

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb pro přístup ke službám sítě Internet Best4

1. Úvodní ustanovení

1.1. Best4 facility s.r.o., se sídlem Masarykovo náměstí 1484, 530 02 Pardubice, IČ 05316863, DIČ 05316863, společnost zapsána v OR KS v Hradci Králové, spisová značka C 37580 vydává v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně dalších zákonů, v platném znění (dále jen zákon o telekomunikacích) a na základě Generálních licencí ČTÚ, jako držitel osvědčení o registraci telekomunikačních činností č.4238 vydaného Českým telekomunikačním úřadem dne 13.1.2017

s platností a účinností od 11.01.2017 tyto

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb pro přístup ke službám sítě Internet Best4

1.2. Všeobecné podmínky veřejných telekomunikačních služeb pro přístup ke službám sítě Internet Best4 (dále jen Podmínky) obsahují základní obchodní, technické, provozní a reklamační podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb pro přístup ke službám sítě Internet. Současně tyto Podmínky vymezují základní povinnosti a práva společnosti Best4 facility s.r.o., jako poskytovatele těchto služeb (dále jen Poskytovatel) a uživatelů těchto služeb (každý z nich dále jen Uživatel). Tyto Podmínky platí na celém území České republiky. Aktuální seznam a ceník veřejných telekomunikačních služeb pro přístup ke službám sítě Internet Best4 je zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele na adrese www.Best4facility.cz.

1.3. Veřejné telekomunikační služby pro přístup ke službám sítě Internet Best4 (dále jen služba/Služby) budou ze strany Poskytovatele poskytovány uživateli na základě Smlouvy o poskytování veřejných telekomunikačních služeb pro přístup ke službám sítě Internet Best4 (dále jen Smlouva) uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem a za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Podmínkách. Tyto Podmínky pak tvoří nedílnou součást Smlouvy.

2. Definice základních pojmů

2.1. Poskytovatel: Best4 facility s.r.o., se sídlem Masarykovo náměstí 1484, 530 02 Pardubice

2.2. Uživatel: Jakákoliv fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním úkonům, které Poskytovatel poskytuje Službu na základě Smlouvy a dle těchto Podmínek.

2.3. Smlouva: Smlouva o poskytování veřejných telekomunikačních služeb Best4, uzavřená mezi Uživatelem a společností Best4 facility s.r.o. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem vzniká dnem uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena dnem akceptace smluvního návrhu oběma smluvními stranami. Za akceptaci smluvního návrhu se považuje písemné potvrzení Poskytovatele, že akceptoval Smlouvu podepsanou Uživatelem. Každá služba uvedená v seznamu služeb na webových stránkách Poskytovatele na adrese www.Best4facility.cz se řídí samostatnou Smlouvou.

2.4. Služba: Zprostředkování přístupu Uživatele k širokopásmovým službám sítě Internet, službám obsahu a jiným službám, vyššími rychlostmi při využití datové sítě Poskytovatele pro přenos dat mezi koncovým bodem telekomunikační sítě Poskytovatele a přístupovým bodem datové sítě IP Poskytovatele. Uživatel může objednat změnu a rozšíření Služby včetně dalších doplňkových služeb. Podmínky a ceny jsou uveřejněny na webových stránkách Poskytovatele na adrese www.Best4facility.cz. Služby nezahrnují zřízení koncového bodu veřejné telekomunikační sítě pro přístup ke službám sítě Internet a připojení do přípojné sítě. Zřízení koncového bodu veřejné telekomunikační sítě pro přístup ke službám sítě Internet a připojení do přípojné sítě je zpoplatňováno Poskytovatelem odděleně. Služby jsou poskytovány na území České republiky v lokalitách specifikovaných na webových stránkách Poskytovatele na adrese www.Best4facility.cz. Každá služba ze Služeb Best4 se řídí vlastní smlouvou.

2.5. Data: Jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

2.6. Přípojná síť: Vedení pomocí technologií WiFi a ostatních síťových technologií od přístupového bodu datové sítě IP Poskytovatele ke koncovému bodu veřejné telekomunikační sítě.

2.7. Koncový bod veřejné telekomunikační sítě: Fyzický spojovací bod, ve kterém je Uživateli poskytován přístup ke Službám.

2.8. Koncové telekomunikační zařízení: Zařízení umožňující využívání Služeb, které je připojené ke koncovému bodu veřejné telekomunikační sítě přímo nebo nepřímo a splňuje zákonné předpisy a definované technické parametry. Technická specifikace a seznam doporučených koncových rozhraní pro Služby jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele na adrese www.Best4facility.cz.

2.9. Koncové telekomunikační rozhraní Poskytovatele: Technické rozhraní Poskytovatele, které je dodáno Poskytovatelem Zákazníkovi za účelem poskytnutí služeb. Toto je majetkem Poskytovatele a chráněno zákonem o telekomunikacích

2.10. Koncové telekomunikační zařízení Zákazníka: Technické zařízení ve vlastnictví Zákazníka, používané Zákazníkem pro užívání služeb Poskytovatele, umístěné v prostorách Zákazníka nebo třetí strany.

2.11. Předávací protokol: Formulář obsahující záznamy o závěrečných měřeních, službách a technologiích předaných nebo zapůjčených uživateli, který se po podpisu obou smluvních stran stává nedílnou součástí Smlouvy.

2.12. Žadatel: Fyzická nebo právnická osoba, která zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy, případně osoba, která již Smlouvu uzavřela až do okamžiku, kdy Službu převezme.

3. Zřízení Služby

3.1. Poskytovatel požadovaný typ Služby Uživateli zřídí, pokud měření přípojné sítě, na které má být zřízena požadovaná Služba, prokáže technickou realizovatelnost zřízení Služby.

3.2. Zřízení Služby předchází měření kvality přípojné sítě potřebné pro zřízení Služby. Měření může být nezbytné také v místě požadovaného zřízení Služby.

3.3. Služba se považuje za zřízenou:

a) po provedení funkčního testu připojení do Internetu technickým pracovníkem Poskytovatele, který zřízení Služby provedl, a po podpisu předávacího protokolu na zřízení Služby Uživatелеm

b) nebo s prvním úspěšným přihlášením do sítě Poskytovatele s využitím zaregistrovaného konta Uživatele

3.4. Přístup ke Službě je zajištěn prostřednictvím ověření MAC adresy koncového telekomunikačního zařízení a přidělením neveřejné statické IP intranetu.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Uživateli Službu za Podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Podmínkách.

4.2. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran. Poskytovatel není odpovědný ani za 100% dostupnost ke Službě.

4.3. Poskytovatel je oprávněn vést provozní záznamy o využívání Služby Uživatелеm a to i zpětně. Provozní záznamy o využívání Služby slouží k nastavování Služby.

4.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu i zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně jeden měsíc předem. Oznámení o změně specifikace Služby nebo zrušení Služby musí být učiněno formou elektronické zprávy zaslané na elektronickou adresu Uživatele.

4.5. Poskytovatel bude průběžně Uživatele informovat o poskytovaných a nově zaváděných Službách.

4.6. Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Doba provedení údržby bude Uživateli oznámena pokud možno vhodnou formou předem.

4.7. Poskytovatel je povinen umožňovat Uživateli přístup ke Službě za podmínek uvedených v těchto Podmínkách a Smlouvě.

4.8. Poskytovatel je povinen informovat vhodným způsobem Uživatele o změnách nebo jiných nepravidelnostech v poskytování Služby, pokud mu tyto budou známy předem.

4.9. Poskytovatel má právo kontroly připojeného koncového zařízení Uživatele z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.

4.10. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

4.11. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Uživatel šíří v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.

4.12. Poskytovatel je oprávněn zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb spočívající např. v zamezení přístupu na některé servery sítě internet nebo omezení některých přenosových protokolů, portů atp. .

5. Práva a povinnosti uživatele

5.1. Uživatel má právo na používání Služby v rozsahu a způsobem odpovídajícím smluveným podmínkám.

5.2. Uživatel je povinen při využívání Služby dodržovat Smlouvu, tyto Podmínky, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.

5.3. Uživatel je dále povinen platit ceny za poskytnutou Službu a související činnosti, v souladu s cenami platnými v době poskytnutí služeb, a to ve lhůtě splatnosti a ve výši uvedené Poskytovatelem v platebním dokladu.

5.4. Uživatel nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.

5.5. Uživatel není oprávněn postupovat třetím osobám připojení ke Službě.

5.6. Uživatel smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

5.7. Uživatel je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu Uživatele, adresy trvalého pobytu, sídla či místa podnikání, právní formy uživatele a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je porušením Smlouvy.

5.8. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služeb a k plnění dle Smlouvy, a to do sedmi dnů od doručení příslušné výzvy Uživateli. V případě, že Uživatel požadované informace v uvedené lhůtě neposkytne, je Poskytovatel oprávněn postupovat dle ustanovení 8.6 těchto Podmínek.

5.9. Oznámení nových údajů dle odstavce 5.7 nebo výpověď Smlouvy zasílá Uživatel formou doporučeného dopisu na administrativní podporu Poskytovatele na adresu uvedenou na webových stránkách Poskytovatele na adrese www.Best4facility.cz. Ve své žádosti uvede Uživatel číslo Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem včetně využívané varianty Služeb.

5.10. Žádost o změnu služby uplatňuje Uživatel v Kontaktním místě Poskytovatele, prostřednictvím obchodních zástupců nebo prostřednictvím Internetu na zabezpečené webové stránce Poskytovatele www.Best4facility.cz určených Uživateli k nastavení parametrů služby.

5.11. Žadatel je povinen uvést identifikační a jiné údaje ke své osobě a na požádání předložit Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.

5.12. Uživatel má právo využívat v jednom okamžiku pouze počet připojení ke Službě definovaných ve smlouvě.

5.13. Uživatel není oprávněn používat instalovaná zařízení Poskytovatele k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta dle Smlouvy, ani jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Nesmí nic měnit a jakkoliv zasahovat do technického zařízení veřejné telekomunikační sítě včetně koncového bodu.

5.14. Uživatel je povinen dodržovat telekomunikační tajemství a chránit zprostředkovaná osobní data uživatelů Služeb, o kterých se během smluvního vztahu dozvěděl.

5.15. Uživatel se zavazuje bezodkladně ohlásit Poskytovateli veškeré závady vzniklé na zařízení Poskytovatele včetně koncového bodu sítě.

5.16. Uživatel se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služeb. Uživatel je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.

5.17. Uživatel může užívat služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, písemnými návody a pokyny, a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užíváním služeb pro trvalé nebo obdobné připojení www, souborových nebo jiných serverů, provozováním sítí P2P typu Kazaa apod., nadměrným datovým přenosem atd.)

6. Smluvní zabezpečení

6.1. Návrh na uzavření Smlouvy (dále jen Návrh) uplatňuje Žadatel u Kontaktního místa Poskytovatele určeného pro styk s veřejností (dále jen Kontaktní místo Poskytovatele), kterým je sídlo poskytovatele, nebo prostřednictvím Internetu na webové stránce Poskytovatele www.Best4facility.cz. V Návrhu je Žadatel povinen uvést identifikační a jiné údaje ke své osobě a na požádání předložit Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.

6.2. Smlouva obsahuje základní údaje o smluvních stranách a specifikovaný soubor příloh, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.

6.3. Smlouva je uzavřena a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních s platností originálu s tím, že každá strana obdrží jedno vyhotovení. Uzavřením smluvního vztahu se Poskytovatel a Uživatel zavazují k dodržování těchto Podmínek. Podmínky jsou k dispozici v Kontaktním místě Poskytovatele a na webové stránce Poskytovatele www.Best4facility.cz.

6.4. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení Služby a podpisem Předávacího protokolu

6.5. Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo na dobu neurčitou, vždy však nejméně na dobu uvedenou ve Smlouvě.

6.6. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, Smlouva též zaniká, pokud:

a) den zahájení Služby nenastane do 40 dnů ode dne podpisu Smlouvy; nebo

b) Službu nelze z technických důvodů realizovat

6.7. Smlouva uzavřená na dobu určitou zaniká uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, jestliže některá ze stran nejpozději jeden měsíc před uplynutím sjednané doby doručí druhé straně písemné oznámení o ukončení Smlouvy. V opačném případě se Smlouva prodlužuje na dobu neurčitou. Pokud Zákazník vypoví Smlouvu ve lhůtě 12 měsíců ode dne zřízení služby nebo ve lhůtě kratší než je doba povinného užívání Služby uvedená ve Smlouvě, nebo pokud v uvedené době Poskytovatel odstoupí od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy Zákazníkem, pak má Poskytovatel vůči Zákazníkovi nárok na vyúčtování jednorázové částky, která se rovná 20% všech plateb, které by byl Zákazník povinen uhradit od účinnosti doby zániku Smlouvy nebo ode dne odstoupení od Smlouvy do uplynutí doby, na kterou byla Smlouva na dobu určitou původně uzavřena nebo do uplynutí 12 měsíců od zřízení Služby v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou, plus poplatek za demontáž zařízení dle platného ceníku, plus cenový rozdíl mezi zvýhodněnou a standardní instalací, popř. náklady spojené s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

6.8. Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu předat Poskytovateli, nebo osobě pověřené demontáží, veškerá Koncová zařízení Poskytovatele, případně i všechna další zapůjčená zařízení Poskytovatele a vyrovnat všechny své, i dosud nesplatné, závazky vůči Poskytovateli.

6.9. V případě odmítnutí Návrhu sdělí Poskytovatel Žadateli elektronicky prostřednictvím webové stránky Poskytovatele www.Best4facility.cz nebo elektronickou poštou odeslanou na kontaktní adresu uvedenou Žadatelem v okamžiku objednání Služby, a nebo v písemné formě do 30-ti dnů ode dne obdržení Návrhu konkrétní důvody odmítnutí.

6.10. Poskytovatel může odmítnout Návrh:

a) odmítne-li Žadatel přistoupit na ustanovení těchto Podmínek

b) má-li Žadatel nevyrovnané pohledávky vůči Poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu nebo má s Poskytovatelem uzavřen splátkový kalendář na nevyrovnané pohledávky z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu

c) lze-li důvodně předpokládat, že Žadatel nebude stanovené Podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném smluvním vztahu porušoval, či porušuje, smluvní podmínky)

d) pokud požadavek Žadatele je technicky nerealizovatelný, nebo když kvalita přípojné sítě Žadatele neumožňuje na základě výsledků posuzování Poskytovatele, bezproblémové zřízení či poskytování Služby.

6.11. změna, dodatek nebo ukončení Smlouvy je prováděno Poskytovatelem a Uživatелеm nebo jimi zmocněnými nebo pověřenými osobami.

7. Změna smlouvy

7.1. Každá změna smlouvy musí být uskutečněna na základě vzájemného souhlasu smluvních stran, formou písemného dodatku ke stávající smlouvě.

8. Ukončení smluvního vztahu

8.1. Smluvní vztah končí odstoupením od Smlouvy, uplynutím dohodnuté doby, smrtí fyzické osoby nebo je-li fyzická osoba nezvěstná, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.

8.2. Ukončení smluvního vztahu uplynutím dohodnuté doby je možné u Smlouvy uzavřené na dobu určitou.

8.3. V případě, že Uživatel zemřel, je nezvěstný nebo jako právnická osoba zanikl, je Poskytovatel oprávněn, jakmile se takovou skutečnost dozví, přerušit poskytování Služeb a v případě, že do 3 měsíců od zastavení poskytování Služeb nepožádá jiná fyzická nebo právnická osoba o uzavření Smlouvy o změně Uživatele dle těchto Podmínek, Služby zrušit. Marným uplynutím tříměsíční lhůty končí platnost i účinnost Smlouvy.

8.4. Uživatel je oprávněn vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí dva měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi formou doporučeného dopisu na administrativní podporu Poskytovatele na adresu uvedenou na webové stránce Poskytovatele na adrese www.Best4facility.cz.

8.5. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Uživateli formou doporučeného dopisu na adresu Uživatele uvedenou ve Smlouvě.

8.6. Ukončit přípravu realizace Služby v době od doručení objednávky Služby (návrhu) do uzavření Smlouvy může Žadatel kdykoliv a Poskytovatel za podmínky, že:

a) Žadatel nereaguje ve stanovené lhůtě na písemné oznámení dodané mu Poskytovatelem v souvislosti s připravovaným zřízením Služby a předáním Služby, nebo opakovaně porušuje ustanovení Podmínek,

b) Žadatel odmítne zřízení Služby v okamžiku, kdy tak Poskytovatel hodlá fyzicky učinit,

c) Žadatel vstoupil do likvidace, na majetek Žadatele byl vyhlášen konkurs, bylo povoleno vyrovnání, byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku Žadatele, nebo byla uvalena nucená správa

d) v době od doručení objednávky Služby (návrhu) do uzavření Smlouvy vyjde najevo, že Žadatelem uvedené údaje při objednání Služeb neodpovídaly skutečnosti nebo Žadatelem nebyly z jeho strany splněny potřebné technické nebo provozní předpoklady za účelem realizace Služby.

8.7. V případech odstoupení od Smlouvy z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, je Žadatel povinen nahradit Poskytovateli škodu ve výši prokazatelně vynaložených nákladů připadajících na již provedené práce a jejich přípravu.

8.8. Poruší-li Uživatel podstatně nebo porušuje-li opakovaně své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek nebo Smlouvy, bude mu od Poskytovatele doručeno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel Služeb má právo omezit poskytování Služeb zamezením aktivního přístupu ke Službám. Opakované prodlení s plněním povinností na straně Uživatele je podstatným porušením Smlouvy. Při podstatném porušení Smlouvy je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Poskytovatel dále může od Smlouvy odstoupit, pokud Uživatel vstoupí do likvidace, na majetek Uživatele byl prohlášen konkurs, bylo povoleno vyrovnání, byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku Uživatele nebo byla uvalena nucená správa.

8.9. Odstoupení je účinné dnem následujícím po dodání oznámení o odstoupení v písemné formě druhé smluvní straně. Nedodržení písemné formy má za následek neplatnost a neúčinnost odstoupení od Smlouvy.

8.10. Ukončení smluvního vztahu dohodou smluvních stran k určitému datu je možné u všech druhů Smluv uzavřených dle těchto podmínek.

8.11. Ukončením smluvního vztahu není Uživatel zbaven povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté služby a jiné výkony poskytnuté až do ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné škody způsobené na technických zařízeních Poskytovatele, případně i na koncovém zařízení v majetku Poskytovatele. Tímto také nezanikají nároky Poskytovatele na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu.

9. Omezení, přerušování a ukončení poskytování Služeb

9.1. Poskytovatel je oprávněn omezit, přerušit na nezbytně nutnou dobu nebo ukončit poskytování Služeb:

a) v případě rozhodnutí orgánů ČR v období krizových situací v důležitém veřejném zájmu

b) ze závažných technických nebo provozních důvodů

c) v případech vymezených těmito podmínkami.

9.2. Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování Služby v případě, že Uživatel porušil některá ustanovení těchto podmínek, ačkoliv byl Poskytovatelem písemně, e-mailem nebo pomocí SMS upozorněn a vyzván ke zjednání nápravy zejména:

a) je-li Uživatel v prodlení s úhradou účtovaných částek delší než 7 dnů

b) v případech rušení, ohrožení provozu veřejné telekomunikační sítě koncovým zařízením Uživatele nebo

c) pokud se platební doklad s vyúčtováním cen za poskytnuté služby nebo upozornění na porušení podmínek, vrátí Poskytovateli zpět jako nedoručitelná zásilka.

9.3. Jestliže Uživatel odstraní příčiny, pro které bylo přerušeno poskytování Služby, Poskytovatel neprodleně obnoví její poskytování.

9.4. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté služby není dotčen přerušáním poskytování Služby dle tohoto článku podmínek.

9.5. Poskytovatel má dále právo dočasně omezit Služby nebo ukončit jejich poskytování v následujících případech, že Uživatel:

a) způsobem svého užívání ohrožuje stabilitu systému a technické infrastruktury Poskytovatele nezbytně nutné pro zajištění plné operativnosti služby

b) svým chováním porušuje bezpečností integritu Služby, nebo

c) pokud nevyužívá Službu v souladu s pravidly definovanými těmito podmínkami.

9.6. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy, které vzniknou Uživateli omezením nebo přerušením poskytování služby dle těchto Podmínek.

10. Ceny a platební podmínky

10.1. Uživatel je povinen za zřízení a užívání Služeb platit ceny podle platného Ceníku Služeb, který se nachází na webové stránce poskytovatele na adrese www.Best4facility.cz nebo je k nahlédnutí v Kontaktním místě Poskytovatele. Případné změny Ceníku budou Uživateli oznámeny Poskytovatelem

písemně nebo elektronicky na adresu uvedenou ve Smlouvě, nejméně s jednoměsíčním předstihem. Uživatel je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas se změnami Ceníku sdělením učiněným formou elektronické zprávy, zaslané Poskytovateli na elektronickou adresu info@Best4.cz ve lhůtě 15 dnů ode dne, kdy mu byla informace o změně cen zaslána, nebo kdy byly předmětné změny cen uveřejněny na webové stránce Poskytovatele na adrese www.Best4facility.cz (dle toho, které z těchto dat nastane dříve). Nestane-li se tak, nabývají změny Ceníku účinnosti vůči Uživateli dnem v Ceníku uvedeném. Vyjádřil-li Uživatel ve shora uvedené lhůtě nesouhlas se změnou Ceníku, Smlouva pozbývá platnosti a účinnosti dnem nabytí účinnosti změny Ceníku.

10.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování Služby. Změny cen se zveřejňují uvedením na webové stránce Poskytovatele www.Best4facility.cz kde jsou tyto informace veřejně přístupné.

10.3. Cena Služby se skládá z ceny za zřízení Služby, z pravidelně se opakující měsíční ceny za používání Služby a případně z pravidelných měsíčních cen za doplňkové služby.

10.4. Cena za zřízení Služby bude vyúčtována při zřízení služby

10.5. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavených daňových dokladů s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni zúčtovacího období, popř. k datu provedení platby.

10.6. Pro případ prodlení Uživatele s úhradou ceny za Služby náleží Poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služeb až do doby úplného zaplacení pohledávky, jak je uvedeno v odstavci 9.2 Podmínek. Po dobu pozastavení trvá Uživatelova povinnost platit pravidelně se opakující měsíční platby stanovené smlouvou. Opakované prodlení na straně Uživatele je podstatným porušením smlouvy, zakládající oprávněnost Poskytovatele odstoupit od smlouvy.

10.7. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc.

10.8. Zaplatit ceny za poskytování Služeb je Uživatel povinen na základě uzavřené smlouvy, ve lhůtách stanovených touto smlouvou, popř. na základě fakturace poskytovatele.

10.9. Uživatel odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté služby a související činnosti bude provedena ve stanovené výši a lhůtě splatnosti a to i v případě, že plátcem je jiná osoba, označená Uživatelem. Uživatel současně odpovídá za to, že předmětná úhrada cen bude provedena jedním z následujících způsobů:

a) příkazem k úhradě z postřirového nebo bankovního účtu na číslo účtu Poskytovatele nebo

b) platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou A nebo

c) platbou v hotovosti v sídle poskytovatele

10.10. Za dobu omezení nebo zastavení provozu a poskytování Služeb z důvodu porušení smluvních podmínek Uživatelem se účtuje cena za Služby v plné výši v souladu s platným Ceníkem.

10.11. Při přerušení poskytování Služeb z důvodu závady trvajícím nepřetržitě déle než 5 dní, pokud za závadu Uživatel neodpovídá, sníží Poskytovatel v rámci reklamačního řízení stálou měsíční cenu za poskytování Služeb o 1/30 za každý dne přerušení poskytování. Předpokladem je, že Uživatel bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady nebo se Poskytovatel o jejím vzniku dozví jinak a Uživatel poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování takové závady.

10.12. Poskytovatel není povinen uhrazovat Uživateli nebo Žadateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služeb nebo vadného poskytnutí Služeb.

10.13. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí stranu k vymáhání svých pohledávek za Uživatelem, který je v prodlení s úhradou dlužných částek.

10.14. Uživatel má právo na uplatnění reklamace proti výši vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby nebo za neposkytnutí Služeb či jiné související činnosti, v dohodnutém množství a kvalitě, písemnou formou na adrese Poskytovatele s uvedením důvodu reklamace. Toto právo je nutno uplatnit do 2 měsíců ode dne dodání platebního dokladu (vyúčtování), jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit i sporné vyúčtování cen.

10.15. V případě kladně vyřízené reklamace, pravomocného rozhodnutí Úřadu nebo soudu o námitce proti vyřízení reklamace ze strany Poskytovatele, z něhož vyplývá pro Poskytovatele povinnost vrátit přeplatek již zaplacených cen, vrátí Poskytovatel tento přeplatek Uživateli v souladu s platným Všeobecným reklamačním řádem Poskytovatele.

11. Ohlašování závad a jejich odstraňování, reklamace a řešení sporů

11.1. Uživatel užívá zákaznické podpory a ohlašuje event.závady Služeb způsobem uvedeném v jeho tarifu, popř. zvláště sjednaným ve Smlouvě. Tarify jsou zveřejněny na stránkách Poskytovatele na adrese w.Best4facility.cz .

V případě nedostupnosti pomocí SMS či elektronické zprávy zaslané na adresu Poskytovatele info@Best4.cz. Závadou (poruchou) se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Služby nebo snižuje stanovenou kvalitu Služeb. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své číslo smlouvy, jméno včetně telefonu (faxu), obchodní

firmu/název, místo a druh poruchového stavu, druhu Služeb u níž se vyskytla závada, čas zjištění a popis závady. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.

11.2. Poskytovatel má právo ověřit u technicky způsobilého zaměstnance Uživatele, zda závada není na koncovém zařízení Uživatele. Uživatel je povinen Poskytovateli tuto informaci poskytnout a umožnit vstup ke koncovému zařízení za účelem ověření informace.

11.3. Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zahájí Poskytovatel práce na odstraňování závady nejpozději následující pracovní den od nahlášení.

11.4. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 5 dní s výjimkou případů působení okolností, které nemohl Poskytovatel předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.

11.5. Pokud bylo možno Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno ji využít vůbec z titulu vzniku závady, za níž odpovídá Poskytovatel, sníží Poskytovatel Uživateli cenu za poskytování Služby ve smyslu odstavce 10.11. Podmínek. Jiná náhrada nemůže být poskytnuta.

11.6. Reklamacie se vyřizují podle platných zákonů a předpisů. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti dnů ode dne podání reklamacie.

11.7. Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady, v souladu s těmito Podmínkami.

11.8. V případných sporech ve věcech telekomunikací vyplývajících ze smluvních vztahů upravených těmito Podmínkami rozhoduje Český telekomunikační úřad podle zákona 71/1967 Sb., o správním řízení.

11.9. Poskytovatel nezodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci koncových zařízení v majetku Uživatele, které Uživatel využívá k připojení ke Službě, pokud není dohodnuto jinak.

12. Data sítě Internet

12.1. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.

12.2. Poskytovatel prohlašuje, že umístěním webové stránky Uživatele na jeho serveru neznamená, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.

12.3. Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit webovou stránku Uživatele umístěnou na jeho serveru, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že webová stránka Uživatele obsahuje pornografická díla písemná, zvuková nebo obrazová, která jsou v rozporu se zákony České republiky, zejména díla, ve kterých se projevuje neúcta k člověku a je v nich obsaženo násilí, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu s právními předpisy nebo všeobecně uznávanými etickými a morálními normami.

13. Shromažďování, evidence a užití informací a dat

13.1. Smluvní strany se zavazují všechny informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména se zákonem o telekomunikacích, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů), těmito Podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

13.2. Žadatel na základě objednání Služby (doručení Návrhu Smlouvy) a uzavření Smlouvy s Poskytovatelem souhlasí s tím, že jeho osobní údaje a data budou v nezbytném rozsahu poskytnuta Poskytovatelem třetí osobě, zvolenému poskytovateli přístupu k síti Internet (dále jen ISP) nebo poskytovateli obsahu (dále jen CSP), za účelem další komunikace mezi Uživatelem a zvoleným ISP nebo CSP.

13.3. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje, osobní a zprostředkovací data a data související s poskytováním Služby o Žadateli, Uživateli a popřípadě plátcí, nutná pro jeho evidenci v systému a užívat je pro účely poskytování Služby a souvisejících činností.

13.4. Žadatel a Uživatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpracovával po nezbytnou dobu související s řádným poskytováním Služby, jeho osobní údaje, osobní a zprostředkovací data a data související s poskytováním Služby a souvisejících činností. Tato data a osobní údaje je Poskytovatel rovněž oprávněn zpracovávat pro účely uplatňování svých práv souvisejících s pohledávkami vzniklými při poskytování Služby a souvisejících činností, zpřístupnit je třetím subjektům za účelem vymáhání pohledávek, a to i po skončení smluvního vztahu.

13.5. Žadatel a Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel je povinen v souladu se zákonem o telekomunikacích sdělovat orgánům oprávněným k tomu zvláštními právními předpisy informace o skutečnostech, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství, nebo na něž se vztahuje ochrana osobních a zprostředkovacích dat. Poskytovatel je oprávněn uvádět Uživatele v seznamu svých referenčních zákazníků.

13.6. Poskytovatel a jiní provozovatelé telekomunikačních sítí a poskytovatelé telekomunikačních služeb jsou oprávněni si vzájemně předávat data a informace související s poskytováním telekomunikační služby, je-li to nezbytné pro zajištění vzájemného propojení sítí nebo umožnění přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání služeb a sítě.

14. Ochrana důvěrných informací

14.1. Uživatel dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data dle § 84 odst. 8 zákona o telekomunikacích pro obchodní účely, jakož i pro účely přímého marketingu, včetně informací o poskytovaných a nově zaváděných službách.

14.2. Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby Uživatel neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Uživatele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

15. Ochrana práv k nehmotným statkům

15.1. Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek a jiných chráněných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak.

15.2. Uživatel je oprávněn využívat služeb včetně nehmotných statků spojených se službami pouze k účelu danému Smlouvou. Právo není přenosné na třetí osoby.

15.3. Uživatel je povinen při své činnosti dle Smlouvy chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele a dalších subjektů, která Poskytovatel zajistil Uživateli k užívání ve spojitosti se Smlouvou. Porušení závazků dle odstavců 15.1 - 15.3 Podmínek je podstatným porušením Smlouvy.

16. Dodací lhůty a doručování písemností

16.1. Poskytovatel zřizuje Službu na základě objednávky a uzavření Smlouvy bez zbytečného odkladu, pokud je to technicky možné nebo nebylo-li dohodnuto mezi smluvními stranami jinak.

16.2. Pro účely těchto podmínek se považuje za dodanou písemnost:

- a) předaná a převzatá druhou stranou osobně
- b) dodaná držitelem poštovní licence
- c) dodaná faxem nebo elektronickou poštou nebo SMS.
- d) dodaná jiným způsobem, byl-li takový způsob dodání s Uživatelem dohodnut.

16.3. V případě písemností nebo obchodního balíku dodávaných v souladu s odstavcem 5.8 Podmínek se považuje písemnost za dodanou, pokud bude prokázáno dodání zásilky na adresu naposledy oznámenou Uživatelem (plátcem, žadatelem). Za dodanou je považována i zásilka, u níž bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době.

17. Ostatní a závěrečná ustanovení

17.1. Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 01.01.2014

17.2. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Žadatelem nebo Uživatelem týkající se Smlouvy a plnění předmětu Smlouvy, která může mít vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění Smlouvy, musí být zásadně vedena v písemné formě nebo elektronicky.

17.3. Podmínky, **Všeobecný reklamační řád**, Ceník Služeb a Ceník volitelných a doplňkových služeb Služby je veřejně k dispozici na webové stránce Poskytovatele www.Best4facility.cz a v Kontaktním místě Poskytovatele.

17.4. Provozní a technické parametry Služeb jsou zveřejněny na webové stránce Poskytovatele na adrese www.Best4facility.cz Poskytovatel je oprávněn tyto parametry jednostranně změnit. Změna parametrů bude oznámena na webové stránce Poskytovatele na adrese www.Best4facility.cz

17.5. Poskytovatel je oprávněn tyto Podmínky kdykoli měnit nebo upravovat. Uživatel bude o takovéto změně nebo úpravě informován nejméně jeden měsíc předem na webové stránce Poskytovatele na adrese www.Best4facility.cz. Ve stejné lhůtě zašle Poskytovatel uživateli formou elektronické zprávy na elektronickou adresu nebo jiným vhodným způsobem informaci, že došlo ke změně Podmínek.

17.6. Poskytovatel a Uživatel se výslovně dohodli, že jejich smluvní vztah vzniklý při poskytování Služby se řídí zákonem **č. 89/2012 Sb. (NOZ)**, ve znění pozdějších předpisů.

17.7. Právní vztahy při poskytování Služeb se řídí právním řádem České republiky, Smlouvou, těmito Podmínkami, Ceníkem a Všeobecným reklamačním řádem Poskytovatele. V případě, že by se dostaly Smlouva, Podmínky, Ceník a Všeobecný reklamační řád do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:

- a) Smlouva
- b) Podmínky
- c) Ceník
- d) Všeobecný reklamační řád

V Pardubicích, dne 11. ledna 2017

zákazník

za Best4 facility