

**Všeobecné obchodní podmínky
poskytování telekomunikačních služeb společností Ralsko Net s.r.o.**

(dále jen "VOP") vydané s platností a účinností od 1. 12. 2018.

Poslední aktualizace k 1. 12. 2018

(platné pro smlouvy uzavřené po datu aktualizace, před datem aktualizace jsou v přiměřené míře platné původní všeobecné obchodní podmínky)

Tyto všeobecné obchodní podmínky stanovují postup při uzavírání Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouvy“) a podmínky, na základě kterých budou Odběrateli poskytovány telekomunikační služby (dále jen „Služby“).

1. Definice základních pojmů.

- 1.1. **Poskytovatel** je obchodní společnost Ralsko Net s.r.o, ičo: 28713133, dič: CZ28713133 se sídlem Jablonné v Podještědí, Smetanova 440, psč 47125, **kontaktní kancelář Jablonné v Podještědí, Cvikovská 269, psč 47125.**
- 1.2. **Odběratel** je fyzická nebo právnická osoba, která je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.
- 1.3. **Uživatel** je každá osoba využívající možnosti poskytované služby, která byla sjednána smlouvou mezi Poskytovatelem a Odběratelem. Odběratel, pokud není stanoveno jinak, nese odpovědnost za uživatele.
- 1.4. **Oprávněná osoba** je osoba oprávněná jednat nebo uzavírat smlouvy jménem smluvní strany a zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajících se plnění Smlouvy. Oprávněná osoba zastupuje smluvní stranu na základě platné plné moci s ověřeným podpisem zmocnitele.
- 1.5. **Smlouva** je písemné sjednání podmínek o poskytování telekomunikačních služeb nebo služeb, které jsou sjednány mezi Poskytovatelem a Odběratelem. Poskytovatel a Odběratel, kteří spolu uzavřeli smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 1.6. **Čeník** je dokument vypracovaný Poskytovatelem obsahující informace o cenách Služeb, materiálu, servisních zásahů a dalších úkonů, které je oprávněn poskytovat Poskytovatel. Jeho aktuální verze je kdykoliv dostupná na webových stránkách Poskytovatele www.ralskonet.cz.
- 1.1. **Služba** je veřejná služba elektronických komunikací (dále v textu jen Služba) přístupu ke službám sítě internet prostřednictvím sítě Poskytovatele. Jednotlivé typy a druhy Služby včetně technických parametrů, ceny a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku Poskytovatele na www.ralskonet.cz.
- 1.2. **Koncový bod** je Odběratelem stanovený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele a tento prostor je ve smlouvě uveden jako adresa nebo jiné místo instalace, které jednoznačně určuje umístění poskytované služby.
- 1.3. **Koncové zařízení Poskytovatele** je technické zařízení v majetku Poskytovatele nebo technické zařízení zapůjčené Poskytovatelem Odběrateli za účelem poskytnutí služby.
- 1.4. **Koncové zařízení Odběratele** je technické zařízení ve vlastnictví Odběratele nebo třetí strany, které je používáno Odběratelem nebo uživatelem pro užívání poskytnuté služby.
- 1.5. **Závada, porucha nebo výpadek** je náhodný či neplánovaný stav, kdy poskytovaná služba nespĺňuje parametry podle specifikace služby, které jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele www.ralskonet.cz nebo je služba zcela nedostupná. Tento stav je způsoben zejména výpadkem elektrické energie, živelnou pohromou, výbojem statické elektřiny, zásahem blesku, vytopením nebo požárem prostoru s technickým vybavením apod.
- 1.6. **Aktivační poplatek** je cena za zřízení služby účtovaná Poskytovatelem ve výši dle platného ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy.
- 1.7. **Aktivace Služby** je technický postup a pracovní výkon spočívající v montáži či zapojení příslušných zařízení realizovaný zástupcem Poskytovatele, buď osobně v místě označeném Odběratelem jako místo instalace zařízení, nebo přímo v prostorách Poskytovatele či jeho kontaktních místech, jehož výsledkem je zahájení dodávek Služeb sjednaných ve Smlouvě.
- 1.8. **Minimální rychlost** stahování i odesílání dat je taková, kterou Poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy do infrastruktury ze strany Poskytovatele, jako jsou například nutné opravy, upgrade sítě. Dále tvoří výjimky veškeré zásahy vyšší moci, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie. Pokles k minimální rychlosti se může projevit zejména ve večerních hodinách, kdy je předpokládáno vyšší zatížení celé sítě.

- 1.8.1. Důsledkem **snížení rychlosti stahování** dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za následek zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek. Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 1.8.2. Důsledkem **snížení rychlosti odesílání** dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za následek zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další). Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 1.8.3. Výjimka z garance minimální rychlost nastává v případě, kdy protistrana (typicky se jedná o server, ze kterého se data stahují nebo nahrávají, nebo v případě P2P komunikace o protistranu, se kterou chce zákazník komunikovat) nemá dostatečnou kvalitu a kapacitu připojení a rychlost připojení může zdánlivě klesat pod minimální. Tento pokles pod minimální hodnotu není způsoben na straně Poskytovatele. V případě pochybností je vhodné provést test rychlosti nebo kontaktovat technickou podporu Poskytovatele.
- 1.9. **Běžná rychlost** je rychlost stahování i odesílání dat, která by měla být zákazníkovi dostupná minimálně po 85% celkového času poskytované služby. Tato rychlost je postačující pro běžné stahování a odesílání dat se zřetelem na smluvně vázanou rychlost.
- 1.10. **Inzerovaná rychlost** je hodnota, kterou uvádí ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech. Tato rychlost je obvykle shodná s rychlostí maximální.
- 1.11. **Maximální rychlost** je taková rychlost stahování a odesílání dat, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek na výstupu z koncového zařízení poskytovatele nebo odběratele (typicky anténa nebo datová zásuvka). Tato rychlost je shodná s rychlostí uvedenou na smlouvě. Poskytovatel provádí měření rychlosti klientských přípojek na transportní vrstvě.
 - 1.11.1. **Vliv jiných poskytovaných služeb na službu internet:**
 - a) Pokud je v rámci jedné internetové přípojky poskytována i další služba, může mít tato vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako služba Internet.
 - b) **VoIP** - tato služba nemá podstatný vliv na maximální rychlost služby Internet,
 - c) **IPTV** – tato služba snižuje dostupnou rychlost připojení až o 10 Mbit v závislosti na použité technologii IPTV (dodavatele IPTV služby) a počtu připojených zařízení, na kterých je služba IPTV současně provozována v rámci jedné internetové přípojky.
- 1.12. Další parametry služeb, které mohou mít vliv na kvalitu poskytovaných služeb:
 - 1.12.1. **Datové omezení** je omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takového omezení u žádné ze svých služeb neuplatňuje
 - 1.12.2. **Latence** je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení a do 15 ms u optického připojení. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků uživatele. Při hraní on-line her může zvýšení této hodnoty dopad na hratelnost.
 - 1.12.3. **Agregace** je hodnota, udávající počet uživatelů sdílející jeden přípojný bod. Maximální agregace poskytovatele je 1:4. Poskytovatel udržuje svoji síť v takovém stavu, aby byla agregace co nejnižší a aby zákazník nebyl agregací nijak omezen v kvalitě, rozsahu a dostupnosti služby.
 - 1.12.4. **Ztrátovost paketů** je nedoručení části dat (tzv. paketu) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.
 - 1.12.5. **Kolísání kvality přenosu – jitter** je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí. Důsledkem vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Kolísání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalení obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.
- 1.13. **Odchylky výkonu služby:**
 - 1.13.1. Za **detekovatelnou odchylku** výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné z běžně dosahovaných dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.

- 1.13.2. Za **velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování a ukládání dat se považuje takovou odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut. Důsledkem takovéto odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další) na souvislou dobu delší než 30 minut.
- 1.13.3. Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování a ukládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. Důsledkem pravidelně se opakující odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další) a to nejméně 3x na dobu nejméně jedné minuty v jedné hodině.
- 1.13.4. Zákazník má právo vznášet námítky i v důsledku odchylek, případně podávat reklamace. Pro rychlejší řešení se doporučeno kontaktovat techniky Poskytovatele telefonicky nebo sms.
- 1.14. **Souhlasem** se rozumí souhlas majitele objektu s umístěním technického zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací. Majitel objektu zároveň poskytuje všechny nezbytné podklady ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v objektu.
- 1.15. **Data** jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 1.16. **VoIP (Voice over Internet Protocol)** je technologie, umožňující přenos digitalizovaného hlasu prostřednictvím Internetu nebo jakéhokoliv datového spojení (počítačové sítě) prostřednictvím protokolů UDP/TCP/IP. Jedná se o veřejnou telefonní službu, která umožňuje hlasová a faxování volání do pevných i mobilních telefonních sítí prostřednictvím telekomunikační sítě Poskytovatele.
- 1.17. **Přenositelnost telefonního čísla** je povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, si ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na podnikateli poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, realizovaná přenesením telefonního čísla (dále viz. čl. 10). Konkrétní technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel stanovuje Opatření obecné povahy č. OOP/10/10.212-12 vydané Českým telekomunikačním úřadem. Dokument je dostupný na webových stránkách Poskytovatele www.ralskonet.cz nebo po tímto odkazem: http://www.ctu.cz/cs/download/oop/rok_2012/oop_10-10_2012-12.pdf.

1. Poskytované služby.

- 1.1. **Datová služba** – komplexní řešení pro permanentní připojení do sítě Internet optickou, kabelovou nebo bezdrátovou technologií včetně konfigurací a instalací koncových zařízení instalovaných na koncovém bodu
- 1.2. **Hlasová služba** – Jedná se o službu, která je poskytována partnerskou společností prostřednictvím technologie VoIP za využití telekomunikační sítě Poskytovatele.
- 1.2.1. Pro účely smlouvy je definována jako kombinace hlasových služeb poskytovaných přes telekomunikační síť a spojení na místní, dálková nebo mezinárodní pevná nebo mobilní telefonní čísla.
- 1.2.2. Hlasová služba je primárně poskytována na území České republiky v místech, kde má Poskytovatel svou vlastní telekomunikační síť. Může být však poskytována i v místech, kde bude vhodným způsobem zajištěno připojení do komunikační nebo přístupové sítě podporující technologii VoIP.
- 1.2.3. Hlasová služba je dostupná pouze tehdy, je-li koncové zařízení určené pro hlasovou službu připojené a registrované na SIP účtu.
- 1.2.4. Přístup k číslům tísňového volání je zajištěn, pokud je splněna podmínka podle předchozího bodu. Údaje o lokalizaci volajících na čísla tísňového volání jsou zajištěna podle § 2 odst.3 písm. a) vyhlášky č. 267/2017 Sb. ze dne 10. srpna 2017 (adresa koncového bodu sítě).

- 1.3. **IPTV** – šíření televizního a rozhlasového signálu prostřednictvím sítě Internet (dále v textu jen Služba). Jednotlivé typy (programové balíčky) jsou včetně cen a dostupnosti uvedeny v platném ceníku poskytovatele.

K zajištění měření, řízení a kvality služeb používáme technologická zařízení, která umožňují v reálném čase provoz řídit s cílem zajistit maximální kvalitu a dostupnost služeb.

Opatření řízení provozu jsou aplikována pouze za účelem zajištění stability, bezpečnosti a integrity sítě a dále v případě mimořádných stavů, nebo na základě zvláštního zákona, nebo soudního či správního rozhodnutí.

2. Práva a povinnosti Poskytovatele.

- 2.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Odběrateli služby za podmínek uvedených ve smlouvě a v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.
- 2.2. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Odběratel šíří v rozporu se smlouvou, VOP, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.
- 2.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit technické parametry služeb. Změnu je Poskytovatel povinen uveřejnit nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny na www.ralskonet.cz. Informaci o uveřejnění změny specifikace služby musí Poskytovatel doručit dotčenému Odběrateli formou zvoleného preferovaného komunikačního kanálu nebo formou elektronické zprávy zaslané na e-mailovou adresu nebo mobilní telefon. Aktuální technické parametry služeb jsou uvedeny v platném ceníku Poskytovatele na www.ralskonet.cz. Pokud Odběratel se změnou nesouhlasí, může smlouvu nebo její část (službu) ukončit do doby účinnosti změny.
- 2.4. Poskytovatel má právo omezit poskytování služby nebo blokovat poskytování služby a to v případech, kdy Odběratel včas neuhradí cenu za poskytovanou službu podle smlouvy.
- 2.4.1. K omezení služby dochází v případě, kdy Odběratel neuhradí cenu za poskytovanou službu za poslední kalendářní měsíc zúčtovacího období poté, co byl Odběratel formou zvoleného preferovaného komunikačního kanálu nebo formou elektronické zprávy zaslané na e-mailovou adresu nebo mobilní telefon upozorněn, že má neuhrazenou pohledávku a tuto pohledávku do 10 dnů po odeslání upozornění neuhradí. V omezeném provozu služby poskytovatel zajišťuje přístup do elektronického bankovníctví vybraných bank a možnost přijímat a odesílat e-mailové zprávy prostřednictvím poštovního klienta (Outlook, Windows Live Mail, Mozilla Thunderbird, atd.). Při omezení poskytované služby se účtuje částka uvedená ve smlouvě nebo faktuře za poskytovanou službu až 2 následující kalendářní měsíce.
- 2.4.2. K blokování služby dochází v případě, kdy Odběratel neuhradí cenu za poskytovanou službu za poslední 2 kalendářní měsíce zúčtovacího období a opatření podle čl. 2.4.1 bylo neúčinné. Při blokování služby se částka za službu následující kalendářní měsíce neúčtuje a poskytování služby bude ukončeno výpovědí s okamžitou platností podle čl. 4.14 VOP.
- 2.5. Poskytovatel má právo při opakovaném neplnění smluvních podmínek nebo podstatným porušením smlouvy ukončit poskytování služeb (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Odběratel je povinen uhradit Poskytovateli náklady spojené s dodáním upomínky na sjednání nápravy podle platného ceníku a zaplacení dlužných částek za poskytovanou službu.
- 2.6. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Plánovaná doba provedení údržby bude uveřejněna nejméně 1 měsíc předem na www.ralskonet.cz. Dotčení Odběratelé budou formou zvoleného preferovaného komunikačního kanálu nebo formou elektronické zprávy zaslané na e-mailovou adresu nebo mobilní telefon informováni o uveřejnění plánovaného přerušení dodávky služby a to pouze v případech, kdy předpokládaná doba údržby bude delší jak jednu hodinu.
- 2.7. Poskytovatel oznámí Odběrateli v předstihu přerušeni nebo nepravidelnosti v poskytování služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy (např. plánované výpadky elektrické energie, plánovaná údržba na síti České Radiokomunikace apod.)
- 2.8. Poskytovatel provede na žádost Odběratele změnu služby v souladu s platným ceníkem a VOP.
- 2.9. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost informací v celosvětové síti internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.

3. Práva a povinnosti Odběratele a uživatele.

- 3.1. Uživatel je povinen při využívání služby dodržovat smlouvu, VOP pro poskytování datových telekomunikačních služeb, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy. Odběratel nebo uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva provozovatele a třetích osob.
- 3.2. Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- 3.3. Odběratel je povinen řádně a včas hradit ceny za poskytované služby sjednané ve smlouvě. Odběratel je povinen hradit Poskytovateli náklady spojené s dodáním upozornění (např. vypracování výzvy, poštovné, apod.) na sjednání nápravy podle platného ceníku a zaplacení dlužných částek za poskytované služby podle smlouvy.
- 3.4. Odběratel nebo uživatel není oprávněn za úplatu poskytovat službu třetím osobám, pokud nebylo mezi Poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení této povinnosti je Odběratel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč (slovy: patnácttisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
- 3.5. Žádost o změnu služby nebo výpověď ze smlouvy zasílá Odběratel formou elektronické nebo písemné zprávy na adresu Poskytovatele Ralsko Net s.r.o, ičo: 28713133, dič: CZ28713133 se sídlem Jablonné v Podještědí, Smetanova 440, psč 47125, e-mail: admin@ralskonet.cz.
- 3.6. Odběratel je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, jestliže Poskytovatel po dobu delší než jeden týden = 7 kalendářních dní neplní podmínky pro provozování služby nebo podstatně poruší ustanovení smlouvy nebo těchto VOP. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn po Odběrateli požadovat úhradu za poskytované služby za kalendářní měsíce, kdy služba byla poskytována bez vad. Poskytovatel není oprávněn požadovat po Odběrateli úhradu nákladů vzniklých demontáží zapůjčeného koncového zařízení.
- 3.7. Odběratel nebo uživatel je povinen zapůjčené technické zařízení chránit před mechanickým poškozením, zničením nebo odcizením a vhodným způsobem zapůjčené technické zařízení chránit před poškozením vlivem přepětí v elektrické síti, zásahu blesku, vytopením apod., např. instalací přepěťové ochrany, instalací bleskojistky, odpojením zařízení v době bouřek od napájení a datové sítě, umístěním zařízení na vhodném místě, pojištěním apod.
- 3.8. Odběratel není oprávněn jakkoli zasahovat do technického nastavení zapůjčené zařízení ani s ním jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele. Odběratel je odpovědný za škodu, která Poskytovateli vznikne v důsledku poškození, zničení, odcizení či neoprávněného užívání zapůjčeného zařízení a je povinen vzniklou škodu uhradit.
- 3.9. Odběratel je povinen zajistit, aby koncová zařízení Odběratele, která připojuje Odběratel na koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy pro provoz na území České republiky a zodpovídá za jejich stav.
- 3.10. Odběratel je povinen zajistit písemný souhlas majitele objektu pro instalaci koncového zařízení Poskytovatele. Pokud je Odběratel zároveň majitelem objektu, je podepsaná smlouva o poskytování služby i souhlasem. Odběratel je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud majitel objektu požaduje za umístění koncového zařízení Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Odběratele. Odběratel je povinen vhodným způsobem zajistit přístup pověřeným osobám ke koncovému zařízení Poskytovatele.
- 3.11. Odběratel je povinen písemnou formou (e-mail, doporučený dopis) informovat Poskytovatele o změně identifikačních údajů Odběratele (změna jména, příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, telefonních čísel, IČ, DIČ, email apod.) a to nejpozději do 14 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat Odběrateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Odběrateli poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti. V případě předání inkasní agentuře může být pokuta vymáhána společně s dluhem za poskytované služby.

4. Smlouva, vznik a zánik smluvního vztahu.

- 4.1. Předmětem Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „smlouva“) je závazek Poskytovatele dodat Odběrateli služby elektronických komunikací dle zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění, práce a zboží spočívají ve zřízení nebo změně jedné nebo více služeb popsaných ve smlouvě nebo jejích přílohách a v poskytování těchto služeb a závazek Odběratele tyto služby užívat v souladu se VOP a za poskytnuté služby řádně platit dohodnutou cenu.
- 4.2. Návrhem pro uzavření smlouvy je ústní, telefonická, písemná nebo elektronická žádost o zřízení služby.
- 4.3. Na základě přijaté žádosti o zřízení telekomunikační služby je zpravidla, pokud není dohodnuto jinak, do 5 pracovních dnů provedeno technické šetření v požadovaném místě zřízení služby a se souhlasem Odběratele může být zároveň provedena instalace koncových zařízení a zřízení požadované služby.
- 4.4. Při splnění všech technických podmínek se uzavírá Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb. Doba trvání smlouvy se uzavírá na dobu určitou nebo dobu neurčitou a začíná platit v den podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
- 4.5. Je-li služba zřízena zároveň v den technického šetření, jak je uvedeno v čl. 4.3 VOP, zasílá Poskytovatel písemnou smlouvu ve dvojím vyhotovení doporučeným psaním na kontaktní adresu Odběratele. Odběratel je povinen se se smlouvou řádně seznámit včetně obchodních podmínek, smlouvu podepsat a jednu kopii do 3 pracovních dnů doručit na adresu Poskytovatele. Do doby doručení podepsané smlouvy na adresu Poskytovatele od doby zřízení služby jsou obě smluvní strany vázány stejnými právy a povinnostmi, jak je uvedeno ve VOP. Pokud Odběratel smlouvu nepodepsal nebo nedoručil na adresu Poskytovatele, ale za zřízenou službu pravidelně hradí sjednanou cenu, má se za to, že se smlouvou v plném rozsahu souhlasí a služba je nadále poskytována.
- 4.6. Každá služba se uzavírá na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Je-li alespoň jedna služba uzavřena na dobu neurčitou, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.
- 4.7. Poskytovatel 3 – 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy uzavřené na dobu určitou informuje odběratele způsobem, který si zvolil pro komunikaci (e-mail, sms, písemně poštou) o možnosti a způsobu ukončení smlouvy sjednané na dobu určitou. Jestliže odběratel nevyužije žádné možnosti a způsobu ukončení smlouvy na dobu určitou, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou.
- 4.8. Je-li služba sjednána na dobu 24 měsíců, může být Odběrateli bez úhrady poskytnuto základní koncové zařízení Poskytovatele a Odběrateli vzniká povinnost podle čl. 3.7 VOP. Po uplynutí doby 24 měsíců od poskytnutí koncového zařízení se poskytnuté zařízení stává koncovým zařízením Odběratele.
- 4.9. Odběratel je oprávněn odstoupit od smlouvy do 14 dnů od jejího sjednání bez udání důvodů, pokud smlouva o poskytování telekomunikačních služeb byla uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku.
- 4.10. Odběratel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo její část (službu) bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 dnů ode dne doručení výpovědi Poskytovateli písemnou formou na adresu Poskytovatele uvené v č. 1.1 VOP.
- 4.11. Službu lze na žádost Odběratele dočasně pozastavit a to na dobu maximálně 6 měsíců po sobě jdoucích a minimálně na dobu 1 měsíce. V případě pozastavení služby nemusí Odběratel za tuto službu platit. Byla-li služba sjednána na dobu určitou nebo na dobu neurčitou, nejméně na 2 roky nebo na dobu neurčitou, nejméně na 1 rok prodlužuje se doba trvání služby o dobu, po kterou byla služba pozastavena. Žádost o pozastavení služby je Odběratel povinen doručit Poskytovateli formou a na adresu dle čl. 3.5 VOP.
- 4.12. Služba sjednaná na dobu určitou ukončená předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Odběratele, nebo dohodou smluvních stran, je Odběratel povinen zaplatit Poskytovateli úhradu za předčasné ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání ve výši jedné pětiny součtu měsíčních plateb za služby zbývající do konce sjednané doby trvání smlouvy od konce výpovědní lhůty, či jedné pětiny součtu minimálního měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy od konce výpovědní lhůty, bylo-li minimální měsíční plnění sjednáno, a to včetně neúplných měsíců.
- 4.13. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo její část (službu) bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 dnů a počíná běžet ode dne doručení výpovědi Odběrateli formou elektronické zprávy na e-mailovou adresu Odběratele nebo doporučeným dopisem a považuje se podle těchto VOP za doručený okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítne převzít, nevyzvedne do tří dnů ode dne, kdy byla uložena na poště či kdy se taková zásilka vrátí odesilateli jako nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu známého sídla nebo bydliště Odběratele nebo adresu, kterou Odběratel uvedl jako

adresu pro doručování. Toto neplatí při opakovaném neplnění smluvních podmínek nebo podstatným porušením smlouvy, jak je uvedeno v čl. 2.5 VOP.

- 4.14. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo její část (službu) s okamžitou platností v případě, kdy dojde k blokování služby podle č. 2.4.2 VOP.
- 4.15. Odběratel je povinen do 7 dnů od ukončení poskytování služby, vrátit Poskytovateli koncové zařízení Poskytovatele. Zařízení musí být plně funkční a kompletní. Pokud zákazník zcela nesplnil povinnost vrátit zařízení nebo vrátil zařízení nefunkční nebo vrátil zařízení v nekompletním stavu, který znemožňuje prověřit funkčnost vráceného zařízení, je Odběratel povinen zaplatit Poskytovateli pokutu ve výši ceny zařízení.
- 4.16. Odběratel je povinen po ukončení poskytování služby poskytnout Poskytovateli nutnou součinnost při demontáži koncového zařízení Poskytovatele. Odběratel je přitom povinen poskytnout Poskytovateli tuto součinnost i po ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a Odběratelem a to bez ohledu na důvody a způsob ukončení smlouvy. Neposkytne-li Odběratel Poskytovateli nutnou součinnost bez písemně sděleného závažného důvodu nebo tuto součinnost neposkytne nejpozději do 30 dnů od ukončení poskytování služby, zavazuje se Odběratel uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení, k jejichž demontáži nebyla součinnost Odběratelem poskytnuta. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a ani žádné jiné nároky Poskytovatele.
- 4.17. Ujednání ať ústní nebo písemná, učiněná před podpisem smlouvy oběma smluvními stranami se stávají neplatnými, pokud nebyla zahrnuta do smlouvy nebo pokud nejsou v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.
- 4.18. Převod práv a závazků Odběratele ze smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

5. Podstatné porušení smlouvy.

- 5.1. Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel
 - a. nezřídil požadovanou službu do 5 pracovních dnů od lhůty sjednané ve smlouvě,
 - b. neprovedl sjednanou změnu služby do 5 pracovních dnů od lhůty pro provedení změny a změně služby nebrání technické překážky
- 5.2. Za podstatné porušení smlouvy Odběratelem se považují případy, kdy Odběratel:
 - a. je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté služby nebo části takové ceny déle než 30 dní po datu splatnosti,
 - b. uvedl Poskytovateli nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením služby
 - c. opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení koncového zařízení Poskytovatele
 - d. uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal
 - e. opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou službu nebo koncové zařízení Poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo platnými právními předpisy
 - f. odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Odběratele v souvislosti s lokalizací a odstraněním závady
 - g. neodpojí bez prodlení své zařízení od sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván
- 5.3. Změna přidělené IP adresy je nepřijatelná. Pokud Odběratel nebo uživatel použije IP adresu jinou, než uvedenou ve smlouvě, je toto považováno za podstatné porušení smlouvy a Odběratel zaplatí smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou nepovolenou změnu IP adresy.
- 5.4. Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení nebo blokování poskytování služby podle čl. 2.4 Všeobecných obchodních podmínek.

6. Převod práv.

- 6.1. Odběratel může převést svá práva a povinnosti ze smlouvy na jinou stranu, která je schopna dodržovat závazky ze smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti ze smlouvy na kteroukoli třetí stranu bez souhlasu Odběratele.

7. Závady, poruchy služby a reklamace.

- 7.1. Veškeré závady a poruchy poskytované služby je Odběratel nebo uživatel oprávněn hlásit formou elektronické zprávy na elektronické adresy nebo telefonní čísla Poskytovatele. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době.
- 7.2. Nemůže-li Odběratel nebo uživatel využívat službu pro poruchu, je Odběratel oprávněn požadovat vrácení poměrné části ceny, trvala-li porucha nepřetržitě více než 24 hodin. Vrácení příslušné částky je Odběratel povinen uplatnit písemně na kontaktní adrese Poskytovatele.
- 7.3. Reklamacе poskytovaných služeb se přijímají písemnou formou na adrese Poskytovatele podle čl. 1.1. VOP nebo elektronickou formou na email info@ralskonet.cz. Lhůta pro vyřízení reklamacе za poskytovanou službu činí 5 pracovních dnů.
- 7.4. Reklamacе za HW vybavení poskytnuté Poskytovatelem se přijímají písemnou formou na adrese Poskytovatele podle čl. 1.1. VOP nebo elektronickou formou na email info@ralskonet.cz. Lhůta pro vyřízení reklamacе za HW vybavení činí 30 dnů.
- 7.5. Dojde-li k poškození koncového zařízení Poskytovatele vlivem přepětí v elektrické síti, živelnou pohromou, výbojem statické elektřiny, zásahem blesku, vytopením, požárem nebo jiným způsobem, kterému mohlo být zabráněno např. dle čl. 3.7 VOP, není Poskytovatel povinen koncové zařízení vyměnit bez nároku na náhradu výdajů spojených s odstraněním závady.
- 7.6. Odběratel není oprávněn požadovat vrácení poměrné části ceny za poskytovanou službu, byla-li služba nedostupná nebo nefunkční z důvodu výpadku.
- 7.7. Poskytovatel není povinen uhradit Odběrateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 7.8. Pro řešení mimosoudních sporů v oblasti elektronických komunikací je dle zákona o ochraně spotřebitele subjektem Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) a v případě řešení mimosoudních sporů v oblasti HW vybavení je subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

8. Cena a platební podmínky.

- 8.1. Odběratel je povinen hradit Poskytovateli za poskytování služeb smluvní částku dle Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb.
- 8.2. Poskytovatel vystaví Odběrateli fakturu (daňový doklad) nebo splátkový kalendář obsahující cenu za poskytované služby v příslušném zúčtovacím období. V každé faktuře nebo splátkovém kalendáři bude uvedeno datum splatnosti částky k úhradě. Veškeré ceny za služby je Odběratel povinen hradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený na příslušné faktuře (daňovém dokladu). Jako variabilní symbol vždy Odběratel uvede číslo Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb.
- 8.3. Faktury za vyúčtování služeb a ostatní služby zasílá Poskytovatel Odběrateli v elektronické podobě elektronickou poštou na emailovou adresu uvedenou Odběratele nebo písemně na kontaktní adresu Odběratele.
- 8.4. Odběratel je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (Poskytovatele) a variabilní symbol. V případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby.
- 8.5. Pro případ prodlení Odběratele s úhradou ceny náleží Poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky.
- 8.6. V případě, že se Odběratel dostane do prodlení se splněním svého závazku (dluhu) vůči Poskytovateli, může Poskytovatel předat závazek (dluh) k vymáhání třetí osobě - inkasní agentuře. Odběrateli pak mohou být účtovány další poplatky spojené s vymáháním dluhu podle ceníku inkasní agentury.

9. Ochrana osobních dat. Shromažďování, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu.

- 9.1. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat přesahujících technické možnosti Poskytovatele je záležitostí Odběratele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích / dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).
- 9.2. Poskytovatel neručí za ochranu soukromých dat uživatele před napadením třetí osobou prostřednictvím sítě Internet nebo sítě Ralsko Net s.r.o.
- 9.3. Poskytovatel a uživatel se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména zákonem o telekomunikacích č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších

předpisů, těmito VOP nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

- 9.4. Odběratel tímto uděluje Poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen "zpracovával") jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Odběratelem o službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpřístupnění údajů o Odběrateli uvedených ve smlouvě pro propagační, marketingové a obchodní účely Poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s Poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění smlouvy. To vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za Odběratele.
- 9.5. Odběratel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., uděluje Poskytovateli souhlas se zasíláním obchodních sdělení na svou e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě nebo případně ke službě a souhlasí tedy s tím, aby jeho elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení. Tento souhlas je Odběratel oprávněn kdykoliv písemně odvolat.
- 9.6. Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě Odběratel výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla Poskytovatelem pro zasílání upomínek a výzev za účelem sjednání nápravy.
- 9.7. Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby Odběratel neutrpěl újmu na svých právech, a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Odběratele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

10. Přenositelnost telefonního čísla.

- 10.1. Do sítě Poskytovatele nelze přenést telefonní čísla mobilní nebo zahraniční.
- 10.2. Telefonní číslo, které má účastník zájem přenést, musí být u opouštěného operátora v den uplatnění žádosti o přenesení čísla aktivní a mělo by být srovnáno jakýchkoliv závazků ze stávajícího smluvního vztahu, který je ukončen úspěšným přenesením čísla k přejímajícímu Poskytovateli služeb.
- 10.3. **Základní postup přenesení telefonního čísla:**
 - 10.3.1. Účastník, který chce přenést telefonní číslo do sítě Poskytovatele vyplní řádně ve všech kolonkách formulář (CAF): „**Výpověď s Přenesením - Žádost o zrušení služby s přenesením čísla**“, formulář podepíše vlastnoručním podpisem a písemně doručí přejímajícímu poskytovateli služby, tedy společnosti Ralsko Net s.r.o. na adresu uvedenou v čl. 1.1 VOP.
 - 10.3.2. Na základě písemné žádosti operátoři poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací mezi sebou provedou přenesení čísla. Účastníkovi je sděleno, kdy bude telefonní číslo přeneseno. Standardně tato doba činí 4 pracovní dny od podání žádosti, pokud se účastník a přejímající Poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.
 - 10.3.3. Cena za přenesení telefonního čísla je účtována podle článku 8 odst. 2 Opatření obecné povahy č. OOP/10/10.212-12 vydané Českým telekomunikačním úřadem. Cena za přenesení čísla musí být účastníkovi sdělena před zahájením procesu přenesení telefonního čísla a její výše je uvedena v platném ceníku Poskytovatele na www.ralskonet.cz.

11. Závěrečná ustanovení.

- 11.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy musí probíhat písemnou formou. Se souhlasem Odběratele, kdy souhlas musí být uveden na Smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb, mohou být další dokumenty (platební kalendář, faktury apod.) zasílány formou elektronické zprávy na jím uvedený kontaktní e-mail.
- 11.2. Skutečnosti, které nejsou smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami výslovně upravené se řídí příslušnými právními předpisy České republiky, zejména zákonem o elektronických komunikacích a občanským zákoníkem.
- 11.3. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek.
- 11.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto všeobecné podmínky měnit. Změnu všeobecných podmínek je Poskytovatel povinen uveřejnit nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn VOP na webových stránkách www.ralskonet.cz. Odběratelé budou formou zvoleného preferovaného komunikačního kanálu nebo formou elektronické zprávy zasláné na e-mailovou adresu nebo mobilní telefon informováni o uveřejnění změn VOP.

