

Obchodní podmínky služby elektronických komunikací viaGIA společnosti T-Systems Czech Republic a.s.

Obchodní podmínky viaGIA společnosti T-Systems Czech Republic a.s. (dále jen „**Obchodní podmínky**“) jsou nedílnou součástí Smlouvy na poskytování služeb elektronických komunikací mezi Zákazníkem a společností T-Systems Czech Republic a.s. (dále jen „**Poskytovatel**“), IČ: 1059382, se sídlem Na Pankráci 1685/17, 19; 140 21 Praha 4, zapsanou u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 3938.

Obchodní podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele a dále jsou k dispozici v jeho obchodních místech.

Zákazník stvrzuje svůj souhlas s těmito Obchodními podmínkami podpisem Smlouvy.

1 Definice pojmů

- 1.1 **Faktura** nebo **vyúčtování** je daňový doklad vystavený Poskytovatelem na cenu za poskytované služby.
- 1.2 **Internetové stránky** Poskytovatele jsou: <http://www.viahome.cz>
- 1.3 **Koncový bod** služby, též přípojka, je koncový bod sítě elektronických komunikací, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné síti Internet, případně další doplňkové služby.
- 1.4 **Kontaktní centrum Poskytovatele (dále také „KC“)** je dostupné na telefonním čísle 236 099 333 a doručovací adrese: Kontaktní centrum viaHome, T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4
- 1.5 **Obchodní zákoník** je zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
- 1.6 **Občanský zákoník** je zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
- 1.7 **Poskytovatel** je společnost T-Systems Czech Republic a.s.
- 1.8 **Sít'** je síť elektronických komunikací Poskytovatele, prostřednictvím které jsou Zákazníkovi poskytovány Služby.
- 1.9 **Služba viaGIA** nebo jenom **Služba** je služba elektronických komunikací spočívající v přenosu IP datagramů mezi přípojkou Zákazníka a sítí Internet, poskytovaná na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 1.10 **Zákazník** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře Smlouvu na poskytování Služeb s Poskytovatelem. **Potenciálním Zákazníkem** se pak rozumí osoba, která zamýšlí uzavřít s Poskytovatelem Smlouvu.
- 1.11 **Zákon o elektronických komunikacích** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.

2 Vznik smluvního vztahu

- 2.1 Zákazník a Poskytovatel uzavírají smluvní vztah (dále jen „**Smlouva**“) na základě písemné Smlouvy podepsané oběma stranami, a to v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 Obchodního zákoníku v případě, že Zákazník je právnická osoba nebo osoba samostatně výdělečně činná a v souladu s § 51 Občanského zákoníku v případě, že Zákazník je fyzická osoba, která není samostatně výdělečně činná, v obou případech v souladu s příslušnými ustanoveními Zákonu o elektronických komunikacích, v platném znění. V případě, že je Zákazníkem fyzická osoba, musí být starší 18ti let.
- 2.2 Poskytovatel má právo si před uzavřením Smlouvy ověřit pravdivost a úplnost poskytnutých údajů Zákazníka.
- 2.3 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami. Nestanoví-li Smlouva jinak, nabývá účinnosti dnem zřízení Služby. O této skutečnosti bude Zákazník informován Poskytovatelem písemně nebo elektronickou formou.
- 2.4 Poskytovatel je oprávněn uzavřít Smlouvu odmluvou zejména, jestliže:
 - 2.4.1 Službu nelze z technických důvodů zřídit;
 - 2.4.2 potenciální Zákazník má vůči Poskytovateli dluh;
 - 2.4.3 potenciální Zákazník zamýšlí přeprodávat či jinak poskytovat Službu jiným fyzickým nebo právnickým osobám;
 - 2.4.4 potenciální Zákazník je v likvidaci nebo vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení;
 - 2.4.5 potenciální Zákazník uvedl nebo jinak poskytl Poskytovateli nepravdivé, neúplné nebo zavádějící údaje a informace.
- 2.5 Pokud je Zákazník fyzickou osobou, je povinen společně se Smlouvou předložit Poskytovateli svůj doklad totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní pas, v případě cizího státního příslušníka cestovní pas) a to za účelem ověření jeho osobních údajů uvedených ve Smlouvě. Je-li uzavření Smlouvy zajišťováno poštou (kuryrem), je Zákazník povinen společně s vyplněnou Smlouvou zaslat kopii dokladu totožnosti. Kopii dokladu je možné zaslat se zakrytým obličejem. Zasláním kopie dokladu totožnosti Zákazník souhlasí udělit Poskytovateli souhlas ke zpracování svých osobních údajů obsažených na zaslání kopii dokladu. Doba zpracování osobních údajů, obsažených na zaslání kopii dokladu je doba nezbytně nutná k provedení kontroly údajů na Smlouvě, nejdéle však do jednoho pracovního dne po zřízení Služby nebo zamítnutí zřízení Služby. Poté bude zaslána kopie skartována. Poskytovatel si vyhrazuje právo neuzavřít Smlouvu, pokud nejsou osobní údaje dle tohoto odstavce těchto Obchodních podmínek ověřeny nebo jsou v rozporu s údaji ve Smlouvě uváděnými.
- 2.6 Pokud je Zákazník právnickou osobou, je povinen společně se Smlouvou předložit Poskytovateli doklad prokazující oprávnění zástupce Zákazníka, uzavřít jménem nebo za Zákazníka Smlouvu (např. výpis z OR). Pro zástupce Zákazníka ve smyslu předchozí věty platí podmínky pro prokázání své totožnosti a ověření údajů ve stejném rozsahu jako pro Zákazníka – fyzickou osobu, a to v souladu s ustanovením předchozího odstavce Obchodních podmínek.

3 Cena Služeb a platební podmínky

- 3.1 Zákazník je povinen platit Poskytovateli za poskytované Služby cenu podle aktuálního Ceníku služeb Poskytovatele, a to na základě vyúčtování vystaveného Poskytovatelem dohodnutým způsobem s termínem splatnosti 14 dnů ode dne doručení, přičemž v případě rozporu se faktura považuje za doručenu pátým dnem po jejím odeslání Zákazníkovi. Informace o službách a cenách jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele nebo na KC.
- 3.2 Poskytovatel zašle Zákazníkovi vyúčtování způsobem, který si Zákazník zvolil ve Smlouvě, a to jednou měsíčně, zpětně za služby odebrané v předcházejícím kalendářním měsíci. Nepřevzetí vyúčtování nezbujuje Zákazníka jeho povinnosti zaplatit účtované ceny ke dni splatnosti dle bodu 3.1.
- 3.3 Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele správně (tj. se správným variabilním symbolem a jinými správně uvedenými náležitostmi dle těchto Obchodních podmínek a v přesné výši) a nejpozději ke dni splatnosti, v případě platby inkasem pokud bylo inkaso z účtu Zákazníka možné realizovat v den splatnosti.
- 3.4 Jestliže Zákazník nezplatí vyúčtování vystavené Poskytovatelem do dne splatnosti, Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,05 % z neuhrazené částky za každý i započatý den prodlení.
- 3.5 Zákazník je povinen platby vyúčtování identifikovat správným variabilním symbolem, kterým se rozumí číslo příslušného vyúčtování. Pokud Zákazník svoji povinnost identifikovat platby správným variabilním symbolem nesplní nebo uvede nesprávný variabilní symbol, je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 150 Kč (cena bez DPH) za každou platbu, u které uvede nesprávný variabilní symbol.

- 3.6 Zákazník je povinen platby vyúčtování platit v přesné výši, tak jak je uvedeno ve vyúčtování, tedy bez jakéhokoliv zaokrouhlování. Pokud Zákazník svoji povinnost platit v přesné výši nesplní, je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 150 Kč (cena bez DPH) za každou platbu, která nebude odpovídat částce uvedené ve vyúčtování.
- 3.7 Pokud bude Zákazník v prodlení s úhradou splatné ceny služeb dle vyúčtování Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn na tuto skutečnost Zákazníka upozornit upomínkou, přičemž pokud bude Zákazník v prodlení s platbou příslušného vyúčtování i v době, kdy Poskytovatel vystaví v pořadí třetí upomínku ohledně prodlení Zákazníka s úhradou příslušného vyúčtování, je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši ve výši 300 Kč (cena bez DPH).
- 3.8 Pokud bude Zákazník v prodlení s úhradou splatné ceny Služeb dle vyúčtování Poskytovatele více než 45 dnů, je Poskytovatel oprávněn zmocnit k vymáhání dlužné částky advokáta. Pokud Zákazník neuhradí svůj dluh do doby, než advokát odešle jménem Poskytovatele Zákazníkovi předzabloní upomínku, je Zákazník povinen Poskytovateli uhradit smluvní pokutu ve výši odpovídající hodnotě úkonu právní služby ve věci vymáhání příslušného dluhu Zákazníka, stanoveného vyhláškou Ministerstva spravedlnosti č. 177/1996 Sb., o odměnách advokátů a náhradách advokátů za poskytování právních služeb (advokátní tarif).
- 3.9 Zákazník se zavazuje platit cenu Služeb ode dne jejich zřízení. O datu zřízení služeb je Zákazník Poskytovatelem informován v souladu s bodem 2.3 Obchodních podmínek.
- 3.10 Poskytovatel má právo měnit cenu Služeb, a to na základě sdělení zaslání elektronicky Zákazníkovi nejméně 20 kalendářních dnů před dnem změny ceny Služeb. O úpravě cen Služeb bude Poskytovatel ve stejném termínu informovat i na svých internetových stránkách a na KC. Zákazník je oprávněn Smlouvou vypovědět v případě, že by Poskytovatel změnil cenové podmínky nebo parametry Služby v neprospekch Zákazníka.
- 3.11 Pro výpočet poměrné části ceny služeb účtovaných paušální měsíční částkou se počítá, že zúčtovací období má 30 dní. (Pro účtování necelých zúčtovacích období, např. při zřízení Služby.)
- 3.12 Změna cenového plánu Služby na vyšší úroveň na žádost Zákazníka je možná v průběhu fakturačního období. Poskytovatel žádost Zákazníka zohlední nejpozději do konce fakturačního období, pokud Zákazník požádá alespoň 5 pracovních dní před koncem fakturačního období. Fakturační období se účtuje podle nejvyššího použitého cenového plánu. Změna cenového plánu služby na nižší je možná pouze od počátku nového fakturačního období. Poskytovatel změnu zohlední, pokud žádost obdrží alespoň 5 pracovních dní před počátkem nového fakturačního období. Za vyšší se pokládá takový cenový plán, u něhož je účtována vyšší paušální částka.
- 3.13 Při volbě placení inkasem je Zákazník povinen:
 - 3.13.1 řádně vyplnit ve Smlouvě číslo účtu, na jehož vrub bude inkaso prováděno;
 - 3.13.2 zřídit ve své bance svolení k inkasu a povolit na něm inkaso ve prospěch účtu Poskytovatele;
 - 3.13.3 v inkasu nenastavovat fixní variabilní symbol, neboť se mění (identifikuje každou platbu);
 - 3.13.4 doložit Poskytovateli zřízení svolení k inkasu, a to formou odeslaní potvrzení o zřízení inkasa poštou, elektronickou poštou, faxem nebo doručením záznamu z monitoru (screenshot) z elektronického bankovníctví Zákazníka, z něhož bude prokazatelné, že ke zřízení inkasa došlo;
 - 3.13.5 zajistit, aby v době inkasa byl na daném účtu dostatečný zůstatek a inkaso mohlo proběhnout.
- 3.14 Je-li ve smlouvě zvolena platba inkasem, je tento způsob placení aktivován pro nejbližší fakturační období poté, co je Poskytovateli doručen doklad prokazující, že byl svolení k inkasu řádně nastaveno. Do té doby lze služby hradit výhradně bankovním převodem, a to i když byla ve Smlouvě zvolena platba inkasem.
- 3.15 V případě, že inkaso neproběhne z důvodů na straně Zákazníka (např. nedostatečný zůstatek na účtu, špatně nastavený inkasní limit, zrušení daného bankovního účtu atd.), Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 150 Kč (cena bez DPH) za každé takovéto neproběhnutí inkasa.
- 3.16 Pokud ve dvou a více případech během za sebou jdoucích 12 měsíční zůstatek z důvodů na straně Zákazníka řádně neproběhne, vyhrazuje si Poskytovatel dále právo jednostranně změnit Zákazníkem zvolený způsob placení z placení inkasem na placení jednorázovou platbou. O takové změně musí být Zákazník informován Poskytovatelem.
- 3.17 Jakékoliv sankce za porušení tohoto článku 3 Obchodních podmínek jsou na sobě nezávislé a uplatněním jedné z nich nezaniká právo na uplatnění jiné. Právo na úhradu smluvních pokut dle tohoto článku 3 Obchodních podmínek se nedotýká práva na náhradu škody.

4 Provozní podmínky, odpovědnost za škody

- 4.1 Pokud nebude Zákazník moci poskytnuté Služby využívat nebo je bude moci využívat jenom částečně pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen závadu odstranit ve lhůtě zpravidla nepřesahující 48 hodin od jejího nahlášení Zákazníkem.
- 4.2 Poskytovatel neodpovídá za závady na sítích jiných osob, zejména v případě, že poslední část sítě (např. rozvody v domě) není spravována výhradně Poskytovatelem nebo není dostatečně zabezpečena proti působení třetích osob.
- 4.3 Poskytovatel neodpovídá za prodlení s plněním (zejm. poskytováním Služby) způsobené z titulu „vyšší moci“, přičemž takové prodlení není považováno za porušení Smlouvy. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinnosti, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto Obchodních podmínek. Za „vyšší moci“ smluvní strany považují zejména, vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, povodně, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.
- 4.4 Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákonu o elektronických komunikacích hradit Zákazníkovi náhradu škody způsobenou v důsledku přerušení či nedodání sjednaných Služeb.
- 4.5 V rámci služby mohou být poskytovány Poskytovatelem doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, která bude vždy uvedena v Ceníku, a které si může v průběhu účinnosti smluvního vztahu Zákazník objednat.
- 4.6 U Služeb je uplatňována měsíční tzv. Fair User Policy: Přenosová rychlost se u služby (cenového plánu) viaGIA Light po přenesení 25 GB dat v daném měsíci snižuje na 256 kbit/s; u cenového plánu viaGIA Comfort po přenesení 100 GB dat v daném měsíci snižuje na 512 kbit/s; u cenového plánu viaGIA Ultra po přenesení 250 GB dat v daném měsíci snižuje na 1024 kbit/s.
- 4.7 Poskytovatel je oprávněn podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemisťovat či upravit zařízení, jež poskytl Zákazníkovi v rámci Služby a jsou v majetku Poskytovatele.
- 4.8 Zákazník bere na vědomí, že možnost využít Služby s použitím zařízení je Poskytovatelem garantována pouze na typy koncových zařízení aktuálně uváděných na internetových stránkách Poskytovatele a to bez ohledu na to, zda je vlastnickem zařízení Zákazník nebo Poskytovatel. Poskytovatel neodpovídá za správné fungování (kompatibilitu) zařízení pořízených Zákazníkem a to zejména v případě, že dojde k technickým změnám v poskytování Služby, které neumožňují zařízení následně pro Službu zcela či z části využít. Poskytovatel dále neodpovídá za správné fungování (kompatibilitu) zařízení pořízených Zákazníkem jinak než v rámci Služby od Poskytovatele nebo jím doporučených partnerů.
- 4.9 Je-li pro připojení používána optická technologie až do prostor Zákazníka (byť, rodinný dům), Poskytovatel upozorňuje, že toto zařízení je klasifikováno jako laserový výrobek (třída 1, dle IEC60825-1+A2:2001) a nesmí být nikdy hledáno a) do laserového paprsku a nikdy být tento zaměřován do očí lidí nebo zvířat b) do konektoru pro připojení zařízení k optickému kabelu c) do konektoru umístěném v prostorách Zákazníka (optická telekomunikační zásuvka ve zdí) d) do

konektoru optického kabelu, je-li zapojen do zařízení nebo optické telekomunikační zásuvky. Laserové záření může způsobit poškození zraku nebo podráždění sítnice.

5 Povinnosti Zákazníka

- 5.1 Zákazník se zavazuje užívat služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména Zákonem o elektronických komunikacích.
- 5.2 Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel mu bude účtovat ceny dle platného Ceníku.
- 5.3 Zákazník je povinen řádně a včas hradit cenu za poskytnuté Služby.
- 5.4 Zákazník nesmí svévolně zasahovat do zapojení a konfigurace ukončujících zařízení sítě a nesmí ke koncovému bodu Služby připojovat koncová zařízení neschválená pro provoz v České republice.
- 5.5 Zákazník se zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele.
- 5.6 Zákazník odpovídá za strukturovaný rozvod v domě mezi koncovým bodem služby a ukončujícím zařízením Sítě.
- 5.7 Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na majetku Poskytovatele, který mu byl v rámci poskytované služby Poskytovatelem řádně předán, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- 5.8 Zákazník se zavazuje poskytnout elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz ukončujícího zařízení sítě dle požadavků Poskytovatele a platných norem.
- 5.9 Zákazník je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele prostřednictvím KC o všech změnách identifikačních údajů, kontaktních údajů, a nebo doručovací adresy.
- 5.10 Zákazník souhlasí s případným postoupením pohledávky Poskytovatele vzniklé z pohledávek po lhůtě splatnosti za poskytnuté Služby ve prospěch třetích osob.
- 5.11 Zákazník se zavazuje užívat poskytované Služby výhradně pro svoji vlastní potřebu a nesmí, s výjimkou osob blízkých dle příslušného ustanovení Občanského zákoníku v platném znění a osob žijících s ním ve společné domácnosti v místě koncového bodu služby, umožnit využití poskytovaných Služeb třetím osobám bezplatně, ani za úplatu, bez písemného souhlasu Poskytovatele. Zákazník nesmí umožnit využití Služeb žádné osobě mimo obydlí (byt, rodinný dům), kde je Služba zřízena. V případě porušení této povinnosti je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ a Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupením od Smlouvy se neruší ustanovení o smluvní pokutě. Zákazník nese odpovědnost za škody vzniklé z důsledku neoprávněného využívání Služby třetími osobami.
- 5.12 Zákazník si musí zajistit platný osobní certifikát pro přístup k zabezpečené části internetových stránek Poskytovatele. Certifikát musí být vydán pro Poskytovatele důvěryhodnou certifikační autoritou (dále jen „CA“), kterými jsou české akreditované CA a nebo CA uvedené na internetových stránkách Poskytovatele.

6 Povinnosti Poskytovatele

- 6.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména Zákonem o elektronických komunikacích.
- 6.2 Poskytovatel je povinen nepřetržitě udržovat svoji Síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění poruch.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li Zákazníkovi zcela využívat služeb a to do 48 hodin od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému bodu služby a nebo ukončujícímu zařízení sítě, přerušeni dodávky el. energie apod. Krátkodobé přerušeni možnosti využívání služeb obvykle netrvající déle než 48 hodin, se nepovažuje za porušení Smlouvy.
- 6.4 Nebude-li závada, která způsobí přerušeni poskytování objednaných Služeb, za kterou Poskytovatel odpovídá a která byla řádně Zákazníkem ohlášena, odstraněna do 48 hodin od jejího ohlášení, má Zákazník právo na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrné části pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou Službu nebylo možné pro závadu na straně Poskytovatele vůbec využít. Sleva bude na základě Žádosti Zákazníka účtována zpravidla v následujícím vyúčtování, nejpozději však do 3 měsíců následujících po doručení Žádosti na KC.
- 6.5 Dojde-li k výpadku napájení nebo porušení klimatických podmínek ze strany Zákazníka, mohou být Zákazníkovi naúčtovány částky související s odstraněním takto neoprávněně hlášené závady na poskytované Službě.
- 6.6 Poskytovatel je povinen zveřejnit veškerá omezení, přerušeni nebo nepravdivosti v poskytování Služeb, pokud jsou Poskytovatelem tyto skutečnosti známé předem na svých internetových stránkách s výjimkou omezení a pozastavení dle čl. 7 těchto Obchodních podmínek.
- 6.7 Poskytovatel se zavazuje zabezpečit přístup k údajům Zákazníka prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele pomocí SSL a X.509 osobních certifikátů.

7 Omezení nebo pozastavení poskytování Služeb

- 7.1 Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování služeb Zákazníkovi, jestliže:
 - 7.1.1 Zákazník nezaplatil za Služby ve lhůtě 14 kalendářních dnů ode dne splatnosti;
 - 7.1.2 Zákazník porušuje tyto Obchodní podmínky Poskytovatele anebo jiné právní předpisy platné pro užívání Sítě a Služeb;
 - 7.1.3 Zákazník narušuje činnost služeb jiných uživatelů připojených k Síti Poskytovatele, nebo k sítím ostatních Poskytovatelů (např. nevyžádané zprávy apod.);
 - 7.1.4 Zákazník předává nebo jinak poskytuje Službu jiným subjektům;
 - 7.1.5 Zákazník předal Poskytovateli neúplné, nepravdivé nebo zavádějící informace;
 - 7.1.6 Poskytovatel provádí údržbu nebo opravu Sítě.
- 7.2 Zákazník má právo požadovat po Poskytovateli obnovení poskytování Služeb do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy na základě jeho konání odpadly důvody, pro které k omezení nebo pozastavení Služeb došlo.

8 Platnost a ukončení smluvního vztahu

- 8.1 Zákazník i Poskytovatel jsou oprávněni ukončit Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou na základě písemné výpovědi i bez udání důvodu. Písemná výpověď musí být doručena druhé straně na adresu pro doručování. Výpovědní lhůta u Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou činí dva kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.2 Poskytovatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:
 - 8.2.1 poskytování služeb bylo omezeno nebo pozastaveno dle čl. 7 těchto Obchodních podmínek a důvody pro takové omezení nebo pozastavení nebyly odstraněny ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k nápravě;
 - 8.2.2 v průběhu 12 po sobě jdoucích měsíců došlo ze strany Zákazníka alespoň třikrát k vadně provedené platbě, vč. inkasní platby (tedy k platbě, která není v souladu s podmínkami těchto Obchodních podmínek, zejm. s ohledem na správné uvedení variabilního symbolu aj.), nebo nedošlo jinak k řádné platbě za Služby;
 - 8.2.3 Zákazník neinformoval Poskytovatele o změnách jeho údajů, zejm. identifikačních údajů, kontaktních údajů nebo doručovací adresy, zejména v souvislosti s odstěhováním se z lokality poskytování Služeb;
 - 8.2.4 Zákazník uvedl při podpisu Smlouvy nesprávné nebo nepravdivé informace.
 Oznámení o odstoupení je Poskytovatel oprávněn doručit Zákazníkovi rovněž prostřednictvím elektronické pošty, přičemž odstoupení je účinné dnem jeho doručení Zákazníkovi.
- 8.3 Užívá-li Zákazník set-top box, router či jiné zařízení Poskytovatele (dále také „zařízení“), musí jej nejpozději při ukončení smluvního vztahu Poskytovateli na své náklady vrátit, přičemž zařízení musí odpovídat stavu, v jakém jej Zákazník převzal pouze s přihlednutím k běžnému opotřebení užíváním. V případě, že Zákazník nevrátí Poskytovateli zařízení do 10ti dnů od ukončení Smlouvy, může být Zákazníkovi účtována koncová cena zařízení dle posledního platného Ceníku, ve kterém je zařízení uvedeno. V případě vrácení zařízení v poškozeném nebo nekompletním stavu, či ve stavu zjevně opotřebovaném nad míru běžného opotřebení, mohou být Zákazníkovi účtovány náklady spojené s jeho uvedením do stavu, v jakém mu bylo zapůjčeno. V případě, že by náklady na znovuvvedení zařízení do stavu v jakém bylo Zákazníkovi zapůjčeno byly vyšší než koncová cena zařízení dle posledního platného Ceníku, ve kterém je zařízení uvedeno, může Poskytovatel od uvedení do původního stavu upustit, přičemž Zákazník je pak povinen zaplatit Poskytovateli cenu zařízení dle posledního platného Ceníku, ve kterém je zařízení uvedeno.

- 8.4 Po ukončení Smlouvy jsou strany povinny uhradit vzájemně veškeré své pohledávky vzniklé jim v době účinnosti smluvního vztahu.
- 8.5 Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, a Zákazník 21 kalendářních dnů před dobou sjednanou smluvními stranami písemně Poskytovateli nesdělí, že již nemá nadále zájem na pokračování Smlouvy, přechází prvním kalendářním dnem po uplynutí původně sjednané doby účinnosti Smlouvy tato Smlouva na dobu neurčitou
- 8.6 Za podmínek v tomto článku stanovených je Zákazník oprávněn předčasně vypovědět rovněž Smlouvu na dobu určitou. Dojde-li k ukončení Smlouvy na dobu určitou ze strany Zákazníka nebo dojde-li k ukončení Smlouvy na dobu určitou z důvodů odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli 1) částku odpovídající součtu všech měsíčních paušálních cen, které by Zákazník uhradil Poskytovateli za poskytování Služeb dle končí Smlouvy v případě, že by předmětná Smlouva nezanikla, a to od okamžiku ukončení Smlouvy do uplynutí doby určité sjednané ve Smlouvě a 2) jednorázovou náhradu nákladů Poskytovatele za předčasně ukončení Smlouvy ve výši 150,- Kč bez DPH. Tuto částku je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli na základě faktury – vyúčtování vystaveného Poskytovatelem. Hlášení závd, reklamace
- 8.7 Poruchy poskytovaných Služeb může Zákazník ohlásit prostřednictvím aplikace na internetových stránkách Poskytovatele a nebo telefonicky prostřednictvím KC. Hlášení o poruše musí obsahovat:
 - 8.7.1 identifikační Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno);
 - 8.7.2 jméno a příjmení kontaktní osoby jednáající jménem Zákazníka;
 - 8.7.3 telefonní/faxové spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu;
 - 8.7.4 identifikační kód dotčené služby přidělený Poskytovatelem při přiřízení Služby;
 - 8.7.5 datum a čas zjištění poruchy;
 - 8.7.6 popis poruchy.
- 8.8 V případě nesprávného vyúčtování Služeb, má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak toto právo zanikne.
- 8.9 Zákazník uplatňuje reklamaci v reklamačním oddělení Poskytovatele na adrese: Právní a reklamační oddělení, T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/17, 19, 140 21, Praha 4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.
- 8.10 Nevyhoví-li Poskytovatel podané reklamaci na vyúčtovanou cenu, je Zákazník oprávněn uplatnit námitku u Českého telekomunikačního úřadu.
- 8.11 V případě, že se prokáže neoprávněné vyúčtování ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace.
- 8.12 Reklamace jsou podávány výhradně písemně. Stížnosti jsou vzneseny písemně nebo telefonicky prostřednictvím KC.
- 8.13 Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování služeb elektronických komunikací jsou zodpovírány prostřednictvím kontaktů uváděných na internetových stránkách Poskytovatele.
- 8.14 V případě poruchy pronajatého zařízení, jež Poskytovatel poskytl Zákazníkovi v rámci Služby, má Zákazník právo na jeho bezplatnou výměnu za funkční zařízení. Výměna probíhá na pracovišti Poskytovatele - Kontaktním centru po předchozí dohodě. Tímto se Zákazník nezbujuje odpovědnosti za případnou škodu způsobenou na zařízení.
- 8.15 Dojde-li ke zničení nebo poškození zařízení nebo jeho části, má Zákazník právo na jeho výměnu, a to až po zaplacení škody, která Poskytovateli vznikla a to až do výše ceny zařízení dle Ceníku a dalších nákladů s touto událostí spojených.

9 Závěrečná ustanovení

- 9.1 Zákazník souhlasí se zasláním informací o službách Poskytovatele a jiných obchodních sděleních Poskytovatele na e-mail uvedený ve Smlouvě, přičemž Zákazník je oprávněn kdykoliv svůj souhlas zrušit a to jednostranným oznámením doručeným Poskytovateli.
- 9.2 V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Obchodních podmínek bude shledáno nezákonným, nevynutitelným nebo neplatným, nebude se taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost vztahovat na ostatní ustanovení těchto Obchodních podmínek.
- 9.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit tyto Obchodní podmínky za předpokladu, že jejich změnu zveřejní nejméně 30 kalendářních dnů předem na internetových stránkách a ve svých obchodních místech.
- 9.4 Vztahy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem vzniklé na základě Smlouvy se řídí těmito Obchodními podmínkami a Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti T-Systems Czech Republic a.s. (dále jen „VOP“). V případě rozporu mezi Obchodními podmínkami a VOP, nebo v případě chybějící úpravy ve VOP, se použijí tyto Obchodní podmínky.

Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.5.2012.

Ing. Michal Hátle, CSc.

Předseda představenstva T-Systems Czech Republic a.s.

Ing. Lenka Kališová, CSc.

Členka představenstva T-Systems Czech Republic a.s.