



Obchodní podmínky užívání služeb bezdrátového připojení k internetu prostřednictvím sítě SMT-net spol. s r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Poskytovatel poskytuje své služby podle Zákona o telekomunikacích a v rozsahu povolení udělených českým telekomunikačním úřadem.

1.2. Tyto podmínky poskytování přístupu do sítě Internet a ostatních služeb (dále jen "Podmínky") jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb mezi poskytovatelem a zákazníkem.

2. Smlouva a smluvní strany

2.1. Tyto Podmínky se vztahují k smluvnímu vztahu, který je sjednán Smlouvou o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen "Smlouva") uzavřenou mezi zákazníkem a poskytovatelem. V případě rozporu mezi ujednáními ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách platí ujednání obsažená ve Smlouvě.

2.2. V případě některých tarifů může smlouva obsahovat ustanovení o dohodě o ochraně investic.

2.3. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto podmínky a číslované dodatky smlouvy.

3. Definice základních pojmů

3.1. Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která je prostřednictvím poskytovatele poskytována služba.

3.2. Odpovědný zástupce je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu, oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění) a Občanského zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění), musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úřední ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za zákazníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost poskytovatele.

3.3. Pověřený pracovník je odpovědným zástupcem určený pracovník zákazníka, jenž zajišťuje a zprostředkovává při jednáních kontakt zákazníka s poskytovatelem, je oprávněn jednat ve věcech zřizování, provozu, kvality a rozsahu poskytování služby, podepisuje smlouvy, předávací a jiné protokoly.

3.4. Změna služby je akt písemný potvrzený číslovaným dodatkem ke smlouvě odpovědným zástupcem nebo pověřeným pracovníkem zákazníka na jedné straně a zástupcem poskytovatele na druhé straně o zprovoznění změny požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě, dodatku, dohodě nebo objednávce stvrzené zákazníkem. 3.5. Zapůjčené zařízení je zařízení v majetku poskytovatele, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatelem umístil v prostorách zákazníka nebo určených zákazníkem a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby.

3.6. Vadně poskytnutý výkon, závadná služba je výkon, který byl poskytnut poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvní stanoveným podmínkám.

3.7. Porucha služby je takový stav poskytované služby, kdy sjednané parametry poskytované služby neodpovídají reálným parametrům poskytované služby.

3.8. Doba poruchy služby je celková doba, po kterou trvala konkrétní ohlášená porucha služby.

3.9. Parametry Služby (rychlost stahování a odesílání dat) uváděné v ceníkových nabídkách Poskytovatele jsou Maximální = Inzerované hodnoty. Nabídka služeb v jednotlivých lokalitách Poskytovatele se může lišit a je uvedena v Ceníku služeb na stránkách Poskytovatele www.smt-net.cz



3.10 Služba INTERNET je dostupná 24 hodin denně, po celý rok. Za běžně dostupnou rychlost stahování a odesílání dat se považuje rychlost, které může koncový uživatel reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá a její hodnota odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná 95% času během jednoho kalendářního dne. Hodnota Minimální rychlosti odpovídá 30% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat. 3.5. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované rychlosti se považuje za výpadek služby.

3.11 Rychlost přenosu dat, či kvalita Služby může být ovlivněna sdílenou kapacitou v Síti nebo nadprůměrným užíváním audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání v domácí síti Zákazníka. Rychlost Služby je garantována v Koncovém místě (tzn. na účastnické zásuvce). Bezdrátové připojení (WiFi) má vliv na kvalitu přenosové rychlosti (zpravidla snižuje přenosovou rychlost). Měření rychlosti je nutné provádět na Koncovém bodu zařízení, které není jinak zatěžováno. V případě rozdílných výsledků měření rychlosti bude rozhodující výstup z analytiky modemu, do kterého Poskytovatel na vyžádání umožní nahlédnout. Vlivem řady různých faktorů mohou parametry služby vybočit z výše definovaných hodnot. Za velkou trvajícím odchylku rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání 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. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání 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. Při výpadku služby (odst. 3.10.), nebo při nedodržení parametrů služby uvedených výše (odst. 3.11.) má Zákazník právo reklamace v souladu s ujednáním Reklamačního řádu.

3.12 Technické parametry jednotlivých typů Nabídky Služby včetně cenových relací a stanovených bonusů jsou zveřejněny na internetové adrese Poskytovatele www.nej.cz nebo v tištěné podobě na adresách Kontaktních míst Poskytovatele.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel poskytuje zákazníkovi služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě a v těchto podmínkách za smluvní dohodnutou cenu.

4.2. Poskytovatel odpovídá v rámci poskytování služeb za funkčnost a kvalitu své sítě a je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve Smlouvě. Toto se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci (tj. okolnosti, kterou poskytovatel ani při péči, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, nemůže odvrátit, nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.)

4.3. Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, která vznikla na zařízeních v jeho vlastnictví. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti zákazníkem na zařízení, a to na náklady zákazníka za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a zákazníkem zvláště pro každý případ.

4.4. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně veškerého příslušenství. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku rovněž v případě, že účastník vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku.

4.5. Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb ze závažného technického nebo provozního důvodu, ze zákonného důvodu, tedy například činností virů, ze zákonného důvodu, který znemožňuje plnění nebo z důvodu, že smluvní zákazník je v prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu zákazníkovi omezení, přerušování, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy a to primárně elektronicky na uživatelskou elektronickou adresu kterou uvedl při podpisu objednávky.

4.6. Poskytovatel je povinen provést zákazníkem požadovanou změnu parametrů poskytované služby oboustranně sjednanou v dodatku smlouvy, a to nejpozději v termínech v nich sjednaných.

4.7. Služby jsou předávány dle platných technických specifikací (specifikace rozhraní poskytovatele a dalších obecných norem). Technické zajištění schopnosti odebírat službu je odpovědností uživatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. V takové případě instalace dodatečných koncových zařízení či služeb poskytovatelem (router, nastavení, upgrade koncových zařízení uživatele), jde vždy o jiný, dodatečný smluvní vztah (kupní smlouva, smlouva o dílo), nikoliv těmito podmínkami upravenou smlouvu dle ZEK.

4.8. Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované službě na svých hlavních internetových stránkách.

4.9. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které jsou předmětem smlouvy a jejího plnění. Jakékoliv důvěrné informace, které poskytovatel zjistí v průběhu smluvního vztahu o zákazníkovi, nebudou zpřístupněny třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu zákazníka, případně nebude umožněno jejich zneužití v neprospěch zákazníka. Toto neplatí o informacích statistické povahy a o informacích, jejichž zadržování by odporovalo platným právním předpisům.

5. Práva a povinnosti Zákazníka

5.1. Zákazník je povinen užívat službu v souladu se smlouvou.

5.2. Zákazník je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy v cenách a termínech stanovených ve smlouvě a těmito podmínkami.

5.3. Zákazník nesmí využít služeb poskytovaných dle smlouvy k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České Republice. Zákazník nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob. Poskytovatel má právo v případě zjištění porušení jakékoliv takové skutečnosti zákazníkem zcela pozastavit služby do doby nápravy. Tímto není dotčen nárok poskytovatele na úhradu smluvené ceny služby.

5.4. Zákazník odpovídá za to, že koncová zařízení, navazující na zařízení poskytovatele, popř. na zařízení zákazníka, které poskytovatel využívá k poskytování služeb, budou odpovídat platným technickým normám.

5.5. Zákazník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby. Výše a způsob je specifikován v čl. 6 a čl. 7 těchto Podmínek.

5.6. Zákazník se zavazuje, že zařízení, které poskytovatel používá k poskytování služeb nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Zákazník zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Za škodu způsobenou zákazníkem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních odpovídá plně zákazník.

5.7. Zákazník se zavazuje zabezpečit zařízení, které poskytovatel používá k provozu služby, proti odcizení, zničení a poškození. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních poskytovatele umístěných u zákazníka ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení smlouvy. 5.8. Zákazník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci jakýchkoli zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.

5.9. Zákazník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz a zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle požadavků poskytovatele. Bude-li u zákazníka nainstalováno zařízení poskytovatele, zajistí zákazník na svůj náklad jeho energetické napájení.

5.10. Zákazník je povinen umožnit poskytovateli na požádání v přiměřeném rozsahu přístup za účelem kontroly, údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou dle této smlouvy. Doba, po kterou nebyl umožněn pověřeným osobám přístup k zařízením se v případě závady nebo poruchy služby do doby poruchy služby nezapočítává.

5.11. Zákazník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v koncovém bodu zákazníka proti stavu při zřízení služby. Zákazník je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v koncovém bodu zákazníka. Zákazník odpovídá za to, že zařízení budou používána výhradně ke smlouvenému účelu.

5.12. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které jsou předmětem smlouvy a jejího plnění.

5.13. Služby dle smlouvy jsou určeny pouze pro zákazníka. Zákazník nesmí umožnit přístup k službám nebo prostřednictvím služeb třetí osoby. Pro tyto případy bude nepravdělně kontrolován datový tok na zařízení poskytovatele a detailně sledováno, odkud přicházejí požadavky na toto zařízení. V případě zjištění takovéto skutečnosti je poskytovatel oprávněn okamžitě zamezit přístup k poskytované službě.

5.14. Zákazník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod zákazníka, s provedením případných projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení zákazníka, pak ji zákazník na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí.

5.15. Zákazník je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres, příp. změny lokalit zákaznických přípojek. Dále je zákazník povinen oznámit poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je zákazník povinen oznámit poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Dozvíli se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobilá ztížit vymahatelnost jeho pohledávek nebo znemožnit poskytování služby, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně čtrnácti denní lhůtou.

5.16. Zákazník je povinen zajistit, aby po celou dobu poskytování služby telekomunikační zařízení poskytovatele umístěné u zákazníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit zákazník.

5.17. Zákazník je povinen dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění smlouvy instalována a provozována telekomunikační zařízení poskytovatele, a to na dobu trvání smlouvy včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu a osvětlení. Zákazník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely.

6. Cena a platební podmínky

6.1. Za práce a služby poskytovatele hradí zákazník poskytovateli předem dohodnuté ceny. 6.2. Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní. Poskytovatel plně garantuje výši smlouvené ceny za poskytované služby po dobu trvání smlouvy, poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu ceny v případě zániku platné měny ČR nebo v případě změny příslušné sazby DPH.

6.3. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je účtovací období poskytované služby jeden měsíc.

6.4. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Změna ceny, která souvisí se změnou služby, se účtuje počínaje dnem provedení změny služby.

6.5. V případě, kdy byla zjištěna nemožnost realizace služby dle smlouvy zaviněním třetích stran a subdodavatelů poskytovatele a pokud byla provedena šetření třetích stran za úhradu, ztrácí zákazník právo na vrácení jednorázového zřizovacího poplatku nebo jiného poplatku v souvislosti se zřizovanou službou. Uživatelí bude poplatek vrácen, pokud k realizaci služby nedošlo v důsledku technické nezpůsobilosti zařízení ve vlastnictví poskytovatele. V případě, kdy byla zjištěna nemožnost realizace služby dle smlouvy zaviněním třetích stran a subdodavatelů poskytovatele a pokud byla provedena šetření třetích stran, ztrácí uživatel právo na vrácení jednorázového zřizovacího poplatku nebo jiného poplatku v souvislosti se zřizovanou službou.



6.6. Faktura poskytovatele bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o dani z přidaných hodnot a obchodního zákoníku v platném znění. Toto se netýká zálohové fakturace.

6.7. Účtované částky musí zákazník uhradit následujícími způsoby: a) bezhotovostně na účet poskytovatele uvedený na faktuře ve lhůtě stanovené jako splatnost faktury.

6.8. Úhrada účtovaných částek zákazníkem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele, a to nejpozději do data splatnosti, oproštěná od bankovních a manipulačních poplatků. Pokud zákazník uhradí účtované částky později, než je stanoveno v tomto odstavci, je zákazník v prodlení.

6.9. Je-li zákazník v prodlení s úhradou účtovaných částek po období delší než tři (3) dny, je poskytovatel oprávněn zcela nebo částečně pozastavit plnění smlouvy do doby úhrady dlužných částek. V případě dodávky zařízení má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky. Zákazník je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z poskytovatele na zákazníka a nebránit jeho odebrání.

6.10. Za znovu zapojení služby je účtován jednorázový poplatek dle aktuálního ceníku. Až po jeho uhrazení na bankovní účet poskytovatele bude zákazníkovi nadále poskytována služba v plném rozsahu.

6.11. Pro případ prodlení s placením úhrad za poskytované služby si poskytovatel vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení a Zákazník se zavazuje v případě vyúčtování úroku z prodlení poskytovatelem takto smluvený úrok z prodlení zaplatit.

6.12. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat zákazníkovi náklady spojené s rozesíláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je zákazník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.

6.13. Zákazník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby v následující výši: V případě, že doba poruchy služby v jednom kalendářním dni činí více než šest (6) hodin, má zákazník právo na snížení měsíční ceny závadné služby o jednu třicetinu (1/30). Pokud by doba poruchy služby činila více než deset (10) dní v jednom měsíci, vrací se měsíční cena za závadnou službu zákazníkovi v plné výši. Právo na snížení ceny zákazník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo byť i částečně z viny zákazníka. Garance uvedené v tomto odstavci se také nevztahují na případy uvedené v bodě 4.2. **7.Reklamační řád**

7.1. Poskytovatel odpovídá vůči zákazníkovi za množství a rozsah služby, pokud služba dle smlouvy nebyla poskytnuta v dohodnutém množství, nebo rozsahu, nebo poskytovatelem prodané zboží nemá vlastnosti stanovené technickými podmínkami a vykazuje závady.

7.2. Reklamáce zákazníka může být uplatněna v případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb nebo prodeje zboží realizovaných poskytovatelem. V případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb je stanovená odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v termínech dále a v případech uvedených v článku (6) snížit cenu. Reklamací v této oblasti lze uplatnit pouze na vadně provedené odstranění závady nebo na neodstranění závady zařízení v majetku poskytovatele.

7.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec (§82 odst. 10 zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích).

7.4. Za vady zakoupeného zboží odpovídá poskytovatel v rozsahu zákonné nebo dohodnuté záruky.



7.5. Právo na uplatnění reklamace má výhradně uživatel, osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu nebo zaplatila poplatek za služby nebo jí zmocněná osoba. V případě reklamace zboží zakoupeného od poskytovatele může reklamaci uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží.

7.6. Veškeré reklamace na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb se uplatňují písemně (dopisem), nebo osobně, vždy na adrese poskytovatele.

7.7. V případě osobního uplatnění reklamace, která nemůže být kladně vyřízena ihned, sepíše se o uplatnění reklamace reklamační zápis a reklamující obdrží kopii tohoto zápisu.

7.8. Reklamaci musí uplatnit zákazník, v případě vadně anebo neúplně poskytnuté telekomunikační služby bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, v případě reklamace na vyúčtování telekomunikačních služeb do čtrnácti (14) dnů od doručení vyúčtování. Pokud zákazník neuplatní reklamaci vadně poskytnuté služby do pěti (5) dnů po posledním dni trvání vadné služby, právo reklamace zaniká.

7.9. Případné reklamace účetních dokladů uplatňuje zákazník prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu poskytovatele, nejpozději do dvou (2) měsíců od obdržení účetních dokladů s uvedením důvodu reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek. poskytovatel rozhodne o reklamaci během čtrnácti (14) dnů po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu zákazníkovi. Částka, na jejíž vrácení vznikne zákazníkovi nárok z p uznané reklamace, bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby, k jejímuž zaplacení bude zákazník povinen.

7. 10 .Za okamžik počátku závadně poskytnuté služby (začátek doby poruchy služby) se myslí okamžik, kdy ji zákazník oznámí telefonicky a poskytovatel tuto skutečnost potvrdí, zdali je závada na jeho straně. Zjistí-li poskytovatel závadu na straně zákazníka nebo bude-li na přání zákazníka přivolán neoprávněný servisní zásah, zákazník se zavazuje v plné výši a neprodleně uhradit náklady na servisní zásah dle ceníku poskytovatele. Za okamžik ukončení závady poskytnuté služby (konec poruchy služby) se myslí okamžik, kdy poskytovatel oznámí tuto skutečnost zákazníkovi telefonicky nebo elektronicky (e-mailem).

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

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

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

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

7.15. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci a který nebylo možno vrátit (např. z důvodu zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník, obchodní zákoník). V případě nedodržení lhůty ze strany poskytovatele pro vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů, počínaje prvním dnem prodlení (dle § 1 nařízení vlády č. 142/1994 Sb., a § 502 obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb. v platném znění)

8.Doba trvání smlouvy

8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíce, není-li dohodnuto jinak.

8.2. Smlouva může zaniknout: a) písemnou dohodou smluvních stran. b) elektronickým vzájemným potvrzením ukončení smluvního vztahu. c) uplynutím výpovědní lhůty v délce jednoho měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena doporučená výpověď podaná kteroukoli smluvní stranou druhé smluvní straně. d) Výpovědi se čtrnáctidenní výpovědní lhůtou, podanou zákazníkem, porušil-li poskytovatel četnost poruch tak, jak je uvedeno v odstavci 6.14. Výpovědní lhůta počíná běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli. e) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, poruší-li zákazník své závazky podle čl. 6 nebo čl. 5 podmínek, nebo porušil-li zákazník opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě, např. placení úhrad za plnění služeb a v minulosti byl již ze strany poskytovatele písemně na porušení povinnosti či závazku upozorněn. Poskytovatel je oprávněn požadovat po zákazníkovi poměrnou úhradu výdajů, v závislosti na zbývajícím době nerealizovaného kontraktu. Poskytovatel má rovněž nárok na úhradu částky, o kterou byla zákazníkovi snížena cena v závislosti na době trvání Smlouvy. f) odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, prokáže-li se po provedení předběžných šetření z příčiny třetích stran nemožnost zřízení zákazníkovi služby dle smlouvy.

8.3. Při zániku smlouvy je zákazník povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy.

8.4. Náklady rozhodčího řízení uhradí ta strana, která neměla ve sporu úspěch, a to v takovém poměru v jakém ve sporu podlehla.

8.5. Smlouva může být změněna pouze číslovanými písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo Smlouvy s vyznačením, že se jedná o změnu smlouvy.

8.6. Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné formě (dopisem nebo faxem). Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

8.7. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto podmínek, která zůstávají v platnosti a účinná.

Poskytovatel je oprávněn nahradit neplatné/neúčinné ustanovení ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

8.8. Tyto podmínky nabývají účinnosti podepsáním Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě SMT-net spol. s r.o.

