

...the broadest narrowband money can buy



## **MODANET – veřejná telekomunikační služba**

# Všeobecné podmínky telekomunikační služby přenosu dat

## I. Všeobecná ustanovení, změny všeobecných podmínek a Smlouvy

- (1) **RACOM s.r.o.**, se sídlem Nové Město na Moravě, Mírová 1283, IČO: 46343423, DIČ: CZ46343423, společnost zapsaná v obchodním rejstříku u Krajské soudu v Brně, oddíl C, vložka 537, (dále jen **RACOM**) jako držitel osvědčení č. 436 (dále jen **Osvědčení**), vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle § 14 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (**zákon o elektronických komunikacích**), vydává tyto Všeobecné podmínky telekomunikační služby přenosu dat.
- (2) Všeobecné podmínky telekomunikační služby přenosu dat (dále jen **Podmínky**) stanovují základní technické, provozní, organizační a obchodní podmínky pro provozování veřejné pevné a mobilní sítě elektronických komunikací, poskytování veřejně dostupné služby přenosu dat (dále jen služby) a dalších informací prostřednictvím rádiové sítě **MODANET** a prostřednictvím veřejných mobilních sítí elektronických komunikací. Dostupnost Služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítí a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování Služeb ovlivnit
- (3) Jde zejména o údaje týkající se předmětu a rozsahu služby, podmínek pro její objednávání, zřizování, včetně maximální lhůty pro její poskytnutí a práv a povinností žadatele o poskytnutí služby, cen a úhrad, práv a povinností účastníků, příp. uživatelů a společnosti RACOM, jako poskytovatele služby a provozovatele sítě MODANET (dále jen **poskytovatel**), vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu, stanovení postupů pro případy neplacení či zneužití služby, důvodů odmítnutí poskytování služby nebo ukončení smluvního vztahu a postupů s tím souvisejících, způsobů podávání a vyřizování stížností a reklamací na nekvalitní poskytnutí telekomunikačních služeb a na výši cen účtovaných za poskytnuté telekomunikační služby. Podmínky jsou závazné pro poskytovatele a všechny účastníky služby i žadatele o její poskytnutí.
- (4) Nárok na poskytování služby má v rozsahu těchto Podmínek každý, kdo o její poskytování požádá a přistoupí na tyto Podmínky uzavřením Smlouvy o poskytování telekomunikační služby přenosu dat s poskytovatelem (dále též **Smlouva**).
- (5) Ceny za službu jsou uvedeny v Ceníku telekomunikačních služeb společnosti RACOM, (dále jen **Ceník**).
- (6) Tyto Podmínky Poskytovatele RACOM s.r.o. jsou poskytovatelem vydány v souladu s ustanovením § 63 zákona o elektronických komunikacích a 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a jsou nedílnou součástí každé Smlouvy na poskytování služeb uvedených v bodu 1.3 výše, uzavřené mezi poskytovatelem služby a jejím uživatelem (dále též účastník). Dále je součástí každé Smlouvy reklamační řád (příloha Podmínek) poskytovatele a příslušný ceník pro danou službu. Všechny výše uvedené smluvní dokumenty, tedy Smlouvy a jako jejich součást tyto Podmínky, reklamační řád a ceník jsou trvale zobrazeny na webových stránkách poskytovatele [www.racom.eu](http://www.racom.eu) a jsou k dispozici rovněž na provozovnách poskytovatele.
- (7) Uzavřením smlouvy žadatel a účastník (uživatel) stvrzuje, že se s těmito smluvními dokumenty seznámil a že s nimi souhlasí.
- (8) Žadatel (účastník-uživatel) smlouvy bere na vědomí a souhlasí, že v potvrzení smlouvy jím zasláné poskytovateli nelze měnit a rozšiřovat bez písemné dohody s poskytovatelem jako účastníkem smluvního vztahu smluvní dokumenty Poskytovatele a Smlouva nemůže vzniknout postupem dle § 1740 odst. 3 občanského zákoníku.
- (9) Poskytovatel je oprávněn s ohledem na obvyklou dlouhodobost smluvních vztahů u daných služeb v případě rozumné potřeby měnit smluvní podmínky (změna smlouvy) při dodržení zákonem stanovených podmínek. V případě **změny Smlouvy** je dle zákona o elektronických komunikacích povinen nejméně **1 měsíc** před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup, tedy na webové stránce uvedené v bodu 1.5 výše. Zároveň je povinen informovat o této změně účastníka. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy uvedených jmenovitě ve výše uvedeném zákoně o elektronických komunikacích, nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy na základě rozhodnutí uloženého poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.

## II. Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto Podmínek se rozumí:

- (1) **Cena sjednaná** – cena, která se sjednává mezi uživatelem (účastníkem) a poskytovatelem v souladu s ustanoveními ceníku.
- (2) **Český telekomunikační úřad** (dále jen **Úřad**) – ústřední správní úřad, který byl zřízen pro výkon státní správy včetně regulace trhu ve věcech elektronických komunikací.
- (3) **Dopravní zpoždění** – doba, za kterou obvykle služba dopraví paket z uživatelského rozhraní odesílatele na uživatelské rozhraní adresáta. Maximální dopravní zpoždění musí být specifikováno v zadávacích podmínkách, neboť dopravní zpoždění je závislé na topologii sítě mezi body (koncovými body), u nichž dochází k výměně dat.
- (4) **Chybavost** – pravděpodobnost nedoručení bezchybného paketu v časovém limitu pro dopravní zpoždění.
- (5) **Koncový bod** – bod datové sítě Modanet, který se skládá ze vstupního zařízení a případně dalších zařízení datové sítě, sloužící pro vstup účastníka (uživatele) do veřejné sítě elektronických komunikací poskytovatele služby. Za koncový bod se považují i retranslační body nutné k provozu rádiové datové sítě.
- (6) **Komunikační parametry** – parametry komunikačního protokolu, především parametry fyzické vrstvy rozhraní (bitová rychlost, parita, apod.).
- (7) **Komunikační protokol** – konfigurační parametr vstupního zařízení. Způsob SW komunikace mezi vstupním zařízením a zařízením uživatele.
- (8) **Námítka** – podání odvolání účastníka služby u místně příslušného odboru Úřadu, vyjadřující nesouhlas s vyřízením reklamáce ze strany poskytovatele. Z podání musí být patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje.

- (9) **Pohyblivý (mobilní) bod** – vstupní zařízení, které může být uživatelem bez souhlasu poskytovatele přemístováno nebo se pohybovat (např. umístěním na mobilním prostředku). Je obvykle nastaven režim pro mobilní body. Zařízení lze zapínat a vypínat bez vědomí poskytovatele.
- (10) **Pevný bod** – vstupní zařízení, které je celé nebo alespoň jeho část stabilně upevněno a poskytovatelem nastaveno jako stacionární bod. Účastník musí zajistit trvalé napájení a zapnutí technických zařízení poskytovatele.
- (11) **Platební doklad** – doklad ve formě daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (DPH), ve znění pozdějších změn a doplňků.
- (12) **Poplatek** – cena sjednaná mezi poskytovatelem a účastníkem v souladu s ustanoveními Ceníku.
- (13) **Přenos v reálném čase** – doba doručování paketů, která je dostatečně krátká s ohledem na jejich aktuálnost pro uživatelskou aplikaci.
- (14) **Rádiový bod** – bod rádiové datové sítě Modanet L (406), který se skládá ze vstupního zařízení a případně dalších zařízení datové sítě, sloužící pro vstup účastníka do veřejné sítě elektronických komunikací poskytovatele služby.
- (15) **Reklama** – uplatnění práv účastníků veřejné telekomunikační služby u poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti poskytovatele za vady vzniklé při poskytování veřejné telekomunikační služby a telekomunikačních činností s touto službou souvisejících. Může směřovat proti rozsahu, kvalitě i ceně poskytnuté služby.
- (16) **Reklamační řád** – upravuje rozsah a způsob uplatňování a vyřizování případných reklamací poskytovaných služeb.
- (17) **Retranslace** – pokrývá okolní území rádiovým signálem, slouží pro zvětšení provozní oblasti, zprostředkovává přenos dat mezi body služby.
- (18) **Rušení rádiového kmitočtu** – krátkodobá nebo dlouhodobá přítomnost rušivého signálu z cizích zdrojů o takové úrovni, že není v dané oblasti možný spolehlivý rádiový datový přenos prostředky služby na používaném kmitočtu (kanálu). Zdrojem rušení mohou být přírodní i průmyslové zdroje.
- (19) **Smlouva o poskytování telekomunikační služby přenosu dat** (dále jen Smlouva) – účastnická smlouva uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem podle návrhu smlouvy vypracovaného poskytovatelem k uplatnění požadavku na poskytování služby.
- (20) **Technická analýza** – stanoví kvalitativní ukazatele dohodnutého přenosu dat, které poskytovatel služby zaručuje uživateli. Obsahuje i ujednání o podmínkách a ověřování kvalitativních ukazatelů.
- (21) **Telekomunikační činnosti** – telekomunikační služby, zřizování, změna, obnova, údržba a provoz telekomunikačního zařízení.
- (22) **Telekomunikační síť** – funkčně propojený soubor telekomunikačních zařízení k přepravě informací mezi body (koncovými body) této sítě, nebo soubor rádiových zařízení k přepravě informací, nebo jejich vzájemná kombinace.
- (23) **Telekomunikační služby** – služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směřování informací telekomunikačními sítěmi.
- (24) **Telekomunikační zařízení** – technické zařízení pro vysílání, přenos, směřování, a příjem informací.
- (25) **Účastník** – (případně i uživatel) fyzická nebo právnická osoba způsobilá právně jednat, které je na základě písemné Smlouvy poskytována veřejná telekomunikační služba, případně vlastní či, má v užívání a nebo se pouze připojuje na vstupní zařízení poskytovatele.
- (26) **Účastnictví** – souhrn práv a povinností účastníka, vyplývajících z písemné smlouvy uzavřené s poskytovatelem na poskytování služby.
- (27) **Uzavřená uživatelská skupina** – skupina uživatelských rozhraní, mezi nimiž může probíhat datová komunikace izolovaně od uživatelských rozhraní mimo tuto skupinu. U jednoho vstupního zařízení mohou patřit jednotlivá uživatelská rozhraní do různých uživatelských skupin.
- (28) **Uživatelské rozhraní** – konektor na vstupním zařízení umožňující hardwarový přístup do služby v dohodnutém komunikačním protokolu. Standardní typy uživatelského rozhraní: V.24/ RS232, RS485, RS422 a Ethernet.
- (29) **Uživatel** – fyzická nebo právnická osoba způsobilá právně jednat, které je prostřednictvím účastníka zajišťována Služba, případně vlastní, či má v užívání a nebo se pouze připojuje na vstupní zařízení poskytovatele.
- (30) **Vadně poskytnutá činnost** – činnost, která byla poskytnuta poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.
- (31) **Veřejná telekomunikační síť** – telekomunikační síť provozovaná na základě uděleného Osvědčení poskytovatelem pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb.
- (32) **Vstupní zařízení** – zařízení dodané nebo pronajaté firmou RACOM a opatřené uživatelským rozhraním, na které se napojuje zařízení uživatele. Vstupním zařízením může být např. rádiový modem, router, počítač, ...
- (33) **Zadávací podmínky** – obsahují zadání uživatele (žadatele) (především polohu bodů, umístění zařízení a antén, napájení, způsob připojení, protokol na uživatelském rozhraní, adresaci, požadovaný objem dat, dobu doručení a spolehlivost, případně i další specifické požadavky).
- (34) **Žadatel** – fyzická nebo právnická osoba způsobilá právně jednat, se kterou poskytovatel uzavírá Smlouvu na poskytování veřejné telekomunikační služby, a to až do okamžiku nabytí její účinnosti.
- (35) **Závada na telekomunikačním zařízení** – stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat telekomunikační zařízení nebo služby nebo snižuje stanovenou kvalitu služby.

- (36) **Základnová stanice** – uzlový bod datové sítě, který pokrývá okolní území rádiovým signálem a komunikuje s pevnými i pohyblivými body.
- (37) **Zařízení uživatele** – zařízení připojené na port vstupního zařízení. Není součástí sítě.

### III. Charakteristika veřejně dostupné služby přenosu dat

- (1) Veřejně dostupná služba přenosu dat MODANET (dále jen služba) je poskytována na území České republiky (dále ČR).
- (2) Poskytování služby je zabezpečeno v rámci telekomunikační sítě poskytovatele, nebo v součinnosti s dalšími poskytovateli telekomunikačních služeb.
- (3) Poskyvatel umožňuje používání služby prostřednictvím bodů (koncových bodů) veřejné sítě elektronických komunikací, které uvádí do provozu dle požadavků žadatele o poskytnutí služby.
- (4) Poskytování služby je v rámci veřejné sítě elektronických komunikací poskytovatele zabezpečeno v plně automatickém režimu. Uživatel tak má možnost sám prostřednictvím příslušné adresy vstupního zařízení uskutečnit přenos dat.
- (5) Poskyvatel umožňuje účastníkovi nájem, smluvní údržbu nebo prodej příslušného vstupního zařízení. Kromě vstupního zařízení získaného od poskytovatele nemá účastník možnost připojit k síti jiné vstupní zařízení.

### IV. Změny identifikačních a jiných údajů

- (1) Žadatel o poskytování služby a účastník této služby jsou povinni po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat poskytovateli písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny názvu (obchodní firmy, názvu jiné právnické osoby či jména a příjmení fyzické osoby nezapsané v obchodním rejstříku) účastníka, adresy sídla, právní formy, identifikačního čísla, způsobu platby a bankovního spojení.

### V. Přemístění koncového bodu

- (1) Koncový bod lze na základě písemného požadavku účastníka přemístit na jiné místo v rámci sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem za předpokladu, že účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor či nemovitosti, kam má být koncový bod přeložen, a nejsou u něj poskytovatelem evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti za poskytnuté telekomunikační služby a jiné související činnosti.
- (2) Poskyvatel přeloží koncový bod na nové místo v rámci technických možností a podle Smlouvy s uživatelem.
- (3) Přemístění koncového bodu se provádí za úhradu.

### VI. Dočasné přerušení provozu koncového bodu na žádost účastníka

- (1) Poskyvatel zabezpečí na základě požadavku účastníka dočasné přerušení provozu jeho koncového bodu.
- (2) Dočasné přerušení provozu na základě požadavku účastníka nesmí přesáhnout dobu 6 (šesti) měsíců. Tato doba se počítá od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byl požadavek uplatněn. Nedojde-li v této době na základě požadavku účastníka k opětovnému uvedení stanice do provozu, je poskyvatel oprávněn vypovědět smluvní vztah.
- (3) Za dobu dočasného přerušení provozu koncového bodu na základě požadavku účastníka neplatí účastník cenu za přenos dat.

### VII. Seznamy účastníků služby

- (1) Seznamy účastníků služby poskyvatel nevydává.

### VIII. Technické zabezpečení veřejně dostupné služby přenosu dat

- (1) Poskyvatel zabezpečuje poskytování služby ve stavu způsobitelně spolehlivě uspokojovat potřeby účastníků této služby. Technické parametry služby jsou stanoveny zejména vlastnostmi systému MORSE, mírou spolehlivosti rádiového přenosu dat, dostupností služeb a pokrytím území sítěmi GSM a jejími technickými možnostmi a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování služeb ovlivnit, platnými technickými normami a mezinárodními doporučeními a technickou analýzou.
- (2) Poskyvatel umožňuje používání služby prostřednictvím bodu (koncového bodu) veřejné sítě elektronických komunikací. K bodu (koncovému bodu) se vztahují veškerá práva a povinnosti poskytovatele a účastníka související s poskytováním služby. Koncový bod je součástí veřejné sítě elektronických komunikací a musí umožňovat:
- provádění prací a měření poskytovatelem, případně jiným oprávněným subjektem;
  - provádění kontroly poskytovatelem.
- (3) Žadatel, který má zájem o využívání služby, si připraví a předá poskytovateli údaje pro zadávací podmínky. Jedná se např. o uvedení účelu využívání služby, místa připojení, HW a SW specifikací připojovaných zařízení, požadavky na objem a časové parametry přenosu, komunikační protokol a další údaje potřebné z technického i obchodního hlediska.

- (4) Je-li to třeba, proběhne za vzájemné spolupráce žadatele a poskytovatele odzkoušení datové komunikace na uživatelském rozhraní. Pokud žadatel požaduje komunikační protokol, který není prozatím v nabídce protokolů poskytovatele, je poskytovatel služby připraven jej do systému zpravidla zdarma začlenit v případě, že je to technicky možné a že účastník poskytne dostatečný popis protokolu a spolupráci potřebnou pro odladění SW.
- (5) Poskytovatel služby má právo provádět na jednotlivých pevných bodech žadatele přípravné práce (např. měření). Při těchto pracích má právo vyžádat si účast pověřeného zástupce žadatele (mimo jiné i za účelem odsouhlasení návrhu umístění zařízení). Poskytovatel provede montáž zařízení pro poskytování služby a nastaví uživatelské rozhraní.
- (6) Po připojení zařízení uživatele má účastník právo provést test přenosu dat a jeho výsledky porovnat s požadavky zadání.
- (7) Konkrétní provedení a umístění koncového bodu dle Podmínek je v každém jednotlivém případě upraveno Smlouvou mezi poskytovatelem a účastníkem.

#### IX. Vznik smluvního vztahu

- (1) Služba a související činnosti, které tvoří předmět těchto Podmínek, jsou poskytovány na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi poskytovatelem a účastníkem. Smluvní vztahy mezi poskytovatelem a účastníkem se řídí Smlouvou těmito Podmínkami a dalšími dokumenty tvořícími součást Smlouvy (viz. bod 1.5 Podmínek), zákonem o elektronických komunikacích, předpisy vydanými k jeho provedení a občanským zákoníkem.
- (2) Poskytovatel zabezpečí přístup ke službě každé fyzické a právnické osobě způsobilé právně jednat, pokud přistoupí na ustanovení těchto Podmínek a uzavře s poskytovatelem smlouvu na poskytování služby.
- (3) Uzavřením písemné smlouvy na poskytování služby, se poskytovatel a žadatel (účastník) zavazují k dodržování těchto Podmínek.
- (4) Smluvní strany nejsou oprávněny vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany a tuto právně zavazovat.
- (5) Smluvní vztah mezi žadatelem o uzavření smlouvy a poskytovatelem vzniká dnem uzavření smlouvy v písemné formě. Smlouva je uzavřena dnem podpisu smluvními stranami a není-li tento den totožný, pak okamžikem dodání potvrzeného návrhu smlouvy druhé smluvní straně.
- (6) Smluvní vztah dle bodu (5) se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak. Změny Smlouvy vyžadují písemnou formu.
- (7) Smlouva se vyhotovuje ve 2 vyhotoveních s platností originálu s tím, že každá strana obdrží 1 vyhotovení.

#### X. Návrh smlouvy na zřízení koncového bodu veřejné sítě elektronických komunikací za účelem poskytování služby

- (1) Návrh na uzavření smlouvy na zřízení bodu (koncového bodu) nebo více bodů (koncových bodů) veřejné sítě elektronických komunikací za účelem poskytování služby uplatňuje žadatel písemnou objednávkou na poskytování služby. Podpisem smlouvy účastník zároveň prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s těmito Podmínkami.
- (2) Při splnění všech náležitostí dle těchto Podmínek poskytovatel schválí a podepíše smlouvu a zajistí její dodání žadateli. Přílohou smlouvy jsou tyto Podmínky. V návrhu na uzavření smlouvy je žadatel povinen uvést identifikační a jiné údaje ke své osobě a předložit poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů. Jedná se zejména, je-li žadatelem:

1. podnikající právnická osoba, obchodní firma nebo název, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby,
2. podnikající fyzická osoba, jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno,
3. nepodnikající osoba, jméno, popřípadě jména, a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě identifikační číslo právnické osoby,

dále DIČ, bankovní spojení, způsob platby, případně i o údaje týkající se plátce úhrad za poskytnuté služby.

Tyto údaje prokazuje žadatel zejména:

- a) fyzická osoba průkazem totožnosti (občanským průkazem, cestovním pasem);
- b) fyzická osoba pro účely podnikání průkazem totožnosti a příslušným dokladem opravňujícím ji k podnikání;
- c) právnická osoba nebo jiný subjekt předložením dokladu prokazujícího existenci právnické osoby nebo jiného subjektu a způsob jednání statutárního orgánu jejím jménem (např. výpisu z obchodního rejstříku) a průkazem totožnosti osoby jednající jménem statutárního orgánu nebo v případě, že jedná zmocněnec, jeho průkazem totožnosti a oprávněním jednat za žadatele;
- d) na žádost poskytovatele i potvrzením příslušného peněžního ústavu o bankovním spojení žadatele;
- e) na žádost poskytovatele i dokladem o oprávněném užívání prostor, ve kterých je zřízení koncového bodu požadováno, případně i souhlasem vlastníka či správce objektu nebo nemovitosti s provedením nezbytných úkonů pro zřízení koncového bodu; v případě písemného styku pak jejich ověřenou kopii.

(3) Poskytovatel může odmítnout návrh na uzavření smlouvy:

- a) odmítne-li žadatel přistoupit na ustanovení těchto Podmínek, smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou,
- b) uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo nedoložil prokazující správnost uvedených údajů,
- c) nemá-li žadatel vyrovnány pohledávky vůči poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu,
- d) ze-li důvodně předpokládat, že žadatel nebude stanovené podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném smluvním vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky), nebo neplnil nebo neplní své závazky vůči jiným subjektům,
- e) nesložil Poskytovatelem požadované zálohu v souladu s aktuálním Ceníkem či Podmínkami,
- f) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, nebo toto bylo ukončeno pro nedostatek jeho majetku, nebo jsou na jeho majetek vedeny dle veřejných evidencí exekuce,
- g) jestliže mu technické parametry používaných technologických prostředků nedovolují zaručit vlastnosti a parametry přenosu požadované žadatelem.

V případě odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy sdělí poskytovatel písemně žadateli do 20ti kalendářních dnů ode dne dodání objednávky konkrétní důvody odmítnutí.

- (4) Až do doby uvedení koncového bodu do provozu, může žadatel odstoupit od již uzavřené smlouvy. Tímto úkonem je ukončen smluvní vztah, a to ke dni dodání oznámení o odstoupení od smlouvy poskytovateli. Učiní-li tak z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, je povinen nahradit poskytovateli škodu ve výši vynaložených nákladů připadajících na již provedené práce a jejich přípravu.
- (5) Poskytovatel uvádí koncové body do provozu dle svých provozních a technických možností při dodržení podmínek podle smlouvy.

#### XI. Účastník a jeho poměr k poskytovateli služeb

- (1) Účastnictví vzniká dnem uvedení prvního koncového bodu do provozu a jeho převzetím účastníkem nebo jím pověřenou osobou.
- (2) Účastníkem se může stát pouze fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právnímu jednání.

#### XII. Omezení nebo zastavení provozu koncového bodu a přístupu ke službě poskytovatelem

- (1) Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit na nezbytně nutnou dobu poskytování služby a dalších činností:
  - a) v případě rozhodnutí státních orgánů ČR v období krizových situací v důležitém veřejném zájmu (ekologické havárie, živelné pohromy, ohrožení státu atp.);
  - b) ze závažných technických nebo provozních důvodů (např. při provádění údržby nebo technických změn ve veřejné síti elektronických komunikací);
  - c) v ostatních případech vymezených těmito Podmínkami (např. při porušení podmínek účastnictví).
- (2) O připravovaných omezeních, případně přerušeních provozu, bude poskytovatel bez zbytečného odkladu vhodným způsobem informovat účastníky, kterých se omezení nebo přerušení provozu týká.
- (3) Poskytovatel v případě, že účastník poruší smluvní podmínky, zejména pak tyto Podmínky, zajistí dodání upozornění účastníkovi s uvedením náhradního termínu plnění. Pokud účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, poskytovatel má právo omezit provoz zamezením aktivního přístupu ke službě.
- (4) Upozornění má písemnou formu a je předáno účastníkovi při osobním jednání, případně podáno u subjektu poskytujícího poštovní služby tak, aby toto upozornění mohlo být účastníkovi prokazatelně dodáno na adresu naposledy oznámenou účastníkem, pokud nebyl s účastníkem dohodnut jiný způsob dodání.
- (5) Výjimky z tohoto postupu jsou uvedeny v odst. (7) a (8) tohoto Článku. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit smluvní vztah postupem dle těchto Podmínek.
- (6) Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na platebním dokladu ceny za poskytnuté služby a jiné související činnosti vážící se k předmětnému koncovému bodu, je o dluhu informován, např. i telefonicky.
- (7) V případech rušení, případně ohrožení provozu veřejné sítě elektronických komunikací koncovým telekomunikačním zařízením ve vlastnictví účastníka, nebo je-li koncový bod výhradně užíván jinou osobou, je poskytovatel oprávněn ihned po zjištění uvedených skutečností zcela zastavit provoz předmětného bodu. V případech rušení a ohrožení provozu veřejné sítě elektronických komunikací bude poskytovatelem současně podán u Úřadu návrh na vydání rozhodnutí k odstranění zdroje rušení.
- (8) V případech, kdy se platební doklad s vyúčtováním cen za poskytnuté služby a jiné související činnosti na předmětném bodu (koncovém bodu), případně upozornění na porušení smluvních podmínek, podaný u subjektu poskytujícího poštovní služby, vrátí zpět poskytovateli jako nedoručitelná zásilka z důvodu neoznámení změn identifikačních údajů vztahujících se k účastníkovi, nebo nebude převzat adresátem, či vyzvednuta adresátem v úložní době, je poskytovatel oprávněn ihned po zjištění uvedených skutečností zcela zastavit provoz.

- (9) Odstraní-li účastník závady v termínu stanoveném poskytovatelem, uvede poskytovatel koncový bod do plného provozního stavu. V případě, že tento bod byl uveden do provozu v návaznosti na předchozí úplné zastavení provozu, je účastníkovi účtována cena za oživení bodu dle Ceníku. V případě, že by došlo k neoprávněnému omezení nebo zastavení provozu bodu poskytovatelem, nebude cena za opětovné uvedení bodu do provozu účtována.
- (10) Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy, které vzniknou účastníkovi omezením, případně zastavením provozu koncového bodu z důvodu porušení ustanovení Smlouvy nebo těchto Podmínek účastníkem.
- (11) Provedení opatření dle předchozích ustanovení nezabavují účastníka povinnosti zaplatit poskytovateli ceny za poskytnuté služby a jiné související činnosti platné v den jejich poskytnutí dle Ceníku.
- (12) Při přerušení provozu koncového bodu z důvodu závad veřejné telekomunikační sítě trvajících nepřetržitě déle než 5 pracovních dní, pokud za závadu mající za následek přerušení provozu účastník neodpovídá, se snižují ceny podle odst. (8) Článku XXI. těchto Podmínek. Předpokladem je, že účastník bez zbytečného odkladu uvědomí poskytovatele o závadě nebo se poskytovatel o existenci závad dozví jinak.

### **XIII. Ukončení smluvního vztahu**

- (1) Smluvní vztah končí výpovědí, písemnou dohodou smluvních stran, odstoupením od Smlouvy, uplynutím dohodnuté doby, smrtí fyzické osoby nebo je-li fyzická osoba nezvěstná, uplynutím doby podle odst. (3) Článku XIV., zánikem právnické osoby.

### **XIV. Ukončení smluvního vztahu odstoupením od Smlouvy**

- (1) Odstoupit od Smlouvy je možné pouze v době od uzavření Smlouvy do doby zřízení koncového bodu veřejné sítě elektronických komunikací a jeho uvedení do provozu.
- (2) Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy v případě, kdy žadatel o poskytování služby nereaguje ve stanovené lhůtě na písemné oznámení dodané mu poskytovatelem v souvislosti s připravovaným zřízením koncového bodu veřejné sítě elektronických komunikací, které bylo dodáno žadateli na adresu jím naposledy oznámenou i přesto, že byl poučen o následcích takového jednání. V tomto případě je odstoupení od smlouvy účinné dnem následujícím po uplynutí stanovené lhůty a má za následek ukončení platnosti Smlouvy.
- (3) Žadatel o poskytování služby může odstoupit od Smlouvy i bez udání důvodu. Odstoupení je účinné dnem následujícím po dodání oznámení o odstoupení v písemné formě poskytovateli.
- (4) V případech odstoupení od Smlouvy uvedených v odstavci (2) a (3) tohoto Článku z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, je žadatel povinen nahradit poskytovateli účelné a prokazatelně vynaložené náklady připadajících na již provedené práce a jejich přípravu.

### **XV. Ukončení smluvního vztahu z důvodu, že účastník (žadatel) zemřel, je nezvěstný nebo jako právnická osoba zanikl**

- (1) V případě, že účastník (žadatel) zemřel, je nezvěstný nebo jako právnická osoba zanikl, je poskytovatel, jakmile se takovouto skutečností dozví, a nedojde-li neodkladně k písemné dohodě o dalším pokračování smluvního vztahu a jeho řádném plnění osobou oprávněnou dle příslušných právních předpisů jednat za druhou stranu, oprávněn zastavit provoz bodů (koncových bodů) a zrušit je. V případech, kdy nedošlo ke zřízení a uvedení koncového bodu sítě pro poskytování služby do provozu, není změna v osobě žadatele z důvodů uvedených v tomto článku možná a Smlouva se stává neúčinnou dnem, kdy se poskytovatel dozví o těchto skutečnostech. Tímto dnem končí i platnost Smlouvy.

### **XVI. Ukončení smluvního vztahu výpovědí**

- (1) Účastník je oprávněn i bez udání důvodu vypovědět Smlouvu.
- (2) Dojde-li ke změnám smluvních podmínek v souvislosti se změnou těchto Podmínek nebo příslušného Ceníku, které znamenají ztížení smluvních podmínek, popřípadě odnímají účastníkovi určité výhody, je účastník oprávněn do 2 měsíců od účinnosti takovéto změny vypovědět účastnictví. V takovémto případě zůstanou pro něho do konce výpovědní lhůty v platnosti dosavadní ceny a podmínky.
- (3) Při opakovaném neplnění smluvních podmínek je poskytovatel oprávněn vypovědět účastnictví k předmětnému bodu. Stejný postup bude uplatněn v případech, kdy byl účastníkovi povolen odklad platby v souvislosti s reklamačním řízením a on v termínu stanoveném ve vyznění o výsledku reklamačního řízení nezaplatí dlužnou částku.
- (4) Výpověď je nutno podat v písemné formě. Výpovědní lhůta je jednoměsíční a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po dodání výpovědi druhé smluvní straně.
- (5) Podání výpovědi nezabavuje účastníka povinnosti zaplatit poskytovateli ceny za poskytnuté služby a jiné činnosti až do konce výpovědní lhůty, ani odpovědnosti za případné škody způsobené na technických zařízeních veřejné sítě elektronických komunikací, případně i na koncovém telekomunikačním zařízení v majetku poskytovatele.
- (6) V případě ukončení smlouvy v termínu do dvou let od začátku využívání služby, uhradí účastník poskytovateli náklady spojené s demontáží koncových bodů a s novým nastavením sítě MODANET s ohledem na zrušení těchto bodů.

**XVII. Ukončení smluvního vztahu dohodou stran**

- (1) Ukončení smluvního vztahu dohodou stran k určitému datu je možné u smlouvy uzavřené dle těchto Podmínek, a to písemnou formou.

**XVIII. Práva a povinnosti účastníka**

- (1) Každá právnická nebo fyzická osoba způsobilá právně jednat, která uzavře s poskytovatelem smluvní vztah, má právo na používání služby v rozsahu a způsobem odpovídajícím podmínkám pro poskytování služby uvedeným v těchto Podmínkách a v Ceníku.
- (2) Účastník má právo na uplatnění reklamace u poskytovatele proti výši vyúčtovaných cen za poskytnuté služby nebo při neposkytnutí služby, či jiné související činnosti, v dohodnutém množství, kvalitě a rozsahu.
- (3) Účastník má právo na snížení ceny za používání služeb z důvodu závad veřejné sítě elektronických komunikací včetně koncového bodu této sítě nebo pronajatého vstupního zařízení od poskytovatele, pokud účastník za tuto závadu neodpovídá, a to v rozsahu ustanovení těchto Podmínek. Rozdíl snížené ceny a ceny účastníkem zaplacené mu poskytovatel vrátí způsobem stanoveným v Reklamačním řádu společnosti RACOM, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od vyřízení reklamace (tj. ode dne předání nebo dodání oznámení o výsledku reklamačního řízení na adresu naposledy oznámenou účastníkem). V případech, kdy byla účastníkem uplatněna námitka proti vyřízení reklamace bude rozdíl cen vrácen ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí Úřadu.
- (4) Účastník má právo v případě nedodržení lhůty pro vrácení přeplatku cen ze strany poskytovatele na zvýšení vráceného přeplatku o úrok z prodlení dle těchto Podmínek, a to počínaje prvním dnem prodlení.
- (5) Účastník je povinen užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s těmito Podmínkami a písemnými návody a pokyny poskytovatele.
- (6) Účastník nemá právo si připojit sám bez souhlasu poskytovatele ke koncovému bodu veřejné sítě elektronických komunikací vstupní zařízení.
- (7) Účastník odpovídá dle obecně závazných právních předpisů za případné škody, které poskytovateli způsobí zejména svým zásahem do zařízení veřejné sítě elektronických komunikací včetně koncového bodu, případně do jiného zařízení (zejména koncového), které je v majetku poskytovatele.
- (8) Účastníkovi není dovoleno provádět změny na technickém zařízení veřejné sítě elektronických komunikací včetně koncového bodu sítě, na koncovém zařízení v majetku poskytovatele, ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat.
- (9) Účastník nesmí odpojovat napájení zařízení koncového bodu. Je-li jeho odpojení, třeba i na krátkou dobu, z nějakých důvodů nezbytné, je povinen to předem oznámit poskytovateli.
- (10) Účastník je povinen platit ceny za poskytnuté služby i jiné související činnosti ve výši ceny platné v době poskytnutí služby, či jiné související činnosti, a to ve lhůtě splatnosti uvedené na platebním dokladu, jakož i uhradit poskytovateli částky, o které byl poskytovatel zkrácen neoprávněným používáním služby zaviněným účastníkem. V případě nesplnění této povinnosti je poskytovatel oprávněn uplatnit opatření dle ustanovení těchto Podmínek (např. o úroku z prodlení, zastavení nebo omezení provozu stanice, výpovědi Smlouvy).
- (11) Účastník je povinen spolupůsobit při instalaci příslušného telekomunikačního zařízení v jím užívaných prostorách a označit zaměstnancům poskytovatele skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná a dále umožnit bezplatné připojení telekomunikačního zařízení poskytovatele, které bezprostředně souvisí s provozem, na elektrickou síť. V případě instalace do prostoru, který není majetkem účastníka, zajistí souhlas majitele prostor s instalací.
- (12) Účastník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit poskytovateli veškeré závady vzniklé na zařízeních veřejné sítě elektronických komunikací včetně koncového bodu a dále i na poskytovatelem pronajatém, případně i smluvně udržovaném koncovém zařízení nebo ztrátu či poškození těchto zařízení.
- (13) Účastník je povinen umožnit zaměstnancům poskytovatele přístup ke koncovému bodu veřejné sítě elektronických komunikací, ke koncovému zařízení pronajatému poskytovatelem, případně ke koncovému zařízení smluvně udržovanému poskytovatelem.
- (14) Účastník odpovídá za to, že u jeho vstupního zařízení nebude blokovat přenosovou kapacitu sítě objemy dat nad mez stanovenou ve smlouvě.
- (15) Účastník je povinen dodržovat telekomunikační tajemství a chránit zprostředkovací a osobní data účastníků či uživatelů služby, o kterých se při používání služby dozvěděl.
- (16) Účastník je povinen na písemnou výzvu poskytovatele, ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním služby, projednat věci a řídit se pokyny poskytovatele.
- (17) Účastník je povinen oznamovat poskytovateli změny identifikačních a jiných údajů vztahujících se k jeho osobě, případně k osobě plátce.
- (18) Účastník je povinen využívat službu v souladu s těmito Podmínkami a nesmí ji rušit ani do ní jinak zasahovat bez souhlasu poskytovatele.
- (19) V případě ukončení smluvního vztahu je účastník povinen umožnit poskytovateli demontáž zařízení (včetně SIM karet), která jsou v jeho majetku.
- (20) Účastník je povinen během smluvního vztahu přiměřeně okolnostem chránit zařízení ve vlastnictví poskytovatele před poškozením nebo odcizením.



**XIX. Práva a povinnosti poskytovatele služeb**

- (1) Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě tak, aby odůvodněné požadavky účastníků a uživatelů byly uspokojovány v souladu s uzavřenou Smlouvou, těmito Podmínkami, a podmínkami uvedenými v Ceníku, pokud zákon o elektronických komunikacích nestanoví jinak.
- (2) Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu vhodným způsobem informovat účastníka o změnách nebo jiných nepravidelnostech v poskytování služby, které mu budou známy předem (např. omezení nebo přerušení provozu, apod.).
- (3) Poskytovatel je povinen písemně, případně jiným dohodnutým způsobem, informovat účastníka o veškerých provozních změnách, které se ho bezprostředně týkají, a to nejméně 1 měsíc před provedením změny.
- (4) Poskytovatel je povinen informovat účastníka písemnou formou, případně jiným dohodnutým způsobem, o změnách cen a cenových podmínkách za poskytované služby, a to nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změn, pokud se nejedná o všeobecnou úpravu cen, resp. cenových podmínek.
- (5) Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady, přiměřeně snížit cenu, nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.
- (6) Poskytovatel je povinen vrátit přeplatky cen účtovaných za poskytnuté služby na základě kladně vyřízené reklamace, případně pravomocného rozhodnutí Úřadu za předpokladů a ve lhůtách uvedených v těchto Podmínkách, a to postupem dle Reklamačního řádu služby přenosu dat. Obdobný závazek má i v případě snížení ceny za používání služeb z důvodu závad veřejné sítě elektronických komunikací.
- (7) Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci vyúčtované ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení (převzetí) reklamace.
- (8) V případě ukončení smluvního vztahu je poskytovatel povinen odstranit koncová zařízení, která jsou v jeho majetku, příp. na základě požadavku účastníka i jiná technická zařízení v majetku poskytovatele (např. části veřejné sítě elektronických komunikací). Poskytovatel odpovídá za případné škody vzniklé při odstraňování zařízení.
- (9) Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které účastníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, nebo tím, že účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů dle Článku IV. těchto Podmínek.
- (10) Poskytovatel má právo požadovat od účastníka náhradu za škodu způsobenou účastníkem na zařízeních veřejné sítě elektronických komunikací včetně vstupního zařízení v majetku poskytovatele, např. připojením neschváleného vstupního zařízení ke koncovému bodu sítě, ztrátou nebo poškozením vstupního zařízení a za škodu způsobenou neoprávněným užíváním služby nad rámec smlouvy.
- (11) Poskytovatel má v souladu s ustanoveními těchto Podmínek právo omezit nebo zastavit provoz koncového bodu, případně vypovědět Smlouvu, pokud účastník poruší ustanovení Smlouvy nebo těchto Podmínek, zejména pak podmínek účastnictví. Jedná se zejména o následující případy porušení těchto Podmínek:
  - nezaplatil-li ve lhůtě splatnosti ceny za poskytnuté služby a jiné související činnosti vážící se k předmětnému koncovému bodu, a to po dobu delší než 7 kalendářních dnů, ;
  - pokusil-li se sám nebo osoba, která s jeho souhlasem koncový bod použila, záměrně zkrátit poskytovatele o úhrady za poskytnuté služby a jiné související činnosti;
  - zneužívá-li službu (např. znemožňuje-li jiným účastníkům její používání);
  - změní-li svévolně technické zařízení veřejné sítě elektronických komunikací včetně koncového bodu této sítě, poškodí-li je sám nebo ten, kdo stanici používá s jeho vědomím, ruší-li nebo ohrožuje-li provoz veřejné sítě elektronických komunikací koncovým bodem, který není ve vlastnictví poskytovatele;
  - neumožní-li přístup zaměstnancům poskytovatele ke koncovému bodu sítě nebo smluvně pronajatému ustanovení zákona č. 513/1991 či udržovanému koncovému zařízení;
  - připojí-li ke koncovému bodu veřejné telekomunikační sítě vlastní koncové telekomunikační zařízení, jehož typ nebyl schválen případně uznán, nebo neoznámí-li poskytovateli připojení vlastního koncového telekomunikačního zařízení;
  - neoznámí-li poskytovateli změnu identifikačních a jiných údajů vztahujících se k jeho osobě, případně k osobě plátce.
- (12) Poskytovatel je oprávněn vypovědět smluvní vztah v případě, že účastník nedodržuje podmínky stanovené ve smlouvě.
- (13) Poskytovatel má právo kontroly připojeného vstupního zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.
- (14) Poskytovatel je oprávněn za předpokladů uvedených v těchto Podmínkách omezit, případně přerušit poskytování služby a dalších činností na nezbytně nutnou dobu.
- (15) Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv.
- (16) Poskytovatel se zavazuje dodržovat telekomunikační tajemství a chránit osobní a zprostředkovací data získaná v souvislosti s poskytováním služby i jiných souvisejících činností.

**XX. Shromažďování, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu**

- (1) Smluvní strany se zavazují všechny informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, těmito Podmínkami nebo s dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.
- (2) Poskytovatel je oprávněn shromažďovat o účastníkovi, případně uživateli, plátcí, či žadateli, osobní a zprostředkovací data související s poskytováním služby, nutná pro jeho evidenci v systému a užívat je pro účely provozování veřejné sítě elektronických komunikací nebo propojení sítí, či přístupu k síti a k poskytování služby a souvisejících činností.
- (3) Účastník, případně uživatel, plátců či žadatel, souhlasí s tím, aby poskytovatel zpracovával po nezbytnou dobu, související s řádným poskytováním služby, jeho osobní a zprostředkovací data a data související s poskytováním služby.
- (4) Účastník (žadatel) bere na vědomí, že poskytovatel je povinen v souladu se zákonem o elektronických komunikacích orgánům oprávněným k tomu zvláštními právními předpisy (např. Úřadu, Policii ČR, soudy) umožnit záznam zpráv nebo sdělovat informace o skutečnostech, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství nebo na něž se vztahuje ochrana osobních a zprostředkovacích dat.
- (5) Poskytovatel a jiní provozovatelé veřejných sítí elektronických komunikací a poskytovatelé služeb přenosu dat jsou oprávněni si vzájemně předávat osobní a zprostředkovací data související s poskytováním služby, je-li to nezbytné pro zajištění vzájemného propojení sítí nebo umožnění přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání sítě a služeb.

**XXI. Ceny, cenové a platební podmínky**

- (1) Cenové podmínky a ceny za poskytování služby a jiných činností jsou uvedeny v Ceníku telekomunikačních služeb.
- (2) Platební doklad za poskytnuté telekomunikační služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude poskytovatelem vystaven a podán u subjektu poskytujícího poštovní služby, případně dodán jiným způsobem, byl-li jiný způsob dodání s účastníkem dohodnut, a to tak, aby mohl být dodán účastníkovi do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období na adresu jím naposledy oznámenou, pokud se nepostupuje dle odstavce (3) této části Podmínek.
- (3) Zúčtovací období nesmí být delší než 35 kalendářních dní, nedohodne-li se poskytovatel s účastníkem jinak.
- (4) Od placení cen za poskytnuté služby a jiné související činnosti ve výši dané platným Ceníkem v době poskytnutí služby či činnosti, není nikdo osvobozen.
- (5) Poskytovatel má právo v odůvodněných případech požadovat předem zálohu na veškeré poskytované telekomunikační služby a činnosti.
- (6) Poskytovatel má právo zvýšit dlužnou částku o úrok z prodlení, a to počínaje prvním dnem prodlení dle Článku XXV. odst. (1) a o náklady na písemné upomínky.
- (7) Při přerušení provozu sítě z důvodu závad veřejné sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem, od poskytovatele pronajatého vstupního zařízení a vstupního zařízení smluvně udržovaného poskytovatelem, trvajících nepřetržitě déle než 5 pracovních dní, pokud za závadu mající za následek přerušení provozu účastník neodpovídá, sníží poskytovatel v rámci reklamačního řízení ceny za používání služby, za nájem vstupního zařízení, za údržbu vstupního zařízení poskytovatelem a služeb o 1/30 měsíčního poplatku za každý den přerušení provozu. Předpokladem je, že účastník bez zbytečného odkladu uvědomí poskytovatele o vzniku závady mající za následek přerušení provozu nebo se poskytovatel o vzniku takovéto závady dozví jinak. Tato lhůta se počítá ode dne, kdy účastník oznámil poskytovateli závadu nebo se poskytovatel o závadě dozvěděl jinak.
- (8) Pokud bylo možno službu využít jen částečně z důvodu technické nebo provozní závady veřejné sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem, vstupního zařízení pronajatého od poskytovatele nebo vstupního zařízení smluvně udržovaného poskytovatelem, za kterou účastník neodpovídá, poskytovatel zajistí odstranění závady a v rámci reklamačního řízení sníží přiměřeně cenu za nekvalitně poskytnutou službu, a to dle okolností konkrétního případu nebo po dohodě s účastníkem, případně jiným uživatelem, zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem. Předpokladem je, že účastník, případně jiný uživatel služby, bez zbytečného odkladu uvědomí poskytovatele služby o vzniku závady.
- (9) Poskytovatel není povinen uhrazovat uživatelům škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
- (10) V případě kladně vyřízené reklamace, případně pravomocného rozhodnutí Úřadu o námitce proti vyřízení reklamace ze strany poskytovatele, ze kterého vyplývá pro poskytovatele povinnost vrátit přeplatek cen, vrátí poskytovatel rozdíl snížené ceny a ceny zaplacené účastníkem ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace (pokud nebyl poskytovatelem v rámci reklamačního řízení povolen odklad platby), případně ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí Úřadu o námitce proti vyřízení reklamace poskytovatelem. Bližší podrobnosti upravuje Reklamační řád RACOM s.r.o.
- (11) V případě nedodržení lhůty pro vrácení přeplatku ze strany poskytovatele se zvyšuje vrácený přeplatek o úrok z prodlení, a to počínaje prvním dnem prodlení dle Článku XXV. odst. (1) těchto Podmínek.
- (12) Právo na vrácení přeplatků cen se promlčuje dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v zákonné tříleté promlčecí lhůtě.
- (13) Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na platebním dokladu ceny za poskytnuté telekomunikační služby a jiné související činnosti vážící se k předmětnému koncovému bodu, aniž byl účastníkovi povolen odklad platby, je poskytovatel po předchozím upozornění obsahujícím výzvu k úhradě a poučení o následcích nesplnění této povinnosti oprávněn provést po marném uplynutí dodatečně stanovené lhůty omezení provozu a tím i zamezení aktivního přístupu ke službě, případně zcela zastavit provoz. Stejný postup bude uplatněn v případech, kdy byl účastníkovi povolen odklad platby v souvislosti s reklamačním

řízení, a on v termínu stanoveném ve vyrozumění o výsledku reklamačního řízení nezaplatí dlužnou částku. Podání námítky proti vyřízení reklamace u Úřadu nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtované ceny ve výši platné v době poskytnutí služby či jiné související činnosti. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit smluvní vztah postupem dle těchto Podmínek. V případech hodných zvláštního zřetele (např. náhlé onemocnění spojené s pobytem v nemocnici) může poskytovatel dojednat s účastníkem na základě jeho osobního nebo písemného podnětu náhradní způsob úhrady dlužné částky (např. dohodu o splátkách). Provedení předchozích opatření nezabavuje účastníka povinnosti zaplatit poskytovateli ceny za poskytnuté služby a jiné činnosti, a to až do konce výpovědní lhůty, ani případné odpovědnosti za škody způsobené na zařízeních veřejné sítě elektronických komunikací, případně i na koncovém zařízení v majetku poskytovatele.

- (14) Účastník může v souvislosti s reklamačním řízením za podmínek uvedených v Reklamačním řádu požádat poskytovatele o odklad placení cen za poskytnuté telekomunikační služby a jiné činnosti.

## XXII. Reklamace, stížnosti, řešení sporů, odpovědnost za škodu a náhrada škody

- (1) Účastník (uživatel) veřejně dostupné služby elektronických komunikací má právo uplatnit reklamaci na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, nebo na vyúčtování ceny za poskytnutou službu.
- (2) Reklamace se vyřizují podle ustanovení platného Reklamačního řádu vydaného poskytovatelem, který tvoří přílohu Podmínek. Ve sporech mezi Poskytovatelem a účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito Podmínkami, nebo na jejich základě a týkajících se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě, má pravomoc rozhodovat Český telekomunikační úřad.
- (3) Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem příslušným pro soudní řízení je vždy soud České republiky místně příslušný podle sídla Poskytovatele.
- (4) Poskytovatel není povinen nahradit účastníkovi, popř. uživateli, náhradu majetkové újmy či nemajetkové újmy (škody), která případně vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Smlouvou sjednané služby. Současně pro případ škody nevyložené zákonem se sjednává, že jakoukoliv jinou škodu, za níž by měl poskytovatel v souvislosti Smlouvou nést odpovědnost, odpovídá maximálně do výše měsíčního poplatku za službu v každém jednotlivém případě

## XXIII. Doručování písemností

- (1) Pro účely těchto Podmínek se za doručenu považuje písemnost:
  - a) předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně;
  - b) doručená subjektem poskytujícím poštovní služby;
  - c) doručená jiným způsobem, pokud byl jiný způsob dodání dohodnut s účastníkem
- (2) V případě písemností doručovaných dle odst. (1) písm. b) tohoto Článku se považuje písemnost za doručenu, pokud bude prokázáno doručení zásilky na adresu naposledy oznámenou účastníkem (plátcem, žadatelem). Za doručenu je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době.
- (3) Písemnosti doručované poskytovatelem podle odst. (1) písm. b) tohoto Článku jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky. Písemnosti týkající se zejména ukončení smluvního vztahu, kterými je odmítnut návrh na zřízení koncového bodu, požadavek účastníka, upozornění na porušení smluvních podmínek či vyřízení reklamace jsou podávány obvykle jako doporučené listovní zásilky. Poskytovatel zajistí doručení písemnosti vždy na adresu naposledy oznámenou mu účastníkem, případně plátcem, či žadatelem.

## XXIV. Úkony účastníků smluvního vztahu

- (1) Pokud je v Podmínkách stanovena lhůta k provedení určitých úkonů, platí, že je lhůta zachována, je-li poslední den lhůty úkon učiněn, tzn. vykonán nebo uplatněn u druhého účastníka smluvního vztahu, nebo písemnost podána k přepravě, není-li v Podmínkách uvedeno jinak.

## XXV. Úrok z prodlení

- (1) Úrok z prodlení bude uplatňován v případech výslovně stanovených těmito Podmínkami dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a to ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

## XXVI. Závěrečná ustanovení

- (1) Právní vztahy při poskytování služby přenosu dat se řídí Smlouvou, těmito Podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem. Právní vztahy výslovně neupravené těmito Podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem se řídí zákonem o elektronických komunikacích, občanským zákoníkem a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
- (2) V případě, kdyby se dostaly Smlouva, Podmínky, Reklamační řád a Ceník do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:
  - a) Smlouva

- b) Ceník
  - c) Všeobecné podmínky
  - d) Reklamační řád
- (3) Veškeré právní vztahy vzniklé mezi poskytovatelem a účastníkem, případně žadatelem, či uživatelem v oblasti poskytování služby před nabytím účinnosti těchto Podmínek zůstávají v platnosti a řídí se těmito Podmínkami.
- (4) Smlouvy, Podmínky, Reklamační řád a Ceník jsou k nahlédnutí dálkovým přístupem na [www.racom.eu](http://www.racom.eu) a na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností. Žadatelé budou rovněž zaslány v předstihu před uzavřením Smlouvy.
- (5) Poskytovatel služby si vyhrazuje právo tyto dokumenty při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně poskytovatele doplňovat, resp. upravovat a vyhlásit jejich nové znění, a to při dodržení zákonných podmínek uvedených v bodu I.8 výše.
- (6) Všeobecné podmínky pro poskytování služby přenosu dat nabývají platnosti dnem podpisu jednatelem společnosti RACOM.s.r.o, účinnosti ke dni 1. 6. 2014. Současně se ruší stávající Všeobecné podmínky ze dne 21. 9. 2005.

V Novém Městě na Moravě, dne 1. 3. 2014

RACOM s.r.o.

Ing. Bohumil Sobotka  
jednatel společnosti