

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

1. Předmět Všeobecných obchodních podmínek

1.1 Společnost UPTIME s.r.o., Tř.9.května 926, 408 01 Rumburk IČ : 27271552 DIČ : CZ 27271552 zapsaná v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 21760, tel.číslo 420 412 332 068 email info@uptime.cz (dále jen „Poskytovatel“) poskytující služby elektronických komunikací, (dále jen služby) na základě osvědčení č. 3650 vydaným poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 1.10.2013, na straně jedné a zájemcem o připojení k internetu (dále jen „Uživatel“) na straně druhé tímto stanoví Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen VOP), které upravují poskytování služby na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen smlouvy). Smlouvy obsahují specifikaci poskytnuté služby, nebo služeb, uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy, těchto VOP a případných dalších ujednání, poskytovat účastníkovi sjednané služby, po sjednanou dobu a účastník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit cenu za služby.

2. Definice pojmů

2.1 “smlouva” je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem. Ve smlouvě je uvedena specifikace konkrétní služby nebo služeb, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané služby/služeb.

2.2 “účastník” (nebo „zákazník“ nebo uživatel“) je uživatel příslušné služby.

2.3 “den zřízení služby” je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby účastníkem.

2.4 “telekomunikační síť” je síť elektronických komunikací dle definice Zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., prostřednictvím které jsou účastníkovi poskytovány služby.

2.5 “přípojný bod” (nebo též “koncový bod”) telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou účastníkovi předávány služby.

2.6 „koncové zařízení uživatele“ je jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.

2.7 “závada” je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za přípojným bodem (na straně účastníka).

2.8 „porucha“ je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před přípojným bodem (na straně poskytovatele).

2.9 „velká trvající odchylka“ od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

2.10 „velká opakující se odchylka“ od běžně dostupné rychlosti stahování dat. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

2.11 „výpadek služby“ pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je považováno za výpadek služby.

2.12 „odpojení služby“ je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány. Odpojení služby u zákazníka, který se v minulosti ocitl v prodlení s jakoukoliv úhradou vůči poskytovateli a byla mu z tohoto důvodu služba/y odpojena/y. „Znovu připojení služby“ je možné jen na základě žádosti účastníka a po zaplacení poplatku za znovu připojení dle ceníku a prokázaném doplacení pohledávek.

2.13 „zrušení poskytování služby“ – zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).

2.14 „aktivační poplatek“ je cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem dle ceníku a splatná při zřízení.

2.15 „jistina“ je finanční částka, která je účtována při znovu připojení služeb a slouží k zajištění úhrady splatných závazků, bude z ní čerpáno pouze, pokud závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po ukončení služby, ke které se vztahuje, bude jistina vrácena neprodleně účastníkovi do 30 dnů (případně ponížena o dlužné částky).

2.16 „vyšší moc“ jsou mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, které způsobí škodu, a které v případě zásahu do provozu telekomunikační sítě, mají nejčastěji za následek poškození nebo vyřazení části nebo celé sítě z provozu. Jedná se zejména o neplánované přerušení dodávek elektrické energie, povětrnostní vlivy, živelné pohromy, atmosférické výboje, vandalizmus, útoky na aktivní prvky sítě apod.

3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy

3.1 Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 89/2012 (Občanský zákoník), v jejich platném znění.

3.2 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu v listinné podobě oběma smluvními stranami. Uzavřít nebo změnit smlouvu na poskytování služeb je možné na kontaktním místě poskytovatele nebo některou z forem komunikace na dálku. Při uzavření smlouvy účastník uvede identifikační a jiné údaje ke své osobě a na požádání předloží poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.

3.3. Lhůta pro zřízení služby je nejpozději 30 kalendářních dní od podpisu smlouvy. Smlouva je účinná od zprovoznění služby.

3.4 Účastník je oprávněn ukončit platnost smlouvy písemnou výpovědí i bez udání důvodů. Výpověď musí být poskytovateli zaslána v listinné podobě na adresu poskytovatele. Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc, a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena poskytovateli.

3.5. Poskytovatel je oprávněn ukončit platnost smlouvy a to na základě výpovědi i bez udání důvodu. Výpověď musí být zaslána účastníkovi písemně na adresu pro doručování. Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena zákazníkovi.

3.6 Ve smlouvě může být sjednán závazek účastníka o využívání služby/služeb po stanovenou dobu tzv. minimální úvazek.

3.7 Poskytovatel je oprávněn odpojit poskytování služeb účastníkovi :

(I) v případě prodlení účastníka s platbou za služby,

(II) účastník porušuje VOP, případně předpisy a právní normy pro autorská práva nebo jiné právní předpisy platné pro užívání sítě a služeb,

(III) dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby,

(IV) účastník uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámí změnu ve smlouvě, neposkytuje součinnosti při poskytování služby,

(V) účastník narušuje činnost služeb jiných uživatelů připojených k síti poskytovatele nebo k sítím ostatních poskytovatelů,

(VI) účastník poskytuje službu jiným subjektům mimo odběrné místo, bez ohledu na to zda za úplatu či bezúplatně,

(VII) poskytovatel provádí údržbu nebo opravu sítě

3.8 Přerušeni či pozastavení poskytování služeb dle bodu 3.7 je považované ze strany poskytovatele za oprávněné a účastníkovi z tohoto titulu nevzniká nárok na slevu za neodebrané služby. Účastník má právo požadovat po poskytovateli obnovení poskytování služeb do pěti pracovních dnů ode dne, kdy na základě jeho jednání odpadly důvody, pro které k omezení nebo pozastavení služeb došlo. Případné náklady na obnovení poskytování služeb hradí účastník dle ceníku služeb.

3.9 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem nové smlouvy, podpisem dodatku smlouvy, nabytím účinnosti nových VOP, ceníku a specifikací služeb.

4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen:

4.1.1 Zřídit a nepřetržitě poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou a těmito VOP a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích.

4.1.2 Poskytovatel je oprávněn podmínky smlouvy jednostranně změnit. Změnu podmínek smlouvy poskytovatel zveřejní minimálně 1 měsíc předem na svých internetových stránkách a kontaktních

místech. V případě změny podmínek smlouvy v neprospěch účastníka je poskytovatel povinen zákazníkovi změnu oznámit minimálně 1 měsíc předem způsobem, který si zákazník zvolil pro vyúčtování, současně s informací o jeho právu ukončit smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny a to bez úhrady, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Právo ukončit smlouvu musí účastník uplatnit písemně. Právo ukončit smlouvu zákazníkovi nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

4.1.3 Poskytovatel může jednostranně měnit již uzavřenou smlouvu, ceník a VOP v částech týkající se: ceny služeb, způsobu a podmínek účtování služeb, způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování služeb (vč. ukončení poskytování služeb a zavádění nových služeb), rozsahu práv a povinností uživatele služeb i práv i povinností poskytovatele služeb, způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace, odpovědnosti za újmu, doby trvání smlouvy, části týkající se podmínek a výše úhrad, způsobu ukončení smlouvy, způsobu doručování, výhrad ve vztahu k právním předpisům, platebních transakcí, zpracování a uchovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů, v části, které jsou upraveny právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu. V uvedeném rozsahu je oprávněn poskytovatel měnit smlouvu z důvodu: inflace, zavedením nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě či vývoje nových technologií.

4.1.4 Zveřejňovat veškerá omezení, přerušení nebo nepravidelnosti v poskytování služeb, pokud jsou poskytovateli tyto skutečnosti známy předem, na svých internetových stránkách, s výjimkou omezení a pozastavení dle čl. 8 těchto VOP.

4.1.5 Odstraňovat poruchy či závady vzniklé na svém zařízení nebo své síti elektronických komunikací v soulad s čl. 9 těchto VOP s výjimkou závad z titulu vyšší moci.

4.1.6 Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, ale pouze vypořádat reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VOP.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.

4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry služby dle smlouvy.

4.2.3 Nezřídít službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neumožnil přístup do prostor instalace a dále, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, či účastník vstoupil do likvidaci nebo bylo proti jeho osobě zahájeno nebo probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku.

4.2.4 Omezit poskytování služby, pokud účastník porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednání nápravy nezjedná nápravu či službu nezaplatí. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo poskytování služby ukončit a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na sjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to dle platného ceníku. Účastník uděluje souhlas se zasílání upozornění na neplnění smluvních povinností i

formou SMS zpráv na číslo účastníka uvedené ve smlouvě a na kontaktní emailovou adresu uvedenou ve smlouvě. Omezením užívání služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z těchto služeb.

4.2.5 Při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností účastníkem, má poskytovatel nárok na poplatek dle ceníku.

4.2.6 Neuzavřít smlouvy či změnit službu s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

4.2.7 Poskytovatel je oprávněn bez předchozí výzvy od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení.

4.2.8 Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu služby a tím i změnu smlouvy, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a nedojde ke zvýšení ceny.

4.3 Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost účastníkového informačního systému, jeho zařízení a softwaru pro přístup k internetu nebo jiným datovým službám. Rovněž není zodpovědný za jakékoliv datové služby provozované jinými subjekty včetně informací, které jsou prostřednictvím internetu či datových služeb třetími osobami zveřejňovány. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenesených dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

4.4 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.

5. Práva a povinnosti účastníka

5.1 Účastník je povinen:

5.1.2 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle objednávky či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele. Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, VOP a dalšími předpisy poskytovatele, zejména je povinen:

5.1.2.1 úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací. Nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva. Nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup. Nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí. Neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě. Nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty, „mailbombing“, „flood“, „ddos“ pokusy přetížit systém a jinými zásahy). Nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.

5.1.3 Učinit veškerá možná opatření, zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

5.1.4 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.

5.1.5 Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.

5.1.6 Dnem ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

5.2 Účastník je dále povinen:

5.2.1 Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy v poskytování služby.

5.2.2 Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své emailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně oznamovat poskytovateli dopisem na adresu jeho sídla nebo na email info@uptime.cz.

5.2.3 Zajistit na své náklady elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz koncového zařízení, prostřednictvím kterého je realizován přístup ke službám, dle požadavků poskytovatele a platných norem.

5.2.4 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby.

5.2.5 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.

5.2.6 Zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby.

5.2.7 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou účastníka.

5.2.8 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.

5.2.9 Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní email uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento email se považuje bez dalšího za doručenou. Účastník se zavazuje udržovat tento email stále funkční.

5.2.10 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny, za škody v této souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

5.2.11 Účastník bere na vědomí, že pokud má v nájmu, ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen toto zařízení vrátit po ukončení smlouvy na své náklady. V případě nevrácení mu bude účtována aktuální pořizovací cena tohoto zařízení odpovídající ke dni ukončení smlouvy a případně vzniklé náklady. Pokud již zařízení není v běžném prodeji, bude jeho cena

stanovena z daňových dokladů z evidence poskytovatele. Účastník zároveň odpovídá za škodu a zcizení zařízení poskytovatele, pokud je toto zařízení poskytovatele umístěno v prostorách účastníka.

6. Rozsah a vymezení poskytované Služby

6.1 Rozsah poskytované služby je uveden ve smlouvě, v ceníku či ve specifikaci služeb uvedeném na www.uptime.cz

6.2. Ujednání obsažená ve smlouvě mají přednost před ujednáními obsaženými v ceníku a jsou platná pouze pro danou službu.

7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

7.1 Účastník je povinen hradit poskytovateli za poskytované služby cenu podle platného ceníku. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby. Každá taková změna cen služeb musí být účastníkovi oznámena minimálně 1 měsíc před dnem, kdy změna ceny (ceníku) nabude platnost. Aktuální ceny poskytovatele jsou také vždy dostupné v ceníku umístěného na stránkách www.uptime.cz. V případě, že účastník se změnou nesouhlasí, uplatní se ustanovení čl. 4.1.2 těchto VOP.

7.2 Pokud není uvedeno ve smlouvě jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (korunách českých) včetně aktuální sazby DPH a účtovacím obdobím poskytnuté služby je jeden kalendářní měsíc.

7.3 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve smlouvě.

7.4 Dohodnutá cena je splatná vždy do posledního dne v daném měsíci, na základě smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb u nepodnikajících fyzických osob a na základě faktury vystavené poskytovatelem u právnických osob a OSVČ, pokud se smluvně nedohodnou jinak. V případě, že na faktuře je uvedeno pozdější datum úhrady, platí datum uvedené na faktuře.

7.5 Poskytovatel provede vyúčtování vždy k 1 dni daného měsíce u nepodnikajících fyzických osob způsobem, který si účastník zvolil při uzavření smlouvy. Platbu je možno provést za podmínek stanovených poskytovatelem některým ze způsobů : - příkazem k úhradě z bankovního účtu účastníka na účet poskytovatele č. 2081215001/5500 - platbou v hotovosti v sídle poskytovatele Poskytovatel provede vyúčtování u právnických osob a OSVČ vždy k poslednímu dni daného kalendářního měsíce a splatnost faktury je 14 dní.

7.6 Nepřevzetí vyúčtování nezbavuje účastníka jeho povinnosti zaplatit účtované ceny ke dni splatnosti dle čl. 7.4 VOP. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet poskytovatele nejpozději ke dni splatnosti.

7.7 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků účastníka evidovaných poskytovatelem.

7.8 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž účastník souhlasí.

7.9 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má poskytovatel právo požadovat úroky z prodlení ve výši 0,5% za každý započatý den prodlení.

7.10 V případě, že bude účastník v prodlení s placením úhrad, je mu poskytovatel oprávněn zaslat dohodnutým způsobem upozornění. V upozornění poskytovatele bude uvedeno náhradní datum splatnosti. V případě, že úhrada vyúčtování nebude provedena ani do náhradního data splatnosti, může poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování služeb dle čl. 3.7 VOP a je oprávněn účtovat

smluvní pokuty, penále, manipulační poplatky, náklady spojené se zasláním upomínek a s vymáháním pohledávek, dle výše stanovené v ceníku poskytovatele.

8. Odpovědnost za škodu

8.1. Poskytovatel neodpovídá za poruchy na sítích jiných operátorů a za přerušení dodávky služeb v důsledku přerušení dodávky elektrické energie z centrální rozvodné sítě.

8.2 Dojde-li k porušení provozních podmínek pro provoz koncového zařízení sítě nebo k přerušení elektrického napájení ze strany účastníka (viz. čl.5.2.3), mohou být účastníkovi naúčtovány náklady související s odstraněním takto neoprávněně ohlášené poruchy či závady na poskytované službě.

8.3. Poskytovatel neodpovídá za poruchy způsobené z titulu „vyšší mocí“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto VOP. Za vyšší moc smluvní strany považují zejména civilní nepokoje, válečná operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze či sesuvy půdy.

8.4 Poskytovatel není povinen v souvislosti s ustanovením § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích hradit účastníkovi náhradu škody způsobenou v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

8.5. Poskytovatel nezajišťuje ochranu autorských práv v situaci, kdy účastník – provozovatel zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely, zábavná a společenská zařízení apod.) využívá služeb dodávané poskytovatelem v souvislosti s provozem těchto zařízení.

9. Servisní zásah, hlášení poruch a závad, vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů

9.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit emailem nebo telefonicky na hot line +420 412332068 poskytovatele. Ostatní kontakty jsou uvedené na www stránkách poskytovatele: www.uptime.cz v sekci kontakty.

9.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy a závady v nejkratší možné době od nahlášení účastníkem.

9.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci účastníka, aktuální kontakt, identifikaci služby, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy či závady, informaci, zda se jedná o závadu či poruchu, popis poruchy či závady.

9.4 Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji, nebo nemusí fungovat vůbec a mohou se tedy vyskytnout odchylky od běžně dostupné rychlosti.

V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality služby, nebo v případě výpadku služby, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci. Tu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců, a to písemně na adresu sídla společnosti Uptime s.r.o., Tř.9.května 926, 408 01 Rumburk, telefonicky na čísle 412332068, nebo elektronicky na adrese info@uptime.cz.

Nahlášení uvedených závad je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Uptime s.r.o., sníží Uptime s.r.o. přiměřeně cenu služby, nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

9.5 V případě objednaného servisního zásahu na straně účastníka je vždy účastníkovi vyúčtován poplatek za hodinovou sazbu práce technika dle aktuálního ceníku uveřejněného na www.uptime.cz pokud se jedná o závadu.

10. Reklamace

10.1 Pokud účastník nesouhlasí s kvalitou a rozsahem služby, má účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu účastník uplatní formou reklamace. Pokud účastník nesouhlasí s výší vyúčtované ceny za službu, má možnost vyúčtování reklamovat.

10.2 Reklamace musí mít písemnou formu a musí být podána v sídle poskytovatele viz. bod 1.1. VOP nebo emailem : info@uptime.cz neodkladně po zjištění vady služby či zjištění nesprávného vyúčtování služby, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby, nebo do dvou měsíců po doručení vyúčtování, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník se nezbavuje povinnosti reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.

10.3 Reklamace musí být označena jako "Reklamace" a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamace služby či vyúčtování ceny a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamace, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

10.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace písemně.

10.5 Za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služby dle příslušné smlouvy v dohodnutém rozsahu, a to na nejbližším vyúčtování, jejíž výše je stanovena, v případě úhrnné doby poruchy větší jak 48 hodin, vzorcem : náhrada = celková měsíční platba v Kč * (úhrnná doba poruch hod. - 48 hod) / 720. V případě ukončení smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.

10.6 V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamace poskytovatelem, má právo se obrátit na Český telekomunikační úřad www.ctu.cz s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví Zákon o Elektronických komunikacích.

11. Spotřebitelské smlouvy

11.1 V případě uzavření nebo změny smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace o uzavřené smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

11.2 Účastník má právo do 14 dnů od předání těchto informací od smlouvy odstoupit.

11.3 V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitelem (účastník) může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci www.coi.cz

12. Společná a závěrečná ustanovení

12.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb. V účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů. Smlouva je uzavřena adhezním způsobem dle ustanovení § 1798 zákona č.89/2012 Sb.

12.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy nebo VOP na třetí osobu.

12.3 Skutečnosti neupravené smlouvou, VOP se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle Zákona o Elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem.

12.4 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn převést práva i povinnosti z poskytování služby na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

12.5 Úkony ve smlouvě (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky zasláním na email info@uptime.cz. Email musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis úkonu a veškeré důležité skutečnosti, jméno a tel. číslo kontaktní osoby a musí být odeslána oprávněnou osobou.

12.6 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve smlouvě, dodatcích a ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.

12.7 Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2021 a nahrazují Obchodní podmínky Uptime s.r.o. platné a účinné ode dne 1.1.2019.

12.8 Účastníkům se Smlouvami uzavřenými před datem 1.1.2021, bude změna Obchodních podmínek vyvolaná Opatřením obecné povahy - Všeobecné oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9, ze dne 18.srpna 2020, oznámena v souladu se zákonem.

12.9 Tyto VOP jsou platné a účinné od 1.1.2021.