *Smlouvy* odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů od jejího podpisu. Bude-li v této lhůtě pro odstoupení započato s poskytováním *Služeb*, je *Účastník* povinen v případě odstoupení podle předchozí věty uhradit jejich poměrnou část.

15.3 *Účastník* je oprávněn *Smlouvu* na dobu neurčitou vypovědět písemně následujícím způsobem:

a) bez udání důvodu s 30 denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla *Poskytovateli* doručena písemná výpověď. Výpověď může být doručena:





- osobně do sídla firmy *Poskytovatele* na adrese Pavelkova 598/11, 779 00 Olomouc na kontaktní místa určená pro styk s veřejností;
- prostřednictvím poštovních služeb.

Ustanovení článku 5.7 *Všeobecných podmínek* tímto není dotčeno;

b) do 15 kalendářních dnů následujících po oznámení změny *Všeobecných podmínek* nebo *Ceníku* vydávaných *Poskytovatelem* s tím, že výpověď je účinná a *Smlouva* zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.

15.4 *Účastník* je oprávněn *Smlouvu* na dobu určitou vypovědět písemně následujícím způsobem:

a) bez udání důvodu s 30 denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem po dni, v němž byla *Poskytovateli* doručena písemná výpověď. Ustanovení článku 5.7 *Všeobecných podmínek* tímto není dotčeno; Pokud *Smlouva* skončí před uplynutím sjednané doby určité je *Účastník* povinen *Poskytovateli* zaplatit úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek a současně úhradu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby jejího trvání (rozhodující je přitom základní cena měsíčního paušálu s DPH naposledy vyúčtovaného ve Vyúčtování, která je uvedena v *Ceníku*), nebo 20% součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž v této části úhrady se má za to, že tato představuje paušální odškodné za předčasné ukončení *Smlouvy*, která byla mezi smluvními stranami původně sjednána na dobu určitou.

b) do 15 kalendářních dnů následujících po oznámení změny *Všeobecných podmínek* nebo *Ceníku* vydávaných *Poskytovatelem* s tím, že výpověď je účinná a *Smlouva* zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.

15.5 *Poskytovatel* je oprávněn vypovědět *Smlouvu* písemně následujícím způsobem:

a) s výpovědní lhůtou 30 dní, pokud není schopen z technických, provozních nebo ekonomických důvodů poskytovat *Služby* podle této *Smlouvy* nebo jinak plnit podmínky *Smlouvy* a *Všeobecných podmínek*;

b) s výpovědní lhůtou 30 dní, pokud není schopen z technických, provozních nebo legislativních důvodů poskytovat *Služby* podle *Smlouvy* o poskytování jakékoliv *Služby* na dobu určitou.

15.6 *Účastník* je oprávněn písemně odstoupit od *Smlouvy* (I) v případě, že *Poskytovatel* přestane realizovat sjednané *Služby* po dobu delší než 30 dnů. Odstoupení od *Smlouvy* je účinné dnem doručení písemného odstoupení *Účastníka* od *Smlouvy* *Poskytovateli*.

15.7 *Poskytovatel* je oprávněn písemně odstoupit od *Smlouvy* (I) v případě prodlžení *Účastníka* s platbou ceny za *Služby* nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů; nebo (II) v případě, že *Účastník* používá koncové zařízení, které není úředně schváleno pro použití v České republice; nebo (III) v případě podstatného porušení povinností *Účastníka* vyplývajících ze *Smlouvy*, *Všeobecných podmínek* a Provozního řádu; nebo (IV) jestliže *Účastník* poruší článek 4.2. písm. g) *Všeobecných podmínek*; nebo (V) jestliže *Účastník* poruší článek 4.2. písm. h) *Všeobecných podmínek*; nebo (VI) jestliže *Poskytovatel* ztratí oprávnění k poskytování *Služeb*; nebo (VII) pokud dojde k ukončení *Smlouvy* mezi *Poskytovatelem* a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti; nebo (VIII) nastanou-li při instalaci koncového bodu *Sítě* nepředvídané okolnosti, které *Poskytovateli* znemožní dodávku sjednaných *Služeb* do 30 dnů od podpisu *Smlouvy*; nebo (IX) z jiných technických důvodů na straně *Poskytovatele* znemožňujících *Poskytovateli* plnit předmět *Smlouvy* po dobu delší než 30 dnů; nebo (X) pokud *Účastník* uvedl ve *Smlouvě* nepravdivý údaj, neoznámil *Poskytovateli* změnu údajů ve *Smlouvě* nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Odstoupení od *Smlouvy* je účinné dnem doručení písemného odstoupení *Poskytovatele* od *Smlouvy* na adresu uvedenou ve *Smlouvě*, popřípadě na poslední adresu *Účastníka* oznámenou *Poskytovateli*.

15.8 V případě pochybností se má za to, že písemná výpověď dle článků 13.2. a 13.3. a písemné odstoupení dle článků 13.4 a 13.5 *Všeobecných*

*podmínek* byly doručeny druhé smluvní straně 10. (slovy desátý) den po odeslání.

15.9 Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od *Smlouvy* *Účastníkov*i přeplatek na cenách za *Služby* nebo jiných poplatcích, je *Poskytovatel* povinen tento přeplatek na základě písemné žádosti *Účastníkov*i vrátit do 30 dnů ode dne doručení písemné žádosti *Poskytovateli*.

15.10 *Poskytovatel* ukončí poskytování *Služby* v případě úmrtí *Účastníka* a to na žádost osoby, která doloží úmrtní list.

## 16. Změna a platnost Všeobecných podmínek

16.1 *Poskytovatel* je oprávněn *Všeobecné podmínky* měnit, přičemž je povinen na webových stránkách, dopise zákazníkům a v sídle *Poskytovatele* na kontaktních místech určených pro styk s veřejností informovat *Účastníka* o změně *Všeobecných podmínek*, a to nejpozději 1 měsíc před jejich účinností.

16.2 *Všeobecné podmínky* platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.

## 17. Dostupnost poskytovaných služeb

17.1 *Poskytovatel* je oprávněn omezit, příp. i přerušit poskytování *Služby* na nezbytně nutnou dobu při přestavbách technického zařízení, měření nebo při odstraňování poruch a v době mimořádných opatření (dále společně jen jako „překážka poskytování služby“)

17.2 Bude-li překážka poskytování *Služby* plánovaná a iniciovaná *Poskytovatelem*, vyzoomí o ní *Poskytovatel* uživatele předem uveřejněním informace na internetových (webových) stránkách [www.onyx.cz](http://www.onyx.cz) nebo bude informace k dispozici po zavolání na zákaznickou linku před vznikem překážky poskytování *Služby*. Překážka poskytování služby nezbavuje *Účastníka* povinnosti platit cenu za poskytnutou *Službu* v plné výši, kdy se přiměřeně užije nárok dle bodu 12.2.

17.3 Překážky poskytování služby budou odstraněny tak, že servisní technik *Poskytovatele* sdělí *Účastníkov*i telefonicky ve lhůtě nejpozději 1 pracovní den ode dne oznámení o překážce poskytování služby způsob a lhůtu odstranění závady, která nebude delší než 2 pracovní dny. Celkový termín pro odstranění překážky poskytování služby tedy činí 3 pracovní dny. Oprava vysílačů a páteří infrastruktury *Poskytovatele* probíhá bezodkladně.

17.4 *Poskytovatel* je při odstraňování poruchy oprávněn ke vstupu do prostor, ve kterých je umístěno koncové technické zařízení *Účastníka*, a to za přítomnosti *Účastníka* nebo osoby zmocněné *Účastníkem*. Pokud *Účastník* nezajistí nutnou součinnost, nebo ji zajistí v prodlžení, jedná se o překážku na straně *Účastníka* a doba pro odstranění překážky poskytování služby dle čl. 17.3 se přiměřeně prodlužuje, přičemž tato překážka poskytování služby nemá vliv na povinnost uživatele platit cenu za poskytování *Služby*.

17.4 Zjistí-li překážku poskytování služby *Účastník*, je o této povinen neprodleně informovat *Poskytovatele* telefonicky na zákaznické lince. V opačném případě bude na období od zjištění překážky poskytování *Služby* *Uživatel*em až po její oznámení *Poskytovateli* naházeno jako na období, kdy byla *Služba* poskytována řádně.

17.5 *Účastník* je povinen strpět omezení v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly, údržby či oprav v rámci poskytování *Služby*.

17.6 Za přerušování poskytování *Služby* se nepovažuje zejména (povolené přerušování):

17.6.1. přerušování poskytování *Služby* způsobené výlučně jednáním *Účastníka*,

17.6.2 vyšší mocí, jíž se rozumí zejména jakékoli události (překážky), které nastaly po vzniku závazku, nezávisle na vůli *Poskytovatele* nebo *Účastníka*, mají mimořádnou povahu, jsou neodvratitelné, nepředvídatelné, nepřekonatelné a brání objektivně splnění závazků dle *Smlouvy* (např. požár, záplavy, epidemie, karanténní opatření, výbuch, sesuvy půdy, občanské nepokoje, teroristický útok zemětřesení, válečný stav, apod.),

17.6.3 přerušení provozu způsobené umístěním překážky bránící v šíření signálu radiokomunikační sítě;

17.6.4 výpadek v elektrické síti,

17.7 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za škodu nebo jinou újmu, která Účastníkovi vznikne tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec. Účastníkovi vzniká pouze právo na slevu z ceny Služby po dobu jejího neposkytování nebo jejího vadného poskytování, avšak za předpokladu, že byly současně splněny další podmínky stanovené pro tyto případy v těchto Všeobecných podmínkách.

## 18. Rozhodné právo

18.1 Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí právním řádem České republiky.

18.2 Vztahy vzniklé na základě Všeobecných podmínek se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

## 19. Společná a závěrečná ustanovení

19.1 Platné Všeobecné podmínky jsou k dispozici v sídle Poskytovatele na adrese: Pavelkova 598/11, 779 00 Olomouc, na kontaktních místech určených pro styk s veřejností a na webových stránkách Poskytovatele [www.onyx.cz](http://www.onyx.cz). Podpisem Smlouvy Účastník výslovně prohlašuje a svým podpisem stvrzuje, že se s těmito Všeobecnými podmínkami a aktuálním Ceníkem seznámil a zavazuje se jimi řídit, jakož i jejich změnami, se kterými

bude seznámen, neodstoupí-li s jejich změnou od Smlouvy způsobem a za podmínek stanovených v těchto Všeobecných podmínkách.

19.2 Je-li některé ustanovení Všeobecných podmínek neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy nebo obsahu anebo z okolností, pro něž bylo takovéto ustanovení vytvořeno, nevyplývá, že tuto část nelze od ostatního obsahu Smlouvy či Všeobecných podmínek oddělit. Strany pro tento případ souhlasí s tím, že chybné ustanovení nahradí ustanovením bezchybným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení chybného.

19.3 V případě, že by se Smlouva a Všeobecné podmínky dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: (I) Smlouva, (II) Všeobecné podmínky.

19.4 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 7. 2018 a nahrazují Všeobecné podmínky účinné do tohoto data a pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějších Všeobecných podmínek.

V Olomouci dne 1. 7. 2018

ONYX engineering, spol. s r.o.  
Pavelkova 598/11  
779 00 Olomouc  
IČ: 64615341, DIČ: 64615341  
Registrována v OR u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 14256  
Zákaznická linka: 844 114 814  
e-mail: [obchod@onyx.cz](mailto:obchod@onyx.cz)  
web: [www.onyx.cz](http://www.onyx.cz)

