

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

společností

DataExpert s.r.o.

Obsah

- I. Všeobecná ustanovení
- II. Definice pojmů
- III. Smluvní vztah
- IV. Práva a povinnosti smluvních stran
- V. Reklamáce služeb, smluvní pokuty
- VI. Hlášení poruch
- VII. Cena, platební podmínky a úrok z prodlení
- VIII. Případy přerušení poskytování služby, vyšší moc
- IX. Ochrana obchodního tajemství, důvěrné informace
- X. Závěrečná ustanovení

DataExpert s.r.o.

Adresa: Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00

Identifikace: IČ 27965201, DIČ CZ27965201, společnost je zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 19002

Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.účtu: 211144354/0300

I. Všeobecná ustanovení

1. Všeobecné podmínky stanoví technické, organizační a obchodní podmínky a postupy na jejichž základě společnost DataExpert s.r.o., poskytuje svým zákazníkům služby elektronických komunikací, a to ve sjednané kvalitě a rozsahu.
2. Všeobecné podmínky jsou veřejně dostupné v sídle společnosti DataExpert s.r.o. a na internetové adrese: <http://www.dataexpert.cz>.
Společnost DataExpert s.r.o. prohlašuje, že je držitelem Osvědčení č.1964 ze dne 30. března 2007, vydaného pod č.j.17786/2007-634 Českým telekomunikačním úřadem, týkajícího se výkonu následujících komunikačních činností:
a) služby přístupu k síti Internet; služba je poskytována jako veřejně dostupná; územní rozsah – Česká republika.

II. Definice pojmů

1. **Poskytovatel** je společnost DataExpert s.r.o., jako obchodní partner provozovatelů přenosových sítí společností Telco Pro Services, a. s., se sídlem Duhová 1531/3, 140 00 Praha 4, IČ: 29148278 a Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem Náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČ: 25788001.
2. **Zákazník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu na poskytování služeb elektronických komunikací.
3. **Smlouva** je písemná dohoda sepsaná Poskytovatelem a Zákazníkem stvrzená podpisem odpovědného či zmocněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
4. **Obchodní místo** je pracoviště Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera určené pro styk s veřejností.
5. **Internet** je celosvětová síť zapojených počítačů komunikujících prostřednictvím protokolu TCP/IP.
6. **POWERnet** je obchodní značka Poskytovatele pro poskytování služeb připojení k síti Internet.
7. **Datová síť** je soubor technických a programových prostředků Poskytovatele, umožňující poskytování Služby přenosu dat podle příslušných technických standardů ČN, ETS a doporučení ITU – IEEE, či sdružení výrobců.
8. **Uživatelská přípojka** propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem Poskytovatele.
9. **Rozhraní** je a) koncový bod veřejné pevné komunikační sítě, b) rozhraní pro propojování veřejných komunikačních sítí nebo přístup k nim, c) rádiové rozhraní pro cestu rádiových vln mezi rádiovými zařízeními (koncový bod bezdrátových sítí) a jeho technické specifikace.
10. **Ukončovací zařízení** je technické zařízení rozhraní mezi datovou sítí Poskytovatele a koncovým zařízením Zákazníka.
11. **Služba** je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě mezi nimi uzavřeného smluvního vztahu.
12. **Služba přenosu dat** je Služba spočívající v poskytnutí Služby prostřednictvím datové sítě Poskytovatele, dle podmínek sjednaných mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
13. **Pronájem okruhů** se rozumí Služba elektronických komunikací spočívající v pronájmu přenosové kapacity mezi koncovými body sítí elektronických komunikací.
14. **Předávací protokol** je písemný dokument obsahující záznamy o zřízení či změně služby, závěrečných měřeních zřizované či modifikované Služby a identifikující zařízení Poskytovatele, které bylo předáno Zákazníkovi do užívání v souvislosti se zřizovanou Službou.
15. Služba se považuje za **zřízenou** dnem podpisu Předávacího protokolu Poskytovatelem a Zákazníkem či dnem v Předávacím protokolu uvedeným.
16. **Zrušení Služby** je jednostranný úkon Poskytovatele, kterým je ukončeno poskytování smluvně sjednané Služby.
17. **Změna Služby** je každá Zákazníkem požadovaná změna parametrů nebo kvality Služby.
18. **Porucha Služby** je stav, kdy jeden nebo více parametrů Služby jsou horší než smluvně sjednané technické parametry, nebo stav, kdy je poskytování Služby znemožněno.
19. **Výpadek Služby** je stav Služby, kdy tato přechodně nesplňuje všechny podmínky stanovené v Předávacím protokolu.
20. **Dostupnost Služby** je stanovena jako poměr rozdílu celkového trvání poskytování Služby a trvání Výpadku Služby či Poruchy Služby k celkovému trvání poskytování Služby.
21. **Koncové zařízení Zákazníka** je zařízení Zákazníka, určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s odebráním Služeb. Koncové zařízení Zákazníka není součástí sítě Poskytovatele, nicméně musí splňovat veškeré požadavky platných norem a ustanovení příslušných zákonů v den připojení k síti Poskytovatele.
22. **Koncový bod sítě** je fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Zákazníka.
23. **Páteř** je základní část přenosové sítě Poskytovatele, propojující jednotlivé spojovací uzly sítě.

24. **Přístupové vedení** je takové vedení, které propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem přenosové sítě Poskytovatele.
25. **Ukončení okruhu** je rozhraní mezi okruhem a Koncovým zařízením Zákazníka.
26. **Okruh s digitálním rozhraním** je souhrn přenosových prostředků umožňujících obousměrný přenos digitálních signálů mezi dvěma body, zakončený na obou koncích digitálním ukončením okruhu.
27. **Dohledové centrum (SMC – Service Management Centre)** je vnitřní proces Poskytovatele, který nepřetržitě sleduje stav sítě Poskytovatele a komunikuje se Zákazníky, kterým Poskytovatel poskytuje své Služby, a řídí servisní zásahy v síti.
28. **Právní a reklamační oddělení** Poskytovatele přijímá a vyřizuje Reklamace podávané Zákazníkem.
29. **Reklamace** je uplatnění práv Zákazníků služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem u Právního a reklamačního oddělení Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování příslušné Služby. Reklamace může směřovat proti rozsahu, kvalitě a ceně poskytované Služby.
30. **Námítka** je podání Zákazníka Veřejně dostupné služby elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu, týkající se návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace ze strany Poskytovatele; toto podání je oprávněn Zákazník podat nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.
31. **Vadně poskytnutá činnost elektronických komunikací**, je taková činnost, která byla Poskytovatelem Zákazníkovi poskytnuta tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně, úředně či zákonně stanoveným podmínkám.
32. **Jednorázová cena za zřízení Služby** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou uhradí Zákazník Poskytovateli v souvislosti se zahájením poskytování smluvně sjednané Služby.
33. **Měsíční cena** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou hradí Zákazník Poskytovateli za každý kalendářní měsíc Poskytovatelem poskytované Služby sjednané v příslušné smlouvě. Měsíční cena je součtem ceny za objemově zpoplatňované Služby, paušální ceny za poskytované Služby a ceny za jednorázově poskytnuté Služby v průběhu daného měsíce.
34. **Platební doklad** je doklad s označením „Vyúčtování služby elektronických komunikací“, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Zákazníkům ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací. Platební doklad vystavuje Poskytovatel ve formě daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 28 zákona č.235/2004 Sb., o dani z případané hodnoty (DPH), v platném znění.
35. **Český telekomunikační úřad** je ústřední správní úřad zřízený zákonem pro výkon státní správy ve věcech zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.
36. **Služba s přidanou hodnotou** je jakákoli Služba pro níž je potřebné zpracování provozních údajů nebo lokalizačních údajů jiných než provozních, nad rámec toho, co je nezbytné pro přenos zprávy nebo její účtování.
35. **Činnosti elektronických komunikací** jsou činnosti související s výstavbou a provozem Veřejné komunikační sítě a poskytováním služby elektronických komunikací, zřizováním, změnou, obnovou, údržbou a provozem elektronického komunikačního zařízení.
36. **Sítě elektronických komunikací** jsou přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
37. **Elektronické komunikační zařízení** je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.
38. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize.
39. **Veřejná komunikační síť** je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
40. **Závada, porucha na elektronickém komunikačním zařízení** je fyzický stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení za sjednaným účelem specifikovaným ve Smlouvě uzavřené Poskytovatelem a Zákazníkem.

DataExpert s.r.o.

Adresa: Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00
Identifikace: IČ 27965201, DIČ CZ27965201, společnost je zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 19002
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.úctu: 211144354/0300

III. Smluvní vztah

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká na základě písemné dohody – **Smlouvy** sepsané Poskytovatelem a Zákazníkem, stvrzené podpisem oprávněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
2. Smluvní vztah může být sjednán jak na dobu určitou, tak neurčitou.
3. Smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.
4. Smlouvu lze v průběhu účinnosti smluvního vztahu měnit a doplňovat výhradně písemně, formou vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran.
5. Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou končí:
 - a) uplynutím sjednané doby,
 - b) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
6. Smluvní vztah sjednaný na dobu neurčitou končí:
 - a) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - b) uplynutím smluvně sjednané výpovědní lhůty, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně; podat výpověď lze v tomto případě i bez udání důvodů,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
7. Převod smluvně sjednaných práv a povinností ze Zákazníka na třetí osobu lze výhradně na základě písemně sepsané Smlouvy o převodu práv a povinností sepsané Poskytovatelem, Zákazníkem a třetí osobou, na kterou jsou práva a povinnosti převáděna.
8. Písemnosti jsou doručovány na adresu uvedenou smluvní stranou. V pochybnostech se má za to, že písemnost (zejména smluvní dokument, faktura apod.) byla doručena třetího dne po odeslání.
9. V případě, že Zákazník neuhradí sjednanou jednorázovou cenu za zřízení služby či měsíční cenu do 30 kalendářních dní od sjednaného termínu splatnosti, může Poskytovatel po předchozím písemném upozornění Zákazníka, nejdříve však 14 kalendářních dní po jeho doručení Zákazníkovi, pozastavit poskytování příslušné Služby, a to až do uhrazení dlužné částky; pozastavení poskytování příslušné Služby není přitom posuzováno jako výpadek Služby. Neuhradí-li Zákazník dlužnou částku ani ve lhůtě dalších 30 kalendářních dní od doručení dalšího písemného upozornění, může Poskytovatel od Smlouvy jednostranně odstoupit. Stejně právo má Poskytovatel i v případě soustavně opožděného placení měsíční ceny Zákazníkem či soustavného neplacení měsíční ceny Zákazníkem. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování měsíční ceny po lhůtě splatnosti, soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování měsíční ceny. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho doručení Zákazníkovi. Poskytovatel je současně oprávněn vymáhat po Zákazníkovi uhrazení prokazatelně vzniklé škody.

DataExpert s.r.o.

Adresa: Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00
Identifikace: IČ 27965201, DIČ CZ27965201, společnost je zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 19002
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.úctu: 211144354/0300

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek sjednaných ve Smlouvě, v souladu s technickou specifikací Služby a těmito Všeobecnými podmínkami.
2. Dle všeobecného oprávnění ČTÚ č. VO-S/1/07.2005-9 „Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě“ technická specifikace služby zahrnuje min. následující technické parametry:
 - Maximální rychlost
 - Inzerovaná rychlost
 - Běžné dostupná rychlost
 - Minimální rychlost
 - Velká trvající odchylka
 - Velká opakující se odchylka
3. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování sjednané Služby v termínu stanoveném Smlouvou.
4. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
5. Služba bude Zákazníkovi předána na Koncovém bodě sítě DataExpert.
6. Poskytovatel se zavazuje udržovat své technické prostředky, jež slouží k poskytování Služby, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz.
7. Poskytovatel poskytuje nepřetržitou službu pro oznamování případných výpadků Služby a hlášení požadavků na servisní zásah na stanovených telefonních a faxových číslech SMC, která jsou uvedena v čl. VI. bod 1 těchto Všeobecných podmínek. Tato čísla je Poskytovatel oprávněn měnit jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí Zákazníkovi nejméně **3 pracovní dny** předem.
8. Poskytovatel se zavazuje sledovat stav poskytované Služby a v případě poruchy zahájit bez prodlení práci na jejím odstranění.
9. Při odstraňování poruchy je Poskytovatel oprávněn využít i plnění třetí osoby. Poskytovatel je při odstraňování poruchy oprávněn ke vstupu do prostor, ve kterých je umístěna příslušná technologie Zákazníka, a to za přítomnosti osoby zmocněné Zákazníkem. Pokud Zákazník nezajistí nutnou součinnost, nebo ji zajistí v prodlení, Poskytovatel je oprávněn odepřít Zákazníkovi vrácení poměrné části měsíční ceny za nedodanou Službu.
10. Poskytovatel je povinen při činnostech spojených s poskytováním Služby dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a zásady protipožární ochrany, podle obecně závazných právních předpisů.
11. Náhradní plnění Poskytovatel neposkytuje a Zákazník jej nemůže vyžadovat, s výjimkou případu, kdy je tak sjednáno ve Smlouvě.
12. Zákazník je povinen strpět omezení v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly, údržby či oprav v rámci poskytování Služby.
13. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služeb, pokud je to nezbytné v důsledku přestavby technického zařízení, měření, odstraňování poruch, zásahu vyšší moci a na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných státních opatření či z jiných důležitých státních zájmů.
14. Poskytovatel je povinen písemně oznámit Zákazníkovi termín a rozsah výluky Služby, a to za účelem plánované údržby. Toto nahlášení musí být Poskytovatelem provedeno nejpozději **5 pracovních dní** před datem výluky. Takové výluky budou vždy probíhat v písemně (postačuje e-mail) sjednaných termínech. Takto smluvně sjednaná doba plánované a písemně nahlášené výluky se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby.
15. Zákazník je povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu všechny závady a vady, které vznikly při poskytování Služeb a potřebu všech oprav souvisejících s poskytováním Služby. Při porušení této povinnosti Zákazník odpovídá za škody tím způsobené.
16. Zákazník je povinen zajistit v rámci smluvního vztahu /nedohodne-li se s Poskytovatelem jinak/ písemně souhlasy všech majitelů, resp. správců dotčených nemovitostí s instalací a provozem komunikačního vedení a případně technických prostředků nutných k poskytování smluvně sjednané Služby a předat Poskytovateli tyto

DataExpert s.r.o.

Adresa: Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00
Identifikace: IČ 27965201, DIČ CZ27965201, společnost je zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 19002
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.úctu: 211144354/0300

písemné souhlasy na příslušném formuláři, jehož vzor předá Poskytovatel Zákazníkovi, a to ve smluvně sjednaném termínu, vždy však ještě před zahájením poskytování konkrétní Služby.

17. Zákazník je povinen zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele, popř. technických prostředků Zákazníka či třetích stran, které byly v rámci této Smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy. Pokud dojde z viny Zákazníka k prodloužení doby výpadku (např. nevypuštění do objektu apod.), tato doba se nebude započítávat do celkové doby výpadku a tedy ani případně penalizovat za nedodržení kvality Služeb z výše uvedeného důvodu. Zaměstnanci Poskytovatele jsou povinni se vždy Zákazníkovi prokázat služebním průkazem Poskytovatele. Zákazník má právo ověřit si platnost průkazu či písemné pověření třetích osob na telefonních číslech Poskytovatele.
18. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby řádně pečovat o zde umístěné technické prostředky Poskytovatele, popř. vlastní technické prostředky, které byly v rámci smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy, zejména zajistit, aby klimatické podmínky prostor, ve kterých je umístěna technologie Poskytovatele odpovídaly provozním podmínkám těchto zařízení. Požadované klimatické podmínky prostor budou vždy uvedeny v předávacím protokolu Služby.
19. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby poskytnout energetické napájení pro provoz ukončujícího zařízení okruhu dle požadavků Poskytovatele specifikovaných v předávacím protokolu Služby.
20. V případě, že Zákazník povinnosti uvedené v bodech 17. a 18. nesplní, čímž dojde k poškození ukončujícího zařízení Poskytovatele, nese za tuto škodu zodpovědnost Zákazník a Služba není chápána jako nedostupná.
21. Zákazník je povinen využívat Služby jen způsobem dohodnutým ve Smlouvě a dbát, aby na zařízení Poskytovatele nevznikla škoda. Stejně tak je povinen zajistit, aby komunikační zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele, splňovala obecně závazné právní předpisy České republiky. Zákazník odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činností zařízení, která Zákazník připojil k zařízením Poskytovatele, s výjimkou okolností vylučujících odpovědnost.
22. Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu přenechat Službu nebo její část do užívání třetí osobě. Tento souhlas se nevyžaduje v případě, že Zákazník je poskytovatelem jiných Služeb s přidanou hodnotou ke Službě.
23. Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím, pokud k tomu nedošlo z důvodu porušení povinností Poskytovatele.
24. Zákazník nesmí službu využívat k porušování autorských práv, případně k jiné trestné činnosti.
25. Zákazník je povinen po ukončení Smlouvy bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od Poskytovatele poskytnuta za účelem řádného provozování Služeb dle Smlouvy.
26. Poskytovatel není povinen uhrazovat Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby či vadného poskytnutí Služby.
27. Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné podmínky jednostranně měnit, je však povinen nejpozději **90 kalendářních dnů** předem tuto skutečnost oznámit Zákazníkům. Toto oznámení provede uveřejněním ve všech svých provozovnách a na své internetové adrese: <http://www.dataexpert.cz>. V případě, že Zákazník nesouhlasí se změnou těchto Všeobecných podmínek, je oprávněn ukončit Smlouvu s účinností ke dni nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek.
28. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do jím svěřených technických prostředků Poskytovatele.
29. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli částku 5.250,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu od nástupu servisní čtyři Poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku Zákazníka (ohlášení poruchy nebo výpadku služby dle čl. VI. Všeobecných podmínek) a který se následně ukázal jako neopodstatněný tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve službě Poskytovatele.
30. Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu osobních údajů Zákazníka (je-li Zákazník fyzická osoba) v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., ochranu provozních a lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb.

V. Reklamacce služeb, smluvní pokuty

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.
2. Reklamacce na vyúčtování ceny se uplatňuje písemně na adrese „DataExpert s.r.o., reklamacce, Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00“ a to do **30 kalendářních dnů** ode dne doručení příslušného účetního dokladu, jinak právo na reklamaci zanikne. Uplatnění reklamacce proti výši účtovaných cen nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit vyúčtovanou cenu v plné výši k datu splatnosti.
3. Reklamacce na poskytovanou službu se uplatňuje písemně na adrese „DataExpert s.r.o., reklamacce, Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00“ a to do **30 kalendářních dnů** ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne.
4. Poskytovatel rozhodne o reklamaci do **30 pracovních dnů** po jejím obdržení a o výsledku zašle Zákazníkovi písemnou zprávu. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do **60 kalendářních dnů** ode dne jejího obdržení.
5. V případě, že výsledkem reklamacce je zjištění již zaplaceného přeplatku na straně Zákazníka nebo je Zákazníkovi přiznána smluvní pokuta za nedodání příslušných Služeb ve sjednané kvalitě, bude takováto částka odečtena od ceny účtované Zákazníkovi za poskytované služby v nejbližším následujícím účetním termínu.
6. Reklamacce a stížnosti na kvalitu poskytovaných Služeb a nahlášení případných poruch lze operativně uplatnit 24 hodin denně po všechny dny v roce v SMC Poskytovatele, způsobem popsáným v čl. VI. těchto Všeobecných podmínek.
7. V případě, že dostupnost Služby bude v kalendářním měsíci nižší než smluvně sjednaná dostupnost Služby, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli snížení měsíční paušální ceny dotčené Služby o **1/720** za každou započatou hodinu trvání výpadku Služby, maximálně však do výše 60% paušální měsíční ceny. Dále je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené v dané Smlouvě. Požadavek na snížení měsíční ceny či na uhrazení smluvní pokuty musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději do **30 kalendářních dnů** ode dne kdy obdržel daňový doklad, který neobsahoval snížení měsíční ceny či smluvní pokutu, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku Služby do ukončení výpadku Služby. Tohoto závazku se Poskytovatel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním Zákazníka. Částka, o kterou má být snížena měsíční cena, bude buď odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny, nebo dobropisována a vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zákazníka. Smluvní pokutu uhradí Poskytovatel Zákazníkovi na základě faktury s termínem splatnosti 30 dní ode dne doručení.
8. Za snížení dostupnosti poskytované Služby se nepovažují případy kdy:
 - a) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy či z těchto Všeobecných podmínek,
 - b) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny zařízení Poskytovatele, která slouží k poskytování sjednaných Služeb a jejichž porucha či poškození zapříčinilo snížení dostupnosti Služeb,
 - c) se jedná o „vyšší moc“ přičemž 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 veškeré smluvně sjednané lhůty. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, exploze či sesuvy půdy.

VI. Hlášení poruch

1. SMC slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní podporu či součinnost Poskytovatele.

DataExpert s.r.o.

Adresa: Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00
Identifikace: IČ 27965201, DIČ CZ27965201, společnost je zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 19002
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.úctu: 211144354/0300

Je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně všechny dny v roce.

2. V případě výskytu poruchy poskytovaných Služeb podá Zákazník zprávu Poskytovateli telefonicky na telefonním čísle **+420 606 556 789**, nebo e-mailem na elektronické adrese servis@dataexpert.cz.
3. Zákazník v případě zjištění poruchy Služby sdělí Poskytovateli:
 - identifikační údaje (název firmy a její sídlo)
 - číslo smlouvy
 - jméno ohlašovatele poruchy, telefonní číslo
 - čas zjištění poruchy
 - charakter poruchy včetně identifikace služby (kód služby), která byla poruchou postížena
 - orientační rozsah a předpokládané místo poruchy
 - jméno a telefon pracovníka, který bude za stranu Zákazníka zajišťovat součinnost s pracovníky Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera, tento pracovník bude k dosažení po celou dobu, popř. sjednanou dobu v průběhu odstraňování poruchy
 - jméno, telefon pracovníka Zákazníka, který je oprávněn potvrdit odstranění poruchyPoskytovatel potvrdí, že zprávu obdržel a porozuměl hlášení o poruše.
4. Po přijetí hlášení o poruše provede Poskytovatel záznam do deníku poruch s datem a časem přijetí hlášení o poruše včetně uvedení dalších údajů předaných Zákazníkem.
5. Poskytovatel po vymezení poruchy ve své síti informuje Zákazníka o předpokládané příčině poruchy a předpokládané době odstranění poruchy. Poté Poskytovatel provede odstranění poruchy.
6. V případě, že dojde k překročení předpokládané doby odstranění poruchy nebo bylo na základě nových skutečností zjištěno, že doba potřebná pro odstranění poruchy bude delší, než bylo původně předpokládáno, informuje Poskytovatel o nových skutečnostech Zákazníka. Obsah zprávy koresponduje s původním hlášením o poruše, navíc jsou uvedeny následující údaje - vysvětlení důvodu prodloužení doby odstranění poruchy, předpokládané trvání prodloužení doby odstranění poruchy a v případě potřeby žádost o součinnost Zákazníka při odstranění poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrdí příjem opětovného hlášení o poruše.
7. Po odstranění poruchy informuje Poskytovatel Zákazníka o čase odstranění poruchy, době trvání poruchy a příčině poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrzuje přijetí hlášení o odstranění poruchy.
8. Poskytovatel doplní záznam v deníku poruch o údaj s datem a časem odstranění poruchy.

VII. Cena, platební podmínky, úrok z prodlení

1. Za poskytování smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen platit Poskytovateli **měsíční cenu**, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskyvateltem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
2. Za zřízení smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli **jednorázovou cenu za zřízení Služby**, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskyvateltem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
3. Jednorázovou cenu za zřízení Služby je Zákazník povinen uhradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskyvateltem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit ihned po podpisu příslušné Smlouvy s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.
4. Měsíční cenu je Zákazník povinen hradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskyvateltem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit vždy nejdříve k 1. kalendářnímu dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Služba poskytována s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.
5. Rozhodná doba pro počátek platby měsíční ceny počíná běžet dnem zahájení poskytování Služby. O zahájení poskytování Služby sepíše smluvní strany Předávací protokol, jehož součástí je datum zahájení poskytování Služby.
6. V případě, že příslušný daňový doklad neobsahuje sjednané náležitosti, je Zákazník oprávněn vrátit jej ve lhůtě splatnosti Poskyvateli k opravě nebo k doplnění. Vrácením daňového dokladu se staví běh lhůty jeho splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je Zákazníkovi doručen opravený nebo doplněný daňový doklad.

DataExpert s.r.o.

Adresa: Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00
Identifikace: IČ 27965201, DIČ CZ27965201, společnost je zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 19002
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.úctu: 211144354/0300

7. V případě, že Zákazník nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury – daňového dokladu, je Zákazník v prodlení a zaplatí ve prospěch Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení, a to na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.

VIII. Případy přerušování poskytování Služby, vyšší moc

1. Poskytovatel je oprávněn omezit, nebo přerušit poskytování Služby v případech, kdy Zákazník závažně poruší ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.
2. Poskytovatel smí přistoupit k omezení nebo přerušování poskytování Služby až po marném uplynutí lhůty, stanovené jím Zákazníkovi pro opatření k dodržení závazků, vyplývajících ze Smlouvy nebo Všeobecných podmínek. Lhůtu stanoví Poskytovatel v písemném oznámení, prokazatelně doručeném Zákazníkovi na jeho adresu.
3. Za závažné porušení závazků Zákazníka se považuje zejména:
 - a) nezaplacení měsíční ceny či jiného plnění vztahujícího se ke Smlouvě ve stanovené lhůtě splatnosti,
 - b) úmyslné zkrácení smluvně stanovené platby Poskytovateli,
 - c) svévolná změna nebo poškození technického zařízení Poskytovatele instalovaného na straně zákaznického rozhraní,
 - d) neumožnění přístupu zaměstnancům Poskytovatele ke koncovému zařízení instalovanému na straně Zákazníka, za předpokladu, že bude Zákazník Poskytovatelem předem o plánovaném vstupu informován a zaměstnanci se prokáží doklady o oprávnění ke vstupu k zařízení,
 - e) svévolné připojení neschváleného koncového zařízení ze strany Zákazníka,
 - f) neoznámení změny identifikačních údajů vztahujících se k osobě Zákazníka.
4. Poskytovatel neodpovídá za případné škody nebo újmu vzniklou Zákazníkovi v důsledku omezení nebo přerušování poskytování Služby podle čl. VIII. Všeobecných podmínek.
5. Omezení nebo přerušování poskytování Služby nezavazuje Zákazníka povinnosti uhradit doposud odebrané Služby od Poskytovatele.
6. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případech, kdy je jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena nebo znemožněna objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předpovědět nebo jí zabránit (vyšší moc).

IX. Ochrana obchodního tajemství, důvěrné informace

1. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni veškeré informace, které jsou předmětem obchodního tajemství, předané v jakékoli podobě, vážící se k dané Smlouvě zachovávat v tajnosti a nejsou oprávněni je bez souhlasu druhé smluvní strany sdělovat třetím stranám.
2. Obchodní tajemství tvoří veškeré skutečnosti obchodní, výrobní či technické povahy související se společností Poskytovatele a Zákazníka, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají být podle vůle příslušné smluvní strany utajeny a příslušná smluvní strana odpovídajícím způsobem jejich utajení zajišťuje a které jsou předávány mezi smluvními stranami v pracovním styku a jsou takto označeny.
3. Důvěrnými informacemi jsou informace, které smluvní strany takto označily a které si navzájem poskytly při jednání o uzavření dané Smlouvy, přičemž smluvní strana, které byly tyto informace poskytnuty, je nesmí prozradit třetí osobě a ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření dané Smlouvy, či nikoli.
4. Poskytovatel a Zákazník jsou oprávněni všechny skutečnosti spadající do oblasti obchodního tajemství a důvěrné informace použít pouze pro činnosti související s přípravou a plněním dané Smlouvy, a nesmí je dále rozšiřovat nebo reprodukovat či zpřístupnit je třetí straně. Současně jsou Poskytovatel a Zákazník povinni

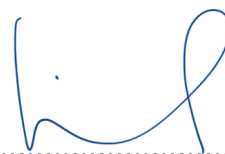
DataExpert s.r.o.

Adresa: Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00
Identifikace: IČ 27965201, DIČ CZ27965201, společnost je zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 19002
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.úctu: 211144354/0300

- zabezpečit, aby převzaté dokumenty, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány.
5. Povinnosti uvedené v bodech 1. až 4. tohoto článku Všeobecných podmínek nejsou Poskytovatelem či Zákazníkem porušeny, jestliže utajované skutečnosti:
 - a) byly písemným souhlasem druhé smluvní strany uvolněny od těchto omezení,
 - b) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než je zanedbání povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - c) jsou na vyžádání poskytnuty soudu, státnímu zastupitelství nebo věcně příslušnému správnímu orgánu na základě zákona,
 - d) jsou na vyžádání poskytnuty auditorům nebo osobám, které poskytují poradenské služby bezprostředně související s danou Smlouvou.
 6. Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje vzájemné uvádění obchodní firmy smluvní strany jako reference v komerčních a marketingových materiálech.
 7. Poskytnutí všech informací spadajících do oblasti obchodního tajemství nebo důvěrných informací nezakládá žádné právo na licenci, ochrannou známku nebo patent, právo užití nebo šíření autorského díla, ani jakékoliv jiné právo duševního nebo průmyslového vlastnictví. Informace, které mohou být zveřejněny kteroukoliv ze smluvních stran, a to za předpokladu udělení souhlasu druhé smluvní strany nebo způsobem, který je v souladu s danou Smlouvou, nebudou obsahovat žádné údaje, záruky, jistiny, ručení nebo stimuly jakéhokoliv druhu, které jsou v rozporu s právy ochranných známek, patentovými právy, autorskými právy nebo nějakými dalšími právy duševního vlastnictví zveřejňující strany nebo jejích dceřiných společností.
 8. Poskytovatel i Zákazník jsou oprávněni získávat informace o skutečnostech, které jsou předmětem § 87 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích pouze pro pracovní účely, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu.
 9. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni při plnění předmětu smluvního vztahu postupovat se zabezpečením ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrností komunikací dle § 88 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

X. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky. Tyto všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy.
2. Zákazník souhlasí s náhradou případných nezákonných, neplatných nebo nevykonatelných ustanovení dané Smlouvy takovými ustanoveními, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Smlouvy.
3. Tyto Všeobecné podmínky platí pro Služby poskytované na území České republiky. Pokud je součástí Služby i plnění mimo území České republiky pak tyto Všeobecné podmínky platí jen pro část Služby umístěnou na území České republiky.
4. Pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy na straně jedné a Všeobecnými podmínkami, Technickou a cenovou specifikací Služby či dalšími přílohami Smlouvy, mají vždy přednost ustanovení Smlouvy. Pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Všeobecných podmínek a Technickou a cenovou specifikací Služby, mají přednost ustanovení Technické a cenové specifikace Služby před ustanoveními Všeobecných podmínek.
5. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne **1.ledna 2021**.



Ing. Jiří Linda

ředitel společnosti DataExpert s.r.o.

DataExpert s.r.o.

Adresa: Plzeň, Jiráskovo náměstí 274/31, PSČ: 326 00
Identifikace: IČ 27965201, DIČ CZ27965201, společnost je zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 19002
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.úctu: 211144354/0300