

# Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací sítě SkyLan

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. SkyLan (dále jen „poskytovatel“) poskytuje své služby podle zákona č. 127/2005 Sb. „Zákon o elektronických komunikacích“ a v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2. Podle tohoto dokumentu se upravují obchodní podmínky, za kterých SkyLan poskytuje služby, práce a zboží (dále jen služby) právníkům i fyzickým osobám.
- 1.3. Tyto Všeobecné podmínky se vztahují k zaplacení instalačního poplatku případně jiného poplatku za služby poskytovatele.

## 2. Definice pojmů

- 2.1. Uživatel je právnická nebo fyzická osoba.
- 2.2. Poskytovatel je SkyLan
- 2.3. Odpovědný zástupce je osoba oprávněná se za poskytovatele či uživatele zavazovat.
- 2.4. Pověřený pracovník je odpovědným zástupcem určený pracovník uživatele, jenž zajišťuje a zprostředkovává při jednáních kontakt uživatele s poskytovatelem, je oprávněn jednat ve věcech zřízení, provozu, kvality a rozsahu poskytování služby.
- 2.5. Zřízení služby je akt potvrzený zaplacením instalačního poplatku, případně zaplacením za využívání služeb poskytovatele.
- 2.6. Změna služby je akt vykonaný na základě elektronicky zasláného požadavku na adresu info@skylan.cz.
- 2.7. Zapůjčené zařízení je zařízení v majetku poskytovatele, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách uživatele nebo určených uživatelem a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby.
- 2.8. Námitka je podání účastníka případně uživatele telekomunikační služby na adresu info@skylan.cz.
- 2.9. Příslušný správní orgán je Český telekomunikační úřad.
- 2.10. Telekomunikační služby (dále jen služby) - služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací pomocí telekomunikačních zařízení.
- 2.11. Vadně poskytnutý výkon, závadná služba - výkon, který byl poskytnut poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.
- 2.12. Porucha služby je takový stav poskytované služby, kdy sjednané parametry poskytované služby neodpovídají reálným parametrům poskytované služby.
- 2.13. Doba poruchy služby je celková doba, po kterou trvala konkrétní ohlášená porucha služby (dle článku 6.9).
- 2.14. Přerušení služby je doba, po kterou lze přerušit využívání služeb SkyLan. Přerušení služby se nezapočítává do lhůt uvedených v těchto všeobecných podmínkách, například výpovědní doba.

## 3. Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených v těchto Všeobecných podmínkách za dohodnutou cenu.
- 3.2. Poskytovatel odpovídá v rámci poskytovaných služeb za funkčnost a kvalitu své sítě a je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům. Toto se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci (tj. okolnosti, kterou poskytovatel ani při péči, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, nemůže odvrátit, např. válka, povstání, nepokoje, stávky, obchodní, měnová, politická, popř. jiná opatření úřadů, výpadky závislých služeb, např. Elektrické energie, přírodní události jako požár, povodeň, zemětřesení, vichřice apod.) nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.
- 3.3. Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, která vznikla na zařízeních v jeho vlastnictví. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti uživatelem na zařízeních, a to na náklady uživatele za podmínek předem dohodnutých mezi poskytovatelem a uživatelem zvlášť pro každý případ.
- 3.4. Pro odstraňování jakýchkoli závad je poskytovatel oprávněn využívat služeb třetích osob. V případě využívání třetích osob nebo jejich technických prostředků zajišťuje poskytovatel opravy případných poruch v termínech a za podmínek poskytnutých mu těmito třetími osobami.
- 3.5. Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb ze závažného technického nebo provozního důvodu, tedy například generováním nadměrné zátěže, činností virů, ze zákonného důvodu, který znemožňuje plnění nebo z důvodu, že smluvní uživatel je v prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu uživateli omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy a to primárně elektronicky na uživatelskou elektronickou adresu.
- 3.6. Poskytovatel umožní uživateli přijmout opatření k ochraně a utajení přenášených dat, např. šifrování nebo kódování. Uživatel tak však musí učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele – Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb musí zachovat možnost přenosu dat. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat a případně ani za tímto porušená práva třetích osob.
- 3.7. Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost uživatelského informačního systému a jeho zařízení a softwaru pro přístup k Internetu nebo jiným datovým službám. Rovněž není zodpovědný za jakékoli datové služby provozované jinými subjekty včetně informací, které jsou prostřednictvím internetu či datových služeb třetími osobami zveřejňovány.
- 3.8. Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytovaných službách na svých hlavních WWW stránkách.

## 4. Práva a povinnosti uživatele

- 4.1. Uživatel je povinen hradit ceny za poskytované služby.
- 4.2. Uživatel nesmí využít poskytovaných služeb k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České Republice. Uživatel nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob. Poskytovatel má právo v případě zjištění porušení jakékoliv takové skutečnosti uživatelem zcela pozastavit služby do doby nápravy bez předchozího varování. Tímto není dotčen nárok poskytovatele na úhradu smlouvené ceny služby.
- 4.3. Uživatel má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby. Výše a způsob je specifikován v čl. 6 a čl. 7 těchto Všeobecných podmínek.
- 4.4. Uživatel se zavazuje, že zapůjčená zařízení nebude bez předchozího písemného (i emailového) souhlasu poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu.
- 4.5. Veškerá zapůjčená zařízení, jež jsou uživateli poskytnuta, zůstávají ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel se zavazuje zabezpečit tato zařízení poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních poskytovatele umístěných u uživatele ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení smlouvy.

- 4.6. Uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci jakýchkoli zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.
- 4.7. Uživatel je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz a zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle požadavků poskytovatele. Bude-li u uživatele nainstalováno zařízení poskytovatele, zajistí uživatel na svůj náklad jeho energetické napájení.
- 4.8. Uživatel je povinen umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání v přiměřeném rozsahu přístup za účelem kontroly, údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle této smlouvy. Doba, po kterou nebyl umožněn pověřeným osobám přístup k zařízením se v případě závady nebo poruchy služby do doby poruchy služby nezapočítává.
- 4.9. Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v koncovém bodu uživatele proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám z manipulací se zařízením poskytovatele v koncovém bodu uživatele. Uživatel odpovídá za to, že zařízení budou používána výhradně k smlouvenému účelu.
- 4.10. Uživatel nesmí umožnit použití zapůjčených zařízení u něj umístěných třetími osobami bez souhlasu poskytovatele.
- 4.11. Poskytované služby jsou určeny pouze pro konkrétního uživatele. Uživatel nesmí umožnit přístup k službám nebo prostřednictvím služeb třetí osobě.
- 4.12. Uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod uživatele, s provedením případných projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, pak ji uživatel na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí.
- 4.13. Uživatel je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres, příp. změny lokalit účastnických přípojek. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobilá ztížit vymahatelnost jeho pohledávek nebo znemožnit poskytování služby, pak je oprávněn vypovědět služby se zkrácenou, nejméně čtrnáctidenní lhůtou.

## 5. Cena a platební podmínky

- 5.1. Za práce a služby poskytovatele hradí uživatel poskytovateli dohodnuté ceny.
- 5.2. Ceny poskytovaných služeb jsou dohodou. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby. Každá taková změna cen služeb musí být uživateli oznámena alespoň dvacet (20) kalendářních dní před dnem, kdy změna ceny (ceníku) nabude platnosti. Uživatel má z tohoto důvodu právo službu vypovědět ke dni změny poplatků.
- 5.3. Není-li uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc.
- 5.4. Účtování jednorázových služeb provádí poskytovatel fakturou zaslano nebo předanou uživateli následovně:
- a) jednorázové zřizovací poplatky jsou uživateli účtovány zálohově.
  - b) jednorázové poplatky jsou účtovány po provedení příslušného plnění.
- 5.5. Účtování pravidelně poskytovaných služeb s periodou fakturace jeden (1) měsíc provádí poskytovatel fakturou nebo zálohovou fakturou zaslano elektronicky nebo předanou uživateli, případně zálohovým splátkovým kalendářem.
- 5.6. U pravidelně poskytovaných služeb je poskytovatel oprávněn požadovat od uživatele zálohu ve výši jedno sto procent (100 %) sjednané ceny služby za sjednanou periodu fakturace.
- 5.7. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Změna ceny, která souvisí se změnou služby, se účtuje počínaje dnem provedení změny služby.
- 5.9. Účtované částky musí uživatel uhradit na účet poskytovatele uvedený na faktuře ve lhůtě stanovené jako splatnost faktury, která bude činit čtrnáct (14) dnů ode dne jejího vystavení nebo hotově poskytovateli.
- 5.10. Úhrada účtovaných částek uživatelem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele nebo zaplacením hotově poskytovateli, a to nejpozději do data splatnosti, oproštěná od bankovních a manipulačních poplatků. Pokud uživatel uhradí účtované částky později, než je stanoveno v tomto odstavci, je uživatel v prodlení.
- 5.11. Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtovaných částek po období delší než deset (10) dnů, je poskytovatel oprávněn zcela nebo částečně pozastavit plnění smlouvy do doby úhrady dlužných částek. Po dobu takového pozastavení budou uživateli dále účtovány pravidelné měsíční poplatky za služby, pronajatá a umístěná zařízení a technické prostředky poskytovatele a jeho subdodavatelů a tyto poplatky se uživatel zavazuje uhradit. Dále je uživatel povinen zaplatit i další poplatky dle ceníku za pozastavení plnění služby. V případě dodávky zařízení má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky.
- 5.12. Pro případ prodlení s placením úhrad za poskytované služby si poskytovatel vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení a uživatel se zavazuje v případě vyúčtování úroku z prodlení poskytovatelem takto smlouvený úrok z prodlení zaplatit.
- 5.13. Uživatel má právo na vrácení části poplatků (slevu) zaplacených za dobu poruchy služby. Výše slevy je určena jako poměrná část nedostupnosti služby a zúčtovacího období. Právo na snížení ceny uživatel ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo byť i částečně z viny uživatele.
- 5.14. Uživatel je si za své platby a jejich výši nese plnou odpovědnost. Přepлаты jsou nevratné.

## 6. Reklamační řád

- 6.1. Poskytovatel odpovídá vůči uživateli za množství a rozsah služby, pokud služba nebyla poskytnuta v dohodnutém množství, nebo rozsahu, nebo poskytovatelem prodané zboží nemá vlastnosti stanovené technickými podmínkami a vykazuje závady.
- 6.2. Reklamační uživatel může být uplatněna v případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb nebo prodeje zboží realizovaných poskytovatelem. V případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v termínech dále stanovených a v případech uvedených v článku 6 snížit cenu. Reklamací v této oblasti lze uplatnit pouze na vadně provedené odstranění závady nebo na neodstranění závady zařízení v majetku poskytovatele.
- 6.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec (§82 odst. 10 zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích).
- 6.4. Za vady zakoupeného zboží odpovídá poskytovatel v rozsahu zákonné nebo dohodnuté záruky.
- 6.5. Právo na uplatnění reklamační má výhradně uživatel, osoba, která zaplatila poplatek za služby nebo jí zmocněná osoba. V případě reklamační zboží zakoupeného od poskytovatele může reklamací uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží.
- 6.6. Veškeré reklamační na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb se uplatňují písemně (dopisem) nebo elektronicky na adresu info@skylan.cz.

6.7. Reklamaci musí uplatnit uživatel, v případě vadně a/nebo neúplně poskytnuté telekomunikační služby (poruchy služby) bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, v případě reklamace na vyúčtování telekomunikačních služeb do pěti (5) dnů od doručení vyúčtování. Pokud uživatel neuplatní reklamaci vadně poskytnuté služby do pěti (5) dnů po posledním dni trvání vadné služby, právo reklamace zaniká.

6.8. Případné reklamace účetních dokladů uplatňuje uživatel prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu poskytovatele, nejpozději do dvou (2) měsíců od obdržení účetních dokladů s uvedením důvodu reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek. Poskytovatel rozhodne o reklamaci během čtrnácti (14) dnů po jejím obdržení. Částka na jejíž vrácení vznikne uživateli nárok z poskytovatelem uznané reklamace bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby k jejímž zaplacení bude uživatel povinen.

6.9. Za okamžik počátku závadně poskytnuté služby (začátek doby poruchy služby) se myslí okamžik, kdy ji uživatel oznámí telefonicky nebo emailem. Oznámení uživatele musí být následně provedeno ještě písemně nebo doporučeným dopisem zasláným nejpozději do dvacetičtyř (24) hodin po telefonickém oznámení. V případě neoznámení reklamace písemně, nebo doporučeným dopisem nemusí být reklamace uznána za oprávněnou. Za okamžik ukončení závady poskytnuté služby (konec poruchy služby) se myslí okamžik, kdy poskytovatel oznámí tuto skutečnost uživateli telefonicky, dopisem či doporučeným dopisem, případně je zřejmé, že již je porucha odstraněna (například elektronickou kontrolou funkčnosti zařízení).

6.10. Reklamace vyřizuje poskytovatel ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace: reklamaci poskytnutých služeb do třiceti (30) kalendářních dní (výjimku tvoří složitější případy, vyžadující rozsáhlejší šetření popř. posudky, lhůta zde činí zpravidla šedesát (60) kalendářních dní).

6.11. V případě, že je reklamace shledána oprávněnou, má uživatel, podle charakteru vadně poskytnutého telekomunikačního výkonu právo na: a) snížení ceny služby nebo b) vrácení přeplatku nebo c) opravu zařízení nebo d) vrácení peněz zaplacených za prodané zařízení.

6.12. Reklamace vad prodaného zboží včetně odstranění vady musí být vyřizována bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se poskytovatel s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.

6.13. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za telekomunikační služby z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci je provozovatel povinen přeplatek či zaplacené ceny vrátit, pokud byla úhrada platby provedena, formou dobropisu v následujícím měsíčním vyúčtování, v případě částky vyšší než je průměrná měsíční platba za posledních 6 měsíců, není-li s účastníkem dohodnuto jinak převodním příkazem v následujícím měsíčním vyúčtování. Pokud nebyla úhrada platby provedena, stornem původní faktury a vystavením nové faktury.

6.14. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci a který nebylo možno vrátit (např. z důvodu zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník, obchodní zákoník).

6.15. V případě nedodržení lhůty ze strany poskytovatele pro vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů, počínaje prvním dnem prodlení (dle § 1 nařízení vlády č. 142/1994 Sb., a § 502 obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb. v platném znění).

## **7. Doba trvání**

7.1. Na dobu neurčitou.

7.2. Může zaniknout:

(a) dohodou stran.

(b) elektronickým vzájemným potvrzením ukončení smluvního vztahu

(c) uplynutím výpovědní lhůty v délce tří měsíců, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena doporučená výpověď podaná kteroukoli stranou druhé straně.

(d) jednostranným odstoupením ze strany poskytovatele, poruší-li uživatel své závazky podle čl. 5 nebo čl. 4 Všeobecných podmínek, nebo poruší-li uživatel opakovaně některou povinnost, např. placení úhrad za plnění služeb, a v minulosti byl již ze strany poskytovatele písemně (i elektronicky) na porušení povinnosti či závazku upozorněn. Poskytovatel je oprávněn požadovat po uživateli poměrnou úhradu výdajů, v závislosti na zbývajících době nerealizovaného kontraktu.

(e) odstoupením ze strany poskytovatele, prokáže-li se po provedení předběžných šetření z příčiny třetích stran nemožnost zřízení uživateli služby.

(f) jednostranným odstoupením ze strany poskytovatele, pokud uživatel nesouhlasí se změnou cen poskytovatele, jak je uvedeno v odstavci 6.2.

7.3. Uživatel je povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů.

## **8. Důvěrnost informací**

8.1. Strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně.

8.2. Uživatel tímto dává poskytovateli souhlas s použitím jeho jména, obchodního názvu, jako referenčního zákazníka poskytovatele.

8.3. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. Instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

## **9. Závěrečná ustanovení**

9.1. Ani uživatel, ani poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.

9.2. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která zůstávají v platnosti a účinná. Poskytovatel je oprávněn nahradit neplatné/neúčinné ustanovení ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné ode dne 1.4.2011