

ČI. I ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „VP“) upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“) společnosti AVONET, s.r.o., se sídlem Luhačovice, Krátká 219, PSČ 763 26, IČ: 25322478, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, odd. C, vl. 25536 (dále jen „poskytovatel“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 25 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“), uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě (dále jen „dodatky“), postup při uzavírání, změně či ukončení smlouvy, jakož i některé provozní podmínky při poskytování služeb. Služby jsou poskytovány na území České republiky.
 2. VP, Ceníky služeb, včetně Ceníku doplňkových služeb, seznam druhů poskytovaných služeb, popis služeb včetně nabízené a zaručené úrovně jejich kvality, nabídka druhů servisních služeb, jakož i příp. další ujednání mezi smluvními stranami tvoří nedílnou součást smlouvy; přitom smlouva a její součásti včetně dodatků mají v případě rozporu přednost před ustanoveními těchto VP. Podpisem smlouvy uživatel prohlašuje, že se se smlouvou a všemi jejími součástmi seznámil a souhlasí s jejím obsahem. Pojem „smlouva“ používaný v těchto VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky, týkající se zejména jednotlivých služeb, platí veškerá ustanovení o smlouvách.
 3. Na základě smlouvy, těchto VP a příp. dalších ujednání mezi smluvními stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s tímto VP a platným Ceníkem.
 4. **Definice pojmů:**
 - a) **adresa zřízení služby** – je adresa místa (objektu), ve kterém je umístěno koncové zařízení;
 - b) **aktivací poplatek** – cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku a splatná za pravidla v hotovosti při podpisu smlouvy;
 - c) **AVONET Internet (dále jen „služba Internet“)** – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na www.avonet.cz;
 - d) **AVONET Telefon (dále jen „služba Telefon“)** – veřejná telefonní služba poskytovaná prostřednictvím veřejné pevné sítě elektronických komunikací s využitím VoIP technologie. Technické parametry služby jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na www.avonet.cz. V případech zlomyslného a obtěžujícího volání poskytovatel zpřístupní účastníkovi na jeho písemnou žádost údaje obsahující identifikaci volajícího. Tato služba je poskytována zdarma. Účastníkovi je poskytován nepřetržitě a bezplatně přístup k číslům tísňového volání včetně údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání (112, 150, 155, 158). Prostřednictvím sítě poskytovatele je možné využívat informační a operátorské služby poskytované ostatními poskytovateli služeb. V případě využívání geografických čísel je účastník/uživatel povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno; tato povinnost platí také pro účastníky s pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu poskytovatele přidělují čísla dalším uživatelům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží); porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností ze strany účastníka a poskytovatel je oprávněn od smlouvy o poskytování služby Telefon odstoupit;
 - e) **Ceník** – je platný Ceník poskytovatele zveřejněný na www.avonet.cz.
 - f) **data** – informace, které lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou;
 - g) **hostingové služby** – jsou služby specifikované na www.avonet.cz (zejm. webhosting, server housing, VPS);
 - h) **infostránky** – klientská sekce internetových stránek poskytovatele na adrese www.avonet.cz přístupná po zadání přihlašovacího jména a hesla, určená pro poskytování podrobných informací o poskytovaných službách apod.;
 - i) **IP adresa** – jednoznačný identifikátor síťového rozhraní nebo IP sítě v Internetu;
 - j) **koncové zařízení** – technické zařízení či vybavení umožňující přístup uživatele ke službám poskytovatele prostřednictvím jeho sítě (např. PC, radiomodem, router, gateway - domácí brána - zařízení pro poskytování hlasových služeb, server uživatele apod.);
 - k) **koncový bod sítě (služby)** – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k sítí;
 - l) **kraj zřízení služby** – je vyšší územně správní celek dle zvláštního právního předpisu, na jehož území se nachází adresa zřízení služby;
 - m) **lhůta pro zahájení poskytování služeb** – služby poskytovatele budou zřízeny (aktivovány) nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak;
 - n) **manipulační heslo** – heslo pro komunikaci uvedené ve smlouvě nebo v objednávce služeb, kterým se účastník poskytovateli identifikuje. Úkony učiněné účastníkem pod tímto heslem jsou platné stejně, jako by byly učiněny písemně a účastníkem podepsány. Heslo pro komunikaci je účastník oprávněn měnit na ZC;
 - o) **minimální měsíční plnění** – finanční částka uvedená ve smlouvě nebo Ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah využívaných služeb za jedno zúčtovací období; v případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi vyúčtována sjednaná částka minimálního měsíčního plnění. Minimální měsíční plnění se vztahuje ke každé uzavřené smlouvě;
 - p) **minimální nabízená úroveň poskytovaných služeb** – je specifikována v Ceníku (např. u služeb Internetu se jedná o nabízenou rychlost připojení);
 - q) **minimální zaručená úroveň kvality služeb** – je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internet navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou v Ceníku na www.avonet.cz. Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 90 %, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Dostupností se rozumí poměr doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet hodin trvání všech poruch u uživatele dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) × 100 / (počet hodin v měsíci). Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720;
 - r) **odpojení služby** – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány;
 - s) **omezení poskytování služby** – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivacího poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem;
 - t) **porucha (závada) poskytované služby** – stav, kdy jeden nebo více parametrů služby (zejména minimální nabízená úroveň a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb) jsou horší než technické parametry uvedené ve smlouvě nebo stav, kdy je provoz služby přerušen z důvodů na straně poskytovatele. Za začátek poruchy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách Po–Pá 7.00–20.00 hodin, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Ohlášení poruchy je uživatel povinen učinit telefonicky, a toto vždy potvrdit písemnou formou (e-mailem nebo dopisem). Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do technického stavu, který je definován ve smlouvě. Uživatel ověří funkčnost služby a odsouhlasí poskytovateli čas ukončení poruchy. Do doby trvání poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:
 - porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele;
 - doba, po kterou není servisním technikům poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele;
 - doba vzniklá čekáním na provedení funkčnosti prostředků uživatele delší než 30 minut;
 - přerušení dodávky služby z důvodu plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době mezi 02.00 a 06.00 hodin;
 - přerušení dodávky služby způsobené vyšší mocí.
- u) **pronájem přenosové trasy** – pronájem a servis koncových zařízení, rádiové centrály a aktivních prvků, pronájem koordinovaného frekvenčního pásma;
 - v) **sítě elektronických komunikací poskytovatele** – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádiem, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „sítě“);
 - w) **SLA (dohodnutá úroveň služeb)** – jsou poskytovatelem garantované parametry měsíční dostupnosti služby, maximální doby trvání poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb poskytovaných na základě smlouvy. Poskytovatel je připraven poskytovat uživateli za dohodnutou úplatu nadstandardní SLA. Ceník služeb SLA je uveden na www.avonet.cz;
 - x) **služba aktivace** – je služba, v jejímž rámci jsou uživateli sděleny údaje nutné ke konfiguraci koncového zařízení (zejména v souvislosti se službou Telefon);
 - y) **technická podpora poskytovatele** – přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky servisních služeb. Telefonní číslo: +420 577 211 214, e-mail: podpora@avonet.cz (viz www.avonet.cz). Prostřednictvím technické podpory a ZC jsou poskytovány služby zákaznické podpory uživatelům služeb;
 - z) **testovací provoz** – období testování provozu a poskytování příslušné služby. Během období testovacího provozu je služba poskytovaná poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zániká závazkový právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, pokud nedošlo k podpisu příslušné smlouvy;
 - aa) **účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu;
 - bb) **uživatel** – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník;
 - cc) **ZC** – zákaznické centrum poskytovatele. Adresa ZC je uvedena na www.avonet.cz. Na ZC a na www.avonet.cz lze získat aktuální informace o poskytovaných službách včetně jejich popisu, nabízené a zaručené úrovně jejich kvality a o všech platných cenách poskytovaných služeb;
 - dd) **zrušení poskytované služby** – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

ČI. II

PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele. Seznam zařízení schválených poskytovatelem je uveden na www.avonet.cz. V případě připojení jiných zařízení než schválených poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.
2. Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele ani do komunikační sítě, prostřednictvím které jsou služby poskytovány, zařízení nespĺňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč a to do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
3. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.

Čl. III

REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník, příp. uživatel nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytnutou službu (včetně reklamaci proti rozsahu nebo kvalitě služeb). Reklamacie se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito VP a platnými právními předpisy.
2. Reklamacie se uplatňují písemně na adrese ZC poskytovatele (nebo na adrese jeho sídla). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na www.avonet.cz. Reklamacie by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.
3. Reklamacie na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník se tak nezabývá povinností reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
4. Reklamacie na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutí služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospekch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace bud formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.
8. Postup při vyřizování reklamaci dle čl. III VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené nebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamaci použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.
9. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.

Čl. IV

SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinností předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy, a to i v případě manželů).
2. Smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby); v případě služby Telefon je smlouva účinná ode dne prvního použití této služby;
3. V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu s hlasovou obsluhou nebo přes internetové stránky poskytovatele). V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho manipulační heslo; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka. V případě telefonického uzavírání smluv jsou ze strany poskytovatele pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.
4. V případě, že je první smlouva s účastníkem uzavírána bez účasti poskytovatele nebo jím pověřené osoby (tento způsob uzavření smlouvy je možný pouze v případě služby Internet), je smlouva uzavírána a podepisována elektronickou formou, kdy účastník vyplní veškeré údaje v elektronické verzi smlouvy a takto vyplněnou smlouvu současně s udělením souhlasu s těmito VP elektronicky odešle poskytovateli (přesný postup je uveden na www.avonet.cz), který doručení smlouvy účastníkovi potvrdí a neprodleně provede aktivaci služby. O aktivaci poskytovatel informuje účastníka současně

s výzvou k úhradě ceny služby, kterou je možné v tomto případě uhradit v hotovosti osobně na ZC nebo bankovním převodem.

5. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, neurčitou nebo na neurčitou s dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu v délce uvedené ve smlouvě, a to dle podmínek konkrétní služby. V období minimální doby trvání se smluvní vztah řídí ustanoveními VP platnými pro smlouvu uzavřenou na dobu určitou, pokud není stanoveno jinak. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy uvedené v ZoEK (tedy poskytovatel informoval účastníka předem o prodloužení smlouvy a možnosti smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručeným poskytovateli). V případě uzavření smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve smlouvě; porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.
6. Účastník je oprávněn žádat změnu nebo doplnění poskytovatelských služeb, a to na základě vyplněného formuláře o změně smlouvy nebo na základě písemné žádosti obsahující identifikační údaje účastníka a popisu požadovaných změn. Formulář je k dispozici na www.avonet.cz a je nutné jej doručit písemně na adresu ZC. Provedení změny je možné nejdříve k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku účastníka, pokud nebylo dohodnuto jinak. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou, je poskytovatel oprávněn odmítnout provedení požadované změny.
7. Dojde-li na základě žádosti účastníka ke změně smlouvy před zřízením služby nebo před zahájením poskytování služby (např. změna umístění koncového zařízení), je účastník povinen nahradit poskytovateli náklady za již uskutečněné práce a výkony.
8. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí (formulář výpovědi je k dispozici na www.avonet.cz a na ZC). Výpovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce. V případě sjednaného pronájmu přenosové trasy činí výpovědní lhůta 6 kalendářních měsíců. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásluška obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoli důvodů. Výpověď musí být podána písemně na adrese ZC poskytovatele (tj. osobně na ZC nebo zaslána doporučenou poštou na adresu ZC).
9. V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, ze strany účastníka, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu dle ujednání uvedeného ve smlouvě nebo v těchto VP (zejména v případech, kdy účinnost ukončení smlouvy v důsledku porušení smluvních povinností nastane dříve, než by uplynula doba, na kterou byla smlouva uzavřena). Toto ujednání se uplatní i v případech, kdy je smlouva uzavřena na dobu určitou a byla zrušena výpovědí z důvodů na straně účastníka před uplynutím sjednané doby. Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.
10. Účastník má právo bez sankce ukončit smluvní vztah s provozovatelem s výpovědní dobou 15 dní na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejích součástí obsahujících podstatné náležitosti smlouvy ve smyslu ZoEK nebo ustanovení, která vedou ke zhoršení postavení účastníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Toto právo musí účastník uplatnit do 30 dnů od oznámení této změny provozovatelem, jinak toto právo zaniká. Oznámení o změně poskytovatel účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo takto ukončit smluvní vztah účastník nemá, jestliže ustanovení smlouvy či jejích součástí změnil z důvodu změny právní úpravy či rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
11. V případě uzavření smlouvy či dodatku týkajících se služeb Telefon může smlouva pozbýt účinnosti také okamžikem přenesení čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení ZoEK, opatření obecné povahy vydaná Českým telekomunikačním úřadem a Podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněné na www.avonet.cz, které jsou součástí těchto VP.
12. V případě, že smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívější, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem, a to z kterékoli z navazujících smluv; to platí zejména v případech, kdy zasláná platba není jednoznačně identifikována jako platba na konkrétní vyúčtování, tj. není opatřena variabilním symbolem příslušným pro konkrétní vyúčtování).

13. Účastník je oprávněn objednat si při využívání služby Telefon prostřednictvím sítě poskytovatele služby nabízené dalšími poskytovateli služeb (dále jen "služby třetích osob") a je povinen uhradit jejich cenu výhradně prostřednictvím poskytovatele. Podmínkou objednání služeb třetích osob je, že účastník nemá zablokována odchozí volání na čísla pro přístup ke službám třetích osob. Účastník si objedná službu třetích osob spojením hovoru na telefonní číslo uvedené v nabídce jiného poskytovatele (třetí osoby). Účastník se zavazuje uhradit cenu takto objednaných služeb třetích osob a souhlasí s tím, že k výběru této ceny je oprávněn výhradně poskytovatel. Cenu služby třetích osob vyznačí poskytovatel ve vyúčtování. Nedodání služby třetích osob řádně a včas nezabývá účastníka povinností uhradit cenu této služby poskytovateli. Poskytovatel nese odpovědnost za služby třetích osob ani za jejich vady a účastník je oprávněn uplatnit reklamaci těchto služeb výlučně u takové třetí osoby (jiného poskytovatele této služby). Daňový doklad účastníkovi za poskytnutí těchto služeb třetích osob vystaví tato třetí osoba na základě výslovné žádosti účastníka; poskytovatel není oprávněn vystavit daňový doklad za služby třetích osob poskytované jinými poskytovateli.
14. V případě opakovaného porušení kterékoli povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP, Ceníku nebo jiných smluvních ujednání jednou smluvní stranou a pokud tato strana nejednala nápravu v doatečné jí poskytnuté lhůtě, je druhá smluvní strana oprávněna smlouvu s okamžitou platností vypovědět. Výpověď je vůči straně, která se takového opakovaného porušení dopustila, účinná v okamžiku jejího doručení.
15. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět zejména:
 - v případě prodlení účastníka s placením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek;
 - pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy;
 - pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastním příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem;
 - nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb;
 - pokud účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.
16. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce. To neplatí, pokud k přerušení došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi/uživateli). Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tj. spotřebitel), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena prostředkem komunikace na dálku (tj. telefonicky nebo prostřednictvím webových stránek provozovatele), a to i bez uvedení důvodu a bez sankce, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li do té doby k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do jednoho měsíce. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele na adrese jeho sídla nebo ZC. Formulář pro odstoupení je k dispozici na www.avonet.cz.
17. Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a účastník/uživatel se zavazuje poskytnout k demontáži součinnost. V případě, že účastník/uživatel demontáž nemožní, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody.

Čl. V

CENY ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY

1. Účastník/uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby ve výši dle Ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný Ceník poskytovatele je přístupný na ZC a na www.avonet.cz; na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách služby Telefon včetně podrobných údajů týkajících se cenových plánů a jejich struktury. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH) a v případě telefonních služeb také v důsledku změny cen ze strany dodavatelů těchto služeb. Telefonní seznamy jsou k dispozici na vyžádání u poskytovatele univerzální lhůty a v předem avizovaných termínech také na určených distribučních místech.

- Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu, vkladem na účet) nebo složení hotovosti na ZC poskytovatele. Pokud není ve smlouvě, ceniku nebo těchto VP uvedeno jinak, jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě.
- Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel může předkládat účastníkovi přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby v jiné formě než tištěné, a to na infostránkách poskytovatele. Vyúčtování cen za poskytnuté služby je na základě výslovné žádosti účastníka (včetně ceny za služby Telefon) předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou (detailní vyúčtování služby má účastník k dispozici na svých infostránkách). Účastník může formu vyúčtování změnit na vyúčtování podle druhu služby prostřednictvím infostránek, na ZC nebo na základě písemné žádosti doručené poskytovateli. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání (kromě zaslání e-mailem) poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného Ceniku. Vyúčtování předkládané na infostránkách poskytovatele se považuje za doručené účastníkovi v den zveřejnění tohoto vyúčtování na těchto infostránkách. Faktura (vyúčtování) je zaslána na adresu nebo e-mail účastníka uvedený ve smlouvě.
- Poskytovatel může vyúčtovat uživateli při uzavření smlouvy jednorázovou vratnou zálohu až do výše měsíční platby za sjednané služby splatnou do 15 dnů od doručení vyúčtování. Záloha bude vrácena uživateli nejpozději do 15 dnů po skončení smluvního vztahu. Nesplní-li však uživatel veškeré finanční závazky vůči poskytovateli, bude záloha nejprve účta k jejich uhrazení.
- Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby (platí především u telefonních služeb, přepojování na tel. čísla zjišťovaná prostřednictvím služby 1180, roaming apod.), je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doúčtovat.
- Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu; v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit náklady spojené s identifikací platby včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší), s čímž účastník výslovně souhlasí. Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.
- Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytnutých služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených.
- Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované služby: aktivací poplatek, pravidelné měsíční ceny za služby, hovorné, nájemné za užívání zařízení k využívání služeb, zálohu na služby a další ceny dle smlouvy či jiných smluvních ujednání a platného Ceniku.
- Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je

smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů předem, kdy má k navrhované změně dojit, a to osobně na ZC, písemně doporučenou poštou zaslou na ZC nebo na infostránkách uživatele postupem zde uvedeným, příp. telefonicky. Tyto změny nelze provádět častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny v platném Ceniku poskytovatele, případně v přehledu druhů služeb a dále na www.avonet.cz.

- Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

ČL. VI

SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
- Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud, a to v případech, kdy mezi smluvními stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka.
- Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
- Skutečnosti smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a občanským zákoníkem.
- Smlouvou a tyto VP je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit či doplňovat. O změně smluvních podmínek poskytovatel vyzoomí účastníka nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti změny na infostránkách, zasláním oznámení o změně do e-mailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem (viz čl. II, A, odst. 6 těchto podmínek), zveřejněním na www.avonet.cz a v každé své provozovně. Nové VP vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují VP předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových (posledních) VP.
- Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.
- Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, příp. lokalizačních, týkajících se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. V případě, že s tímto udělil účastník ve smlouvě souhlas, je poskytovatel oprávněn shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat (dále jen "zpracování") osobní údaje účastníka uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s účastníkem/uživatelem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpracování a zpřístupnění údajů

o účastníkovi/uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele (včetně cílené reklamy a zjišťování zájmu účastníka/uživatele o jednotlivé druhy služeb, mj. i prostřednictvím přímého a nepřímého telemarketingu), zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám, které zpracovávají tyto údaje na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem v rozsahu nezbytném pro činnosti, které takové osoby pro poskytovatele vykonávají; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem. Uvedené údaje jsou zpracovávány mj. i prostřednictvím automatizovaných systémů a včetně ukládání na nosiče informací. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel.

- Účastník/uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník/uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutý souhlas kdykoliv odvolat. Účastník/uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracováváných.
- Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zasláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb. prostřednictvím poštovních adres, adres elektronické pošty či telefonních čísel, které poskytovateli poskytl při uzavření smlouvy či poskytne po dobu trvání smluvního vztahu.
- Dále účastník/uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník/uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).
- Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě účastník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla poskytovatelem pro zaslání upomínek/výzev ke zjednání nápravy účastníkovi.
- Účastník rovněž souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s poskytovatelem, vztahující se k uzavření smlouvy či plnění práv a povinností ze smlouvy a jejich dodatků, a to za účelem vnitřní kontroly služeb u poskytovatele, zvyšování jejich kvality a dále za účelem vymáhání pohledávek ze smlouvy za účastníkem.
- Poskytovatel zajistí na základě žádosti účastníka, zaslání na e-mailovou adresu sdělenou poskytovatelem, zveřejnění, opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů účastníka v telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě, a to bezplatně. Účastník potvrzuje, že byl řádně seznámen s účastnickým seznamem i seznamem účastníků, včetně elektronických verzí a účelu, jakož i dalších možností využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu.
- Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.
- V případě rozporu mezi českým zněním a jakýmkoliv cizojazyčným zněním VP má vždy přednost české znění.
- Tyto VP se vyhotovují ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno účastník.
- Tyto VP nabývají účinnosti 8. 2. 2014.

Ve Zlíně dne 8. 1. 2014

AVONET, s.r.o.
Ing. Dušan Mácalík, jednatel

V dne

účastník