

Všeobecné podmínky společnosti CENTER OST spol. s r.o. – Hromadná rádiová síť SmartNet

1. Předmět všeobecných podmínek

I. Podle těchto Všeobecných podmínek je upravován postup při

uzavírání nebo změně smluv o poskytování telekomunikačních a nájemních služeb, uzavřených mezi společnostmi CENTER OST, spol. s r.o. jako (dále jen CENTER) a účastníky, na základě kterých CENTER, nebo jím pověřený poskytovatel, poskytuje účastníkovi zmíněné služby v hromadné rádiové síti SmartNet, na území hl.m. Prahy, v oblastech pokrytí radiovým signálem systému a rozsahu uvedeném v ceníku služeb.

2. Uzavření Smlouvy o poskytování telekomunikačních a nájemních služeb (dále jen Účastnická smlouva)

I..Zájemce, který chce využívat uvedené služby, vyplní formulář „Objednávka telekomunikačních a nájemních služeb poskytovaných v hromadné rádiové síti SmartNet“ (dále jen Objednávka).

II. Zájemce bude požádán o předložení dokladů a informací nezbytných k identifikaci účastníka a splnění podmínek za nichž jsou telekomunikační a nájemní služby (dále jen Služby) poskytovány.

III. Objednávka bude po splnění podmínek za nichž jsou Služby, dle Ceníku služeb poskytovány, písemně potvrzena do dvou pracovních dnů, nebo nejpozději do dne aktivace radiostanic. Za potvrzení Objednávky lze považovat i potvrzení e-mailem nebo faxem. Potvrzená Objednávka se spolu s těmito Všeobecnými podmínkami, aktuálním Ceníkem služeb a Nájemními podmínkami (v případě nájmu radiostanic) stává řádně uzavřenou Účastnickou smlouvou. Tímto okamžikem se stává zájemce účastníkem a v případě nájmu radiostanic i nájemcem.

IV. Nebyly-li radiostanice aktivovány, platí, že účastník nesplnil podmínky, za nichž jsou služby poskytovány. Tato skutečnost bude účastníkovi oznámena. V případě složení vratné kauce(depozitu), bude tato zájemci vrácena do 15-ti pracovních dnů ode dne podání.

3. Práva a povinnosti účastníka

I. Účastníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která splní podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami, a se kterou byla na základě vyplněné a potvrzené Objednávky uzavřena Účastnická smlouva.

a) Práva účastníka

I. Užívat poskytovaných služeb sítě SmartNet dle aktuální nabídky.

II. Využívat služeb obchodních a technických zástupců CENTER a obracet se na ně se svými žádostmi a připomínkami.

III. Požádat o změnu smlouvy.

IV. Předkládat návrhy, připomínky a žádosti oddělení péče o zákazníky, popřípadě určenému obchodnímu zástupci.

V. Požadovat za úhradu změnu účastnického čísla (ID).

VI. Oznamovat telefonicky, e-mailem nebo faxem závady a reklamace.

b) Povinnosti účastníka

I. Užívat služeb způsobem, který je v souladu s Všeobecnými podmínkami, Nájemními podmínkami,

Účastnickou smlouvou, písemnými návody a pokyny. Dodržovat zákonná ustanovení o provozu sítě pod sankcemi dle platného sazebníku kontrolních orgánů Českého telekomunikačního úřadu.

Užívat služeb pouze prostřednictvím takových přístrojů nebo přídatných zařízení, jejichž užívání bylo schváleno v ČR.

II. Po celou dobu účinnosti Účastnické smlouvy oznamovat následující skutečnosti:

a) ztrátu nebo krádež koncových zařízení, a to ihned po zjištění.

b) závadu provozu sítě nebo koncových zařízení.

III.. V případě přenechání radiostanice třetí osobě, ji seznámí se Všeobecnými podmínkami a jinými důležitými informacemi o službách, vydaných poskytovatelem.

IV. Řádně platit za poskytované služby v souladu s aktuálním ceníkem.

V. Poskytovat na žádost doklady potvrzující důvěryhodnost a solventnost účastníka.

VI. Neprodleně sdělovat změny všech identifikačních údajů.

4. Práva a povinnosti společnosti Center Ost, spol. s r.o.

a) Povinnosti společnosti

I. Udržovat síť SmartNet v dobrém technickém a provozním stavu a v obvyklé kvalitě v souladu s normami.

II. Umožnit komunikaci radiostanic účastníka prostřednictvím komunikačního systému po dobu trvání Účastnické smlouvy a v rozsahu vymezeném technickými možnostmi komunikačního systému.

III. CENTER musí zajistit ochranu, informací o účastníkovi před neoprávněným užitím.

IV. Zajistit bezplatně úvodní zaškolení obsluhy koncových zařízení a případné doškolování na účet účastníka.

V. Provádět běžné opravy koncových zařízení v řádném termínu, a to nejpozději do 30-ti pracovních dnů, nebylo-li poskytnuto náhradní koncové zařízení.

VI. Všem zájemcům umožnit seznámení se Všeobecnými podmínkami, Nájemními podmínkami, Reklamačním řádem a aktuálním ceníkem služeb.

VII. Odstraňovat závady v síti SmartNet co nejdříve, bude -li to technicky možné, nejpozději do šesti pracovních dnů.

b) Práva společnosti

I. Omezit na dobu nezbytně nutnou poskytování služeb z důvodu důležitého veřejného zájmu na základě rozhodnutí příslušných správních orgánů ČR nebo z důvodu provádění technické údržby či opravy sítě SmartNet, přičemž společnost neodpovídá za zhoršení kvality přenosu fyzikálními vlivy.

II. Na základě Účastnické smlouvy je CENTER oprávněn zamezit účastníkovi aktivní přístup ke službě, pokud je účastník v prodlení s úhradou částky ve výši ceny poskytnutých služeb a bylo mu dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění.

Při opakovaném neplnění smluvních podmínek, má CENTER právo ukončit poskytování služby účastníkovi.

III. Požadovat platby (popř. depozity, zálohy či výjimečné zálohy) od účastníka na základě platného Ceníku služeb.

IV. Podklady dodané účastníkem a ostatní identifikační údaje náležitě prověřit.

V. Všechny informace o účastnících nutné pro jejich evidenci v systému může Poskytovatel užívat k účelům své činnosti v souladu s ustanoveními právního řádu ČR, které tuto otázku upravují.

VI. Odmítnout žádost neplní-li či neplnil-li zájemce své závazky vůči CENTER.

5. Ceny služeb

I. Ceny služeb jsou uvedeny v Ceníku služeb, který je k dispozici v sídle Poskytovatele, u obchodních zástupců a na webových stránkách.

II. Aktuální ceník obsahuje ceny všech služeb poskytovaných v síti SmartNet..

III. Všechny ceny služeb podle Ceníku služeb se považují za ceny dohodnuté.

IV. Center je oprávněn jednostranně sjednané ceny upravit, dojde-li ke změně cenových předpisů, meziročnímu nárůstu spotřebitelských cen o výše než 5%, nebo ke změnám cen zdrojů nebo vyšší nákladů na provoz komunikačního systému. Případné změny musí být písemně oznámeny minimálně s 30 denním předstihem. DPH bude účtováno podle platných předpisů.

6. Platby

I. Center vyúčtuje účastníkovi po podání „Objednávky“ jednorázově za každou radiostanici aktivací poplatek a depozit na měsíční poplatky ve výši dvou paušálních měsíčních poplatků, na základě faktury se sedmidenní splatností, vystavené po uzavření Účastnické smlouvy a podle aktuálního ceníku služeb. Zároveň účastník stvrdí svým podpisem, že byl seznámen s cenou služeb (viz Ceník služeb) a že s ní souhlasí.

II. CENTER účastníkovi vždy bezplatně vystaví a zašle běžnou poštou, pokud není dohodnut jiný způsob doručení, souhrnné vyúčtování (fakturu) za zúčtovací období se čtrnáctidenní splatností, které má náležitosti daňového dokladu, sloužící k úhradě účastnického poplatku a hovorného dle vypočtené specifikace (viz Ceník služeb).

Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 dnů a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování.

III. CENTER poskytuje vyúčtování (fakturu) za poskytnuté služby v rozsahu stanoveném zákonem a opatřením Českého telekomunikačního úřadu (dále jen ČTÚ).

IV. Účastník uhradí fakturu nejpozději do 14-ti dnů od vystavení účtu.

V. Závazek účastníka zaplatit vyúčtovanou částku zaniká ke dni odpočtu platby z účtu účastníka na účet CENTER. Tento způsob splnění závazku neplatí pro opožděné platby, kde tento závazek zaniká připsáním vyúčtované částky na účet CENTER.

VI. V případě porušení smluvní povinnosti účastníka zaplatit řádně a ve stanoveném termínu cenu poskytovaných služeb, je CENTER oprávněn požadovat ode dne prodlení do dne úhrady úrok z prodlení podle platných předpisů - pohledávky CENTER může účastník

kompensovat pouze svými nespornými, CENTER uznanými protipohledávkami.

VII. Případné přeplatky po započtení pohledávek vrátí CENTER účastníkovi do konce dvou měsíců po vzniku přeplatku..

VIII. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny poskytnutých služeb, je CENTER oprávněn zaslat účastníkovi upomínku o zaplacení dlužné částky s uvedením náhradního termínu plnění. Účastník se zavazuje zaplatit cenu upomínky uvedenou v aktuálním Ceníku služeb a veškeré náklady CENTER spojené s případným vymáháním pohledávky.

Účastník se zavazuje zaplatit na žádost CENTER vratnou kauci (depozit) na základě aktuálního Ceníku služeb

7. Žádost o změnu ceny služeb za užívání komunikačního systému

I. Účastník může podat písemně žádost o změnu ceny služeb za užívání komunikačního systému, přičemž musí jeho žádost obsahovat následující údaje (kromě základních identifikačních údajů):

a) popis změny navrhované účastníkem (zavedení, změna nebo zrušení určité služby)

b) datum a čitelný podpis účastníka

II. Žádost musí být účastníkem podána alespoň 30 dnů před požadovanou změnou.

Žádost o změnu musí CENTER písemně potvrdit či odmítnout do 15 kalendářních dnů od jejího přijetí. Za potvrzení žádosti lze považovat potvrzení faxem, e-mailem.

III. Žádost o změnu se okamžikem potvrzení stává změnou Účastnické smlouvy, přičemž potvrzení má účinek provedení požadované změny.

IV. Nedošlo-li k potvrzení, má se za to, že žádost byla odmítnuta. V tomto případě lze předpokládat, že účastník nesplnil podmínky, za nichž jsou služby poskytovány.

8. Reklamacce

I. Reklamacce je právní úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky účastníků vyplývající z právní odpovědnosti společnosti CENTER za vady vzniklé při poskytování telekomunikačních služeb v síti SmartNet.

II. Reklamacce může směřovat proti rozsahu poskytované služby, její ceně a kvalitě.

III. Právo na uplatnění reklamacce mají účastník a kupující.

IV. Reklamacce, nebo námitku proti výši účtu, je účastník povinen podat písemně u reklamačního pracoviště (na adrese uvedené ve faktuře) nejpozději však do dvou měsíců od doručení příslušného vyúčtování, jinak právo zanikne.

Podání reklamacce nezavazuje účastníka povinnosti uhradit účet do dne splatnosti.

V. **Adresa kontaktního místa :**

CENTER NET, spol. s r. o., Koněvova 2830/67a,
130 00 Praha 3.

VI. Lhůty pro uplatnění reklamace:

- a) Uplatnění nároku vyplývajícího z Účastnické smlouvy -reklamace proti výši účtu se uplatňuje do dne splatnosti uvedeného ve faktuře za poskytované služby .
- b) Uplatnění nároku vyplývajícího z jiné smlouvy - reklamace se uplatňuje ve lhůtě uvedené v této smlouvě.
- c) Uplatnění jiných závad -reklamace musí být podána bez prodlení.
- d) Uplatnění nároku z vadného výrobku – reklamace se uplatňuje nejpozději v poslední den záruční lhůty.

VII. Reklamace budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace - tj.

- a) jednoduché případy reklamací nevyžadující technické šetření - do 15-ti kalendářních dnů.
- b) složitější případy reklamací vyžadující technické šetření - do 30-ti kalendářních dnů.
- c) složité případy reklamací, které je nutno řešit ve spolupráci na př. s ČTÚ, do 60-ti kalendářních dnů.

VIII. Účastník má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení

zaplacených cen služeb na základě kladně vyřízené reklamace.

IX. Pokud nebyla úhrada ceny služeb provedena, CENTER stornuje původní vyúčtování a vydá vyúčtování opravené na základě reklamace.

X. V případě nespokojenosti účastníka s vyřízením reklamace, může se tento obrátit na místně příslušný orgán státní správy telekomunikací, tj. na ČTÚ.

9. Platnost a účinnost účastnické smlouvy

I. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti potvrzením přijaté Objednávky o poskytování služeb. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to ode dne podpisu obou smluvních stran na dobu nebo na dobu neurčitou . Pokud není dohodnuto jinak, pak smlouva na dobu určitou, počínaje dnem řádného ukončení termínu této smlouvy, jestliže není kteroukoli stranou vypovězena nejpozději jeden kalendářní měsíc před termínem řádného ukončení smlouvy, přechází na smlouvu na dobu neurčitou. Smlouva na dobu neurčitou má dvouměsíční výpovědní lhůtu, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

II. Účastník může písemně odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- a) V případě hrubého a opakovaného porušení smluvních podmínek ze strany CENTER . Tato lhůta je jednoměsíční a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení.
- b) Smlouvu lze dále vypovědět z jakéhokoli důvodu nebo i bez jeho uvedení, a to vždy před automatickým prodloužením smlouvy na dobu neurčitou (nejpozději jeden kalendářní měsíc před termínem řádného ukončení smlouvy), pokud není dohodnuto jinak.

Byla-li smlouva uzavřena na dobu určitou a dojde-li k předčasnému ukončení Smlouvy na základě výpovědi účastníka je účastník povinen poskytnout CENTER finanční vyrovnání za předčasné ukončení smlouvy ve výši dle Ceníku služeb. Dále je účastník povinen uhradit CENTER částku odpovídající součtu veškerých měsíčních cen

(paušálů) stanovených Ceníkem pro danou Službu a to za období od konce výpovědní doby do konce původní sjednané doby trvání dané Smlouvy.

Dojde-li k porušení některé povinnosti účastníka stanovené těmito Všeobecnými podmínkami (zvláště článku 3.b.IV)

a následně výpovědi Smlouvy ze strany CENTER, zavazuje se účastník zaplatit stejné finanční vyrovnání jako v předchozím případě a uhradit všechny měsíční paušály za Služby do konce původní sjednané doby trvání dané Smlouvy.

Podá-li účastník žádost na snížení počtu radiostanic (Služeb) ještě před koncem původní sjednané doby trvání smlouvy je povinen uhradit na CENTER smluvní pokutu uvedenou v Ceníku služeb. Dále je účastník povinen uhradit na CENTER částku odpovídající součtu veškerých měsíčních paušálů za snížený počet radiostanic (Služeb) a to za období od potvrzení žádosti poskytovatelem do konce původní sjednané doby trvání Účastnické smlouvy.

III. Výpovědí smlouvy však není dotčena povinnost účastníka uhradit CENTER veškeré dlužné částky.

IV. poskytovatel může v případě prodlení s platbou služeb delším než 10 dní a po prokazatelně doručené výzvě účastníkovi s udáním náhradního termínu plnění, zamezit účastníkovi aktivní přístup ke službě a to bez možnosti náhrady. V tomto případě bude složená vratná kauce (depozit) započtena s dlužnými částkami.

V. Další způsoby zániku smlouvy:

- a) zásahem vyšší moci, jež zamezí možnost plnění. Pro tento případ se CENTER zavazuje být nápomocen při zajištění náhradního spojení.
- b) zánikem jednoho z účastníků bez právního nástupce.

10. Odpovědnost za škodu a náhradu škody

I. CENTER odpovídá za škody jen pokud vznikly v důsledku porušení právních povinností, které nejsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách, pouze pokud k takovému porušení došlo nedbalostí zaměstnanců nebo obchodních zástupců CENTER .

II. CENTER neodpovídá za :

- a) škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity sítě, poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součásti
- b) ušlý zisk

III. Náhrada škody bude poskytnuta bezplatným poskytnutím služeb sítě, nejvýše však ve výši 50 000,-Kč. Pouze v případě, že by tato náhrada škody měla být poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude vyplacena v penězích.

IV. Účastník je odpovědný za škodu, která vznikne v důsledku:

- a) použití radiostanice nebo přídavného zařízení, které ruší sítě, ačkoli na to byl účastník předtím upozorněn.
- b) v důsledku neoprávněného zásahu do radiostanice.
- c) použitím radiostanice neschválené pro provoz v ČR
- d) v důsledku zneužití radiostanice

V. Účastník se zavazuje uhradit cenu služeb poskytnutých osobě zneužívající radiostanici za dobu trvání tohoto zneužití, a to až do doby, kdy bude doručeno účastníkovo písemné oznámení o zneužití radiostanice.

11. Změna Všeobecných podmínek a jejich platnost

I. CENTER je oprávněn měnit a doplňovat Všeobecné podmínky. O této skutečnosti musí být písemně vyzooměn účastník, a to v minimálně 3 měsíčním předstihu .

II. V případě změny právních předpisů, které se dotýkají těchto Všeobecných podmínek, má CENTER povinnost změnit tyto podmínky do jednoho měsíce ode dne nabytí účinnosti změny.

III. Případné změny sjednaných cen upravuje článek 5 Všeobecných podmínek.

IV. Všeobecné podmínky mají platnost po celou dobu trvání smluvního vztahu mezi účastníkem a CENTER a přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků ze smluvního vztahu vyplývajících.

12. Použitelné právo a soudní příslušnost

I. Všeobecné podmínky a Účastnická smlouva se řídí právním řádem ČR.

II. Příslušnost soudu je dána na základě zákona č. 99/1963 Sb. (občanský soudní řád) v znění pozdějších předpisů.

III. Právní vztahy vzniklé Účastnickou smlouvou se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. (obchodní zákoník) ve znění pozdějších předpisů.

13. Společná a závěrečná ustanovení

I. Veškeré změny a dodatky musí být sjednány pouze písemnou formou.

II. České znění těchto Všeobecných podmínek je závazné.

III. Schválené změny a dodatky budou součástí nových Všeobecných podmínek, které ruší ode dne vydání platnost předešlých.

Nedílnou součástí Účastnické smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky a Ceník služeb

Do platných Všeobecných podmínek lze na požádání nahlížet u obchodních zástupců a v sídle společnosti CENTER a na požádání lze poskytnout účastníkovi stejnopis.

IV. Součástí Účastnické smlouvy je i podpis účastníka mj. stvrzující, že byl seznámen se Všeobecnými podmínkami a cenou poskytovaných služeb, a že s nimi souhlasí.

V. V případě, že by se Objednávka služeb, Všeobecné podmínky, Nájemní podmínky a Ceník služeb dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí:

- a) Všeobecné podmínky
- b) Nájemní podmínky
- c) Ceník služeb
- d) Objednávka služeb

VI. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2010.