Obchodní podmínky společnosti OVANET a.s.

1. Úvodní ustanovení.

1.1 Obchodní podmínky společnosti OVANET a.s. (dále jen Obchodní podmínky, nebo "OP") vymezují základní technické, provozní, obchodní podmínky a postup, za kterých společnost OVANET a.s. poskytuje služby elektronických komunikací, nebo plnění související s poskytováním služeb elektronických komunikací na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, případně smlouvy o nákupu a prodeji souvisejícího zboží (dále jen Smlouva).

1.2 Obchodní podmínky jsou Obchodními podmínkami pro zajišťování veřejných komunikačních sítí a služeb elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Současně obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást každé Smlouvy uzavřené se společností OVANET a.s. o poskytování služeb elektronických komunikací, nebo o plnění souvisejícím s poskytováním služeb elektronických komunikací (dále jen "Smlouva"). Řídí se jimi smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti. Součástí každé Smlouvy je také Ceník poskytovaných služeb, Specifikace služeb, Technická specifikace služeb, Informace pro spotřebitele dle § 1811 a § 1820 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., Shrnutí smlouvy, Informace stanovené v Příloze č.1. zákona č. 127/2005 Sb., Informace o právu na paušální náhradu podle § 34 odst.11 a § 34a) odst.11 zákona, Podmínky společnosti OVANET a.s. jako poskytovatele zprostředkovatelských a hostingových služeb, týkající se obsahu, uplatňování a vymáhání smluvních podmínek digitálních služeb podle nařízení EU 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách), vztahující se k poskytované službě, které jsou uveřejněny na internetových stránkách společnosti OVANET a.s. https://ovanet.cz/.

2. Definice pojmů.

2.1 „Operátor" je společnost OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00, IČ: 258 57 568, která poskytuje veřejně dostupné Služby elektronických komunikací na základě všeobecných oprávnění vydaných Českým telekomunikačním úřadem.

2.2 „Účastník" je každý, kdo uzavřel s Operátorem poskytujícím veřejně dostupné Služby elektronických komunikací Smlouvu o poskytování těchto Služeb. Fyzické osoby mohou být Účastníkem této Smlouvy s Operátorem nejdříve dovršením osmnáctého roku věku.

2.3 „Návštěvník" je každý, kdo navštíví prostory Operátora současně s Účastníkem, nebo ten, komu Účastník umožnil přístup do prostor Operátora.

2.4 „Prodávající" je společnost OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00, IČ: 258 57 568.

2.5 „Kupující" je fyzická nebo právnická osoba, která učinila nebo má v úmyslu učinit nabídku Prodávajícímu směřující k uzavření Smlouvy, jejímž předmětem je koupě a prodej Zboží z nabídky Prodávajícího.

2.6 „Smluvní strany" jsou Operátor a Účastník, v případě prodeje a nákupu Zboží pak Prodávající a Kupující. „Spotřebitelem" je fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání,

2.7 „Zákon" je zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
„Občanský zákoník" je zákon č.89/2012 Sb.

2.8 „Zboží" jsou movité věci nabyté za účelem prodeje. Po splnění daných podmínek změní Zboží svého majitele z Prodávajícího na Kupujícího. Podmínkou pro přechod vlastnictví je zaplacení kupní ceny.

2.9 „Služba" je služba poskytnutá Operátorem tak, že co do rozsahu, ceny a kvality odpovídá Obchodním podmínkám nebo smluvně dohodnutým podmínkám pro poskytování Služby elektronických komunikací nebo smluvním podmínkám jiných smluv.

2.10 „Služba elektronických komunikací" je zejména služba přístupu k internetu, hlasová komunikační služba, služba přenosu signálů, pronájmu okruhů apod., zahrnutých do produktové nabídky dle aktuálního Ceníku Služeb Operátora.

2.11 „Specifikace služeb" je dokument obsahující vymezení poskytovaných Služeb elektronických komunikací včetně jejich rozsahu a vymezení území, na němž se Služba elektronických komunikací poskytuje, postupy při zavádění a organizačním zajišťování Služeb elektronických komunikací, jakož i zvláštní podmínky pro zavádění a poskytování Služeb elektronických komunikací.

2.12 „Veřejně dostupná služba" je Služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.

2.13 „Hlasová komunikační služba" je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací pro uskutečňování a přijímání, a to přímo nebo nepřímo, národních nebo mezinárodních volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel národního nebo mezinárodního číslovacího plánu.

2.14 „Ceník" je seznam cen, za které Operátor poskytuje Služby elektronických komunikací. Ceník je k dispozici v písemné podobě v sídle Operátora a v elektronické podobě na Internetových stránkách Operátora www.ovanet.cz. Cena Služby může být jednorázová nebo periodická, jak je sjednáno Objednávkou nebo Smlouvou.

2.15 „Klientský účet" je účet Účastníka u Operátora, kde je dobíjen Kredit pro předplacené Služby.

2.16 „Kredit" je předplatné, kladný zůstatek finančních prostředků Účastníka Služby elektronických komunikací.

2.17 „Expirační datum" je doba vypršení platnosti Kreditu u předplacené Služby.

2.18 „Internetové stránky Operátora" jsou veřejné webové stránky Operátora s internetovou adresou www.ovanet.cz dostupné pomocí přenosového protokolu HTTP. Internetovými stránkami se rozumí také veškeré Internetové stránky provozované Operátorem a jakékoliv další (i budoucí) stránky, které provozuje nebo bude provozovat Operátor vlastním jménem a na vlastní internetové adrese (internetovém doménovém jméně).

2.19 „Závada" je zhoršení vlastností Služby mimo stanovené meze, která nebrání jejímu využívání.

2.20 „Porucha" je úplné nebo částečné přerušení poskytování Služby, které zabraňuje jejímu využívání.

2.21 „Vadně poskytnutá služba" je Služba poskytnutá Operátorem tak, že co do rozsahu, ceny či kvality neodpovídá Obchodním podmínkám nebo smluvně dohodnutým podmínkám pro poskytování Služby.

2.22 „Reklamace" je úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky Účastníků plynoucí z právní odpovědnosti Operátora za vady vzniklé při poskytování Služeb, které jsou jeho podnikatelskou činností a které bezprostředně souvisejí se Službami nebo plněními poskytovanými Operátorem, uplatnění práv na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby nebo Zboží.

2.23 „Vyřízení reklamace" je sdělení Operátora o provedeném či zamýšleném odstranění Závad a Poruch na základě písemné, ústní či telefonicky podané Reklamace, nejvhodnějším způsobem, zpravidla shodným se způsobem uplatnění Reklamace.

2.24 „Soustavné opožděné placení" je zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti.

2.25 „Soustavné neplacení" je existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny.

2.26 „Dohledové centrum" je centrum dohledu veřejné komunikační sítě Operátora OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00, IČ: 258 57 568, která kontaktování Dohledového centra je možné emailem helpdesk@ovanet.cz nebo servicedesk@ovanet.cz, pomocí webové aplikace uvedené na adrese http://www.ovanet.cz/podpora/ anebo telefonicky v pracovní dny od 7:30 do 16:00 na telefonním čísle +420 555 135 190, +420 731 621 081 a +420 599 44 55 55, mimo tuto dobu je k dispozici záznamové zařízení. Tyto časy se netýkají Služeb, u kterých má Účastník přidělené nonstop telefonní číslo Dohledového centra Operátora. Na těchto kontaktech si můžete podat stížnost na OVANET a.s., a to písemně, telefonicky, nebo e-mailem.

2.27 „Telehouse" je vyhrazený prostor v sídle Operátora, ve kterém platí zvláštní bezpečnostní opatření. Do těchto prostor je povolen přístup pouze určeným osobám. Platí zde zvláštní požární předpisy pro prostory s automatickým hasicím systémem. Prostory jsou pod neustálým dohledem kamerového systému se záznamem.

2.28 „Technické zařízení" je soubor elektronických komunikačních zařízení, přiřazených prostředků a přístrojů včetně ostatních technických prvků podporujících funkčnost elektronického komunikačního systému.

2.29 „Směrovací zařízení" automaticky směruje hovory nebo datové toky a zajišťuje autorizaci do komunikační sítě Operátora. Směrovací zařízení zůstává ve vlastnictví Operátora po celou dobu poskytování příslušné Služby.

2.30 „Koncové zařízení" je zařízení Účastníka, které je připojeno ke koncovému bodu Služby. Koncové zařízení je ve správě Účastníka a Operátor za jeho provoz a parametry neodpovídá. Účastník má právo využít pro přístup k internetu libovolného koncového zařízení.

2.31 „Koncový bod sítě" je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti. V případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen konkrétní síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Účastníka.

2.32 „Sdílené prostředky" jsou zařízení Operátora umístěné na pojízdném stolku, monitor, klávesnice a myš, určené pro Účastníky a Návštěvníky Telehouse Operátora.

2.33 „VoIP" (Voice over Internet Protocol) je technologie, umožňující přenos digitalizovaného hlasu pomocí protokolů UDP/TCP/IP prostřednictvím datové sítě.

2.34 „Informační deska" je poskytování Služby elektronických komunikací – zřízení IS – Informační desky a domény třetího řádu.

2.35 „Dostupnost" udává dobu, po kterou musí být Služba spolehlivě poskytována. Je udávána v procentech za určité časové období.

2.36 „Propustnost" udává minimální hodnotu pro přenesení dohodnutého objemu dat za časovou jednotku, tedy minimální garantovanou přenosovou rychlost.

2.37 „SLA" (Service Level Agreement) je dohoda o úrovni poskytovaných Služeb. Umožňuje definovat kvalitu a garance poskytovaných Služeb.

2.38 Společnost OVANET a.s. nepřijímá úhrady hotovostí za poskytované služby a prodej zboží.

3. Smluvní vztah.

3.1 Smlouva může být uzavřena:

- v písemné formě a je platná dnem podpisu té Smluvní strany, která ji podepsala jako poslední a označila datum podpisu. V případě chybějícího data podpisu Účastníka je bráno datum doručení nebo převzetí Smlouvy Operátorem. Ustanovení § 1729 odst.1) a 2) zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, se v souladu s ustanovením § 1 odst. 2 uvedeného zákona neaplikuje.
- v elektronické formě a je platná potvrzením Smlouvy Operátorem.

3.2 Datum účinnosti Smlouvy může být upraveno v předávacím protokolu Služby nebo ve Smlouvě.

4. <u>Doba trvání smlouvy a zánik smlouvy.</u>

4.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou. Smlouvu na dobu neurčitou je možno kdykoli bezplatně vypovědět s Výpovědní dobou, která činí 30 dnů. Pokud se Smlouva uzavírá se spotřebitelem na dobu určitou, nesmí tato doba pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců, jinak se smlouva považuje za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. To platí i v případě uživatele, kterým je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, pokud se práva plynoucího z tohoto odstavce výslovně nevzdal. Uživatel, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost prohlášením před uzavřením smlouvy s podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

Tento odstavec se nepoužije na dobu trvání smluv o splátkách, ve kterých spotřebitel ve zvláštní smlouvě souhlasil se splátkovými platbami výhradně za zavedení fyzického připojení, zejména k sítím pro připojení s velmi vysokou kapacitou. Tyto smlouvy o zavedení fyzického připojení nezahrnují koncová zařízení, jako jsou routery a modemy, a nesmí bránit spotřebitelům v uplatnění jejich práv podle tohoto odstavce 4.1.

Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran nevyjádří ve lhůtě do 30 dnů přede dnem uplynutí doby trvání Smlouvy písemně svou vůli Smlouvu k tomuto dni ukončit, prodlužuje se Smlouva okamžikem uplynutí doby trvání této Smlouvy smlouvou na dobu neurčitou, s možností kdykoli bezplatně smlouvu vypovědět s Výpovědní dobou, která činí 30 dnů.

Operátor prokazatelně informuje účastníka v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze smlouvy o jeho konci a o způsobech, jak lze závazek ze smlouvy vypovědět. Dále tento poskytovatel služby účastníka informuje o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby. Tuto informaci poskytne Operátor účastníkům také alespoň jednou ročně.

4.2 **<u>Smlouva zaniká:</u>**

- <u>písemnou dohodou</u> podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran;
- <u>uplynutím doby,</u> na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, sdělí-li účastní Operátorovi, že nemá zájem na prodloužení Smlouvy způsobem dle čl. 4.1. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou, může **Účastník, který je Spotřebitelem a** podnikající fyzickou osobou vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání, podáním písemné výpovědi. Ustanovení odstavce 4.1 tímto není dotčeno. **Účastník, který není Spotřebitelem,** může vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou podáním písemné výpovědi. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nemůže účastník, který není Spotřebitelem, vypovědět před uplynutím sjednané doby trvání.

  Výpověď lze podat bez udání důvodu a jen písemně. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď druhé Smluvní straně doručena. <u>V případě ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou **se Spotřebitelem** a **podnikající fyzickou osobou** před uplynutím doby *trvání,*</u> na kterou je Smlouva uzavřena, ať již výpovědí Účastníka, nebo dohodou smluvních stran, je Účastník povinen zaplatit Operátorovi úhradu (finanční vypořádání), která smí být požadována pouze, pokud Smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření,která nesmí být vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny a dále úhradu dotované koncové zařízení, pokud se účastník rozhodl, že si ho ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, operátor toto omezení bezplatně odstraní, nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.

  <u>Účastník, který **není spotřebitelem**, nemůže před uplynutím sjednané doby trvání, vypovědět Smlouvu na dobu určitou,</u> pokud by výpovědní lhůta měla skončit ke dni, který předchází poslednímu dni trvání Smlouvy na dobu určitou. Výpověď podaná Účastníkem, který není Spotřebitelem v rozporu s předchozí větou, je neplatná. Pokud na žádost Účastníka, který není Spotřebitelem, dojde k písemné dohodě stran o ukončení Smlouvy na dobu určitou, před uplynutím sjednané doby trvání, je podmínkou platnosti takové dohody smluvních stran, uhrazení všech dosavadních závazků Účastníka a zaplacení úhrady Operátorovi (finančního vypořádání) ve výši, která činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce sjednané doby trvání

Smlouvy a úhrada nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem poskytnuto za zvýhodněných podmínek podle ceníku Operátora.
V případě, kdy má podle odstavce 3, 5 nebo 6 anebo podle § 63c odst. 2 zákona, účastník právo vypovědět závazek ze smlouvy před koncem původně sjednaného období, neukládá se mu žádná úhrada, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, Operátor toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.

- odstoupením Operátora od Smlouvy z důvodů podstatného porušení smluvních podmínek Účastníkem.
- odstoupením Účastníka od Smlouvy z důvodu podstatného porušení smluvních podmínek Operátorem.
- výpovědí Účastníka pro změnu náležitostí Smlouvy.
  Operátor může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11 zákona.

4.3 Za **podstatné porušení smluvních podmínek Účastníkem** se považuje:

- uvedení nepravdivých nebo neúplných osobních nebo identifikačních údajů Účastníkem v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
- Soustavné opožděné placení nebo Soustavné neplacení;
- pokračující používání poskytované Služby nebo umístěných Technických zařízení v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, přestože byl Účastník na tuto skutečnost Operátorem upozorněn;
- odepření přístupu Účastníkem Operátorovi k umístěným Technickým zařízením;
- opakované poškození, ztráta nebo zničení umístěných Technických zařízení Operátora, a to i když k těmto událostem došlo neúmyslně, tímto není dotčeno právo Operátora vymáhat škodu;
- ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva, Zákon nebo jiný právní předpis;

4.4 Za **podstatné porušení smluvních podmínek Operátorem** se považuje:

- uvedení nepravdivých nebo neúplných identifikačních údajů Operátora v souvislosti s uzavřením Smlouvy;
- neposkytnutí možnosti Účastníkovi využívat Službu do patnácti dnů od sjednané doby zahájení poskytování Služby, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
- opakované nedodržení garantovaných parametrů funkčnosti Služby, jsou-li vymezeny ve Smlouvě nebo ve Specifikaci služby;
- ostatní případy, o kterých tak stanoví Smlouva, Zákon nebo jiný právní předpis.

4.5 Ukončení poskytované Služby je dnem uplynutí příslušné výpovědní doby, dnem ukončení přenosu telefonního čísla, dnem účinnosti odstoupení, dnem uplynutí doby v případě Smlouvy na dobu určitou nebo uplynutím maximální doby bez využití Služby. Účtování poplatků za poskytovanou Službu končí okamžikem skutečného ukončení poskytování Služby. Po ukončení poskytování Služby je každá ze Smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé Smluvní strany, což obě Smluvní strany potvrdí podpisem Protokolu o převzetí majetku.

4.6 Veškeré pohledávky a závazky plynoucí ze zaniklé Smlouvy vyrovnají Smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku.

4.7 Účastník se zavazuje umožnit přístup pracovníkům Operátora ke Koncovému zařízení v průběhu trvání Smlouvy a v případě jejího ukončení z důvodu demontáže zapůjčeného nebo pronajatého Technického zařízení Operátora.

4.8 O změnu nebo ukončení Služby je Účastník oprávněn požádat prostřednictvím Dohledového centra Operátora nebo pomocí Internetových stránek Operátora.

4.9 **Informační povinnost u smluv.**

1. Operátor poskytne spotřebiteli před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, vedle informací podle § 1811 a 1820 občanského zákoníku také informace a) stanovené v Příloze č. 1 k zákonu č.127/200 Sb. v rozsahu, v jakém se vztahují k poskytované službě, a b) o právu na paušální náhradu podle § 34 odst. 11 a § 34a odst. 11 zákona.
2. Informace podle odstavce 1 se poskytují jasně a srozumitelně v textové podobě nebo ve formě dokumentu, který zpřístupní Operátor podle odstavce 1, ve snadno dostupné elektronické verzi. Operátor podle odstavce 1 spotřebitele výslovně upozorní, že daný dokument je k dispozici a že je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě. OVANET a.s. spotřebitele upozorňuje, že tyto dokumenty jsou k dispozici na webových stránkách OVANET a.s., www.ovanet.cz /* prosím o proklik AK/* a je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.
3. Informace podle odstavce 1 se poskytují na žádost ve formátu přístupném pro koncové uživatele se zdravotním postižením v souladu s právem Evropské unie o harmonizaci požadavků na přístupnost u výrobků a služeb.
4. Informace podle odstavců 1, 2, 5 a 9 zákona se poskytují též koncovému uživateli, kterým je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se výslovně vzdal všech, nebo některých práv, která mu plynou z těchto odstavců. Koncový uživatel, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost prohlášením před uzavřením smlouvy s Operátorem, včetně informace, zda se zříká takového práva.
5. Operátor je povinen poskytnout spotřebitelům také stručné a snadno čitelné shrnutí smlouvy odpovídající šabloně pro shrnutí smlouvy podle přímo použitelného předpisu Evropské unie78). Toto shrnutí obsahuje alespoň a) jméno, popřípadě jména, příjmení, sídlo, obchodní firmu a identifikační číslo, b) hlavní znaky každé poskytované služby elektronických komunikací, c) ceny za aktivaci služeb elektronických komunikací a jakékoli pravidelné platby související s jejím používáním v případě, že je služba poskytována za přímou peněžní platbu, d) délku trvání smlouvy a podmínky pro obnovení a zánik závazku ze smlouvy, e) rozsah, v němž jsou produkty a služby určeny pro koncové uživatele se zdravotním postižením, f) přehled informací požadovaných přímo použitelným předpisem Evropské unie, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu79), jde-li o služby přístupu k internetu.
6. Operátor je povinen řádně vyplnit požadované informace do šablony pro shrnutí smlouvy podle odstavce 5 a poskytnout jej spotřebiteli bezplatně před uzavřením smlouvy, a to i u smluv uzavíraných distančním způsobem. Je-li z objektivních technických důvodů nemožné poskytnout shrnutí smlouvy v daném okamžiku, je poskytovatel povinen jej poskytnout neprodleně poté a smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy spotřebitel po obdržení shrnutí smlouvy potvrdí svůj souhlas se smlouvou.
7. Údaje o obsahu závazku, které Operátor sdělil spotřebiteli před uzavřením smlouvy, se stávají obsahem smlouvy, ledaže si strany výslovně ujednaly určitou náležitost jinak.
8. Smlouva musí také obsahovat ověřovací kód podle § 34 odst. 6 písm. d) a § 34a odst. 5 písm. e) zákona a identifikační údaje účastníka, kterými jsou, je-li uživatelem a) podnikající právnická osoba, obchodní firma nebo název, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby, b) podnikající fyzická osoba, jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, sídlo a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, c) nepodnikající osoba, jméno, popřípadě jména, a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě identifikační číslo právnické osoby, bylo-li přiděleno.
9. Je-li služba přístupu k internetu nebo veřejně dostupná interpersonální komunikační služba účtována na základě času nebo objemu spotřeby, je její poskytovatel povinen nabízet spotřebiteli funkci sledování a kontroly využívání každé z účtovaných služeb. Tato funkce zahrnuje včasný přístup k informacím o úrovni spotřeby služeb zahrnutých do plánu sazeb. Poskytovatel je povinen informovat spotřebitele před dosažením limitu spotřeby, jak jej stanovil Úřad podle odstavce 10, a který je zahrnut v jeho cenovém plánu, jakož i při úplném vyčerpání určité služby zahrnuté v jeho cenovém plánu.
10. Uzavírá-li se, nebo mění smlouva za použití prostředku komunikace na dálku, je Operátor povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli nebo koncovému uživateli, který je podnikající fyzickou osobou, informace podle odstavce 1 písemně, a to v listinné nebo elektronické podobě. Lhůta pro odstoupení spotřebitele nebo koncového uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo obchodní prostory nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.
    Začne-li Operátor dle Smlouvy poskytovat Účastníkovi Služby ve lhůtě pro odstoupení dle předchozího odstavce, činí tak na základě výslovné žádosti Účastníka a Účastník s tímto vyslovuje souhlas. Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy a Operátor již začal poskytovat na jeho výslovnou žádost Služby, je Spotřebitel povinen Operátorovi uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Spotřebitel ponese přímé náklady spojené s vrácením zboží.

5. Účastník je povinen:

5.1 včas a řádně platit cenu za poskytnuté Služby;

5.2 využívat Službu pouze v rámci platných právních předpisů, nezatěžovat systém nefunkčními aplikacemi nebo nevyžádanou reklamou a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti provozních systémů Operátora;

5.3 zajistit na své náklady energetické napájení těch umístěných Technických zařízení, která to vyžadují ke svému provozu. Účastník je odpovědný za vhodné umístění a vyhovující podmínky pro provoz umístěných Technických zařízení, včetně všech potřebných elektroinstalací a jiných instalací. Účastník je povinen zajistit písemný souhlas vlastníka nemovitosti (je-li tento vlastník jinou osobou než Účastník) s instalací Technického zařízení Operátora v objektu této nemovitosti, včetně elektronických komunikačních zařízení;

5.4 zajistit, aby Technická zařízení, která nejsou dodána Operátorem, připojovaná na umístěná zařízení, odpovídala technickým a provozním standardům a podmínkám stanovených obecně závaznými právními předpisy a byla připojována vždy jen odborně způsobilou osobou;

5.5 před zamýšlenou změnou umístění umístěného Technického zařízení, byť jen v rámci budovy, si vyžádat písemný souhlas Operátora. Bez předchozího písemného souhlasu Operátora nelze změnu umístění provést, ledaže by se tak odvracela hrozící škoda na umístěném Technickém zařízení;

5.6 zajistit, aby nebylo s umístěnými Technickými zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry a zajistit na své náklady taková opatření, která zabrání poškození umístěných Technických zařízení. Škodu způsobenou na umístěných Technických zařízeních nahradí Účastník Operátorovi v plném rozsahu;

5.7 neumožnit třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu Operátora, využívat umístěná Technická zařízení nebo využívat Služeb jemu poskytovaných;

5.8 učinit taková opatření, která zabrání zneužití umístěných Technických zařízení nebo poskytovaných Služeb neoprávněnými osobami. Účastník odpovídá za škodu a jiné následky způsobené zneužitím umístěných Technických zařízení nebo poskytovaných Služeb;

5.9 při používání Služby chránit své prostředky výpočetní techniky, které používá pro přístup ke Službě, data na nich uložená a datovou komunikaci před zneužitím třetími osobami;

5.10 v případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užitím přístupových údajů je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Operátorovi, přičemž je odpovědný za každé užití Služby do okamžiku potvrzení přijetí oznámení o této skutečnosti;

5.11 poskytnout Operátorovi veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené Smlouvy; je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem Technického zařízení Účastníka, pak ji Účastník na požádání Operátora a na své náklady zajistí;

5.12 umožnit Operátorovi přístup k umístěným Technickým zařízením;

5.13 oznámit bez zbytečného odkladu Operátorovi veškeré Závady a Poruchy, které se vyskytly při využívání Služby nebo na umístěných Technických zařízeních, a při jejich odstraňování poskytnout Operátorovi potřebnou součinnost;

5.14 oznámit Operátorovi veškeré změny osobních nebo identifikačních údajů, případně změny lokalit Koncových bodů sítě, a to do sedmi dnů od okamžiku, kdy změna nastala. Účastník je odpovědný za škodu způsobenou porušením této povinnosti;

5.15 zdržet se využívání Služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky nebo dobrými mravy, mj. také informací obsahujících vulgárně sexuální tématiku nebo násilí;

5.16 dbát, aby při využívání Služeb nedocházelo k obtěžování třetích osob, zejména zasíláním nevyžádaných informací, nebo k neoprávněnému narušování práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví;

5.17 plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Obchodních podmínek, Zákona a jiných právních předpisů;

5.18 Účastník smí převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na jinou osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Operátora;

5.19 pokud je Účastník fyzickou osobou, je povinen Operátorovi při uzavírání Smlouvy předložit průkaz totožnosti.

5.20 Účastník je oprávněn Operátorovi předložit písemnou formou návrh změny Smlouvy. Bude-li to technicky možné a Operátor bude s návrhem změny souhlasit, uzavřou Smluvní strany o navrhované změně písemný dodatek Smlouvy. Nebudou-li splněny shora uvedené podmínky, Operátor návrh změny Účastníka Smlouvy odmítne, o čemž bude Účastníka písemně informovat.

6. Operátor je povinen:

6.1 poskytovat Účastníkovi Službu nepřetržitě po všechny dny v roce, nestanoví-li zákon jinak, a v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě, těchto Obchodních podmínkách anebo ve Specifikaci služeb. Poskytování Služby Operátorem přitom zahrnuje zřízení Služby, změnu parametrů Služby, provoz Služby, provozní dohled, servis a ukončení poskytování Služby;

6.2 udržovat síť a používaná Technická zařízení ve stavu, který odpovídá technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;

6.3 odstraňovat vzniklé Závady a Poruchy, přičemž je oprávněn využívat plnění subdodavatelů;

6.4 provádět údržbu a opravy Závad a Poruch umístěných Technických zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou Službu ve Smlouvě, těchto Obchodních podmínkách anebo ve Specifikaci služby. Pokud je k údržbě nebo opravě nezbytná součinnost subdodavatelů, zajišťuje Operátor údržbu nebo opravy v termínech a za podmínek vyplývajících ze smluvního vztahu se subdodavateli;

6.5 plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Obchodních podmínek, Zákona a jiných právních předpisů.

7. Operátor je oprávněn omezit, dočasně přerušit nebo ukončit poskytování Služeb v případech, kdy:

7.1 poskytování Služeb brání okolnost vylučující odpovědnost, kterou Operátor nemohl předvídat nebo jí zabránit (vyšší moc);;

7.2 Operátor vykonává svá oprávnění podle odstavce 6.3 a 6.4 těchto Obchodních podmínek;

7.3 Účastník úmyslně uvedl nesprávně osobní nebo identifikační údaje, nebo Soustavně opožděně platí nebo Soustavně neplatí cenu za Služby;

7.4 Účastník distribuoval Službu třetí straně;

7.5 dnem vypršení Expiračního data, pokud Účastník do třiceti dnů od jeho vypršení neprovede úhradu Kreditu na účet Operátora;

7.6 tak stanoví Smlouva, Obchodní podmínky, Zákon nebo jiný právní předpis;

7.7 při nezbytných přestavbách Technického zařízení, při běžné údržbě sítě nebo při odstraňování Závad a Poruch. Toto přerušení nebo omezení se nepovažuje za vadu či porušení povinností a nezakládá právo Účastníkovi domáhat se nároků z odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu;

7.8 v případě neoprávněného přerušení nebo omezení poskytování Služeb má Účastník právo na slevu z ceny za užívané Služby podle odstavce 8.9 těchto Obchodních podmínek;

7.9 omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravidelnosti v poskytování Služeb, které budou Operátorovi předem známy, oznámí Operátor vhodným způsobem předem Účastníkovi;

7.10 Operátor je povinen si vyžádat souhlas Účastníka před zamýšleným technologickým zásahem Operátora do Technického zařízení Účastníka. Do doby udělení tohoto souhlasu neběží Operátorovi dohodnuté lhůty pro zahájení poskytování Služeb nebo pro odstranění vad.

7.11 Operátor může omezit nebo přerušit poskytování Služeb, nebo odepřít přístup ke službě pouze v případě, kdy je to nezbytné a pouze na nezbytně nutnou dobu:

a) za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;

b) v případě krizových stavů nebo hrozících krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob,

c) k dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem Unie, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem Unie tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;

d) k zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

7.12 Omezit nebo přerušit poskytování Služeb Operátor může také v případě, že:

a) Účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;

b) Operátor má důvodné podezření, že Účastník nebo jiná osoba zneužívá Účastníkovi poskytované Služby;

c) Účastník užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR);

d) zanikl Účastník právnické osoby, zemřel Účastník fyzické osoby.

7.13 Omezení při užívání koncových zařízení Operátora.

Při užívání koncových zařízení Operátora není Účastník oprávněn:

a) užívat Služby prostřednictvím zařízení, které nesplňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.

b) zasahovat do instalovaných zařízení, měnit jejich nastavení, ani měnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;

b) užívat Službu v rozporu její specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;

c) užívat Služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům,

d) uskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání,

e) používat nebo šířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Operátora nebo dalších osob.

7.14 **Operátor je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu**, zejména tyto obchodní podmínky a ceník, a to v celém rozsahu smluvních podmínek týkajících se zejména smluvních ujednání o ceně služeb, vyúčtování a platbách, způsobu a podmínkách poskytování služeb, rozsahu práv a povinností Operátora a Účastníka, době trvání Smlouvy a způsobu a podmínkách jejího ukončení, smluvních pokutách, technickoprovozních náležitostech a zpracování osobních údajů Účastníka. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek Operátora, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.

Operátor má právo jednostranným úkonem měnit tyto Obchodní podmínky v plném rozsahu, jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka způsobem, který si Účastník, zvolil pro zasílání vyúčtování, o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11 zákona. Nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy je Operátor povinen uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup na webových stránkách www.ovanet.cz. Zároveň je Operátor povinen informovat Účastníka o uveřejnění.

8. Vyúčtování ceny, úrok z prodlení, smluvní pokuta.

8.1 Účastník veřejně dostupné Služby elektronických komunikací je povinen uhradit za poskytnutou Službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této Služby.

8.2 Operátor poskytující službu přístupu k internetu nebo interpersonální komunikační službu založenou na číslech, je povinen v elektronické podobě poskytovat bezplatně podle výběru účastníka, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatele, vyúčtování ceny za poskytnuté služby podle druhu služby, nebo souhrnné vyúčtování ceny za poskytnuté služby jednou položkou. Vyúčtování ceny neobsahuje položky za volání nebo jiné služby elektronických komunikací, které účastník, který je koncový uživatel, popřípadě uživatel, neplatí, včetně volání na čísla pro přístup ke službám na účet volaného. U předplacených karet se vyúčtování ceny neposkytuje.

8.3 Operátor poskytující službu přístupu k internetu nebo interpersonální komunikační službu založenou na číslech je povinen ve vyúčtování ceny vyznačit zúčtovací období, které nesmí být delší než 90 kalendářních dnů, nedohodne-li s Účastníkem jiné období, a zajistit podání vyúčtování ceny tak, aby bylo Účastníkovi dodáno do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, a to způsobem stanoveným zvláštním právním předpisem (zákon č. 29/2000 Sb. o poštovních službách a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), pokud se s Účastníkem nedohodne jinak.

8.4 Platný Ceník je k nahlédnutí u Operátora nebo prostřednictvím dálkového přístupu. Zvýšení ceny za poskytované Služby musí být opodstatněno zvýšením průměrné ceny na trhu srovnatelných Služeb. Každá změna Ceníku je uveřejněna v sídle Operátora nebo způsobem umožňujícím dálkový přístup a oznámena Účastníkovi elektronickou poštou. Změnu ceny Služeb zveřejní Operátor vždy nejméně 30 dnů přede dnem účinnosti této změny.

8.5 Ceny za Služby opakující se nebo trvající jsou vyúčtovány za zúčtovací období, ve kterém je Služba poskytnuta. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc, pokud není ve Smlouvě, Specifikaci služeb nebo Ceníku stanoveno jinak.

8.6 Ceny za jednotkové Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony jsou vyúčtovány ihned po poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti.

8.7 Ceny za Služby, jejichž poskytování je zahájeno na základě zprovoznění (aktivace), jsou vyúčtovány ode dne jejich zprovoznění do dne ukončení poskytování Služby. Jestliže Služba takto není poskytována po celé zúčtovací období, vyúčtuje se cena za Službu v poměrné výši za každý započatý kalendářní den zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována.

8.8 Cena za Služby účtované podle měřených veličin (např. podle počtu minut připojení, podle objemu přenesených dat, odběru elektrické energie apod.) je vyúčtována za zúčtovací období, kterým je jeden kalendářní měsíc. Pro stanovení výše ceny jsou rozhodné hodnoty měřených veličin naměřené Operátorem. Pokud pro Poruchy nebo Závady při poskytování těchto Služeb nemůže Účastník těchto Služeb využívat, nepoužije se ustanovení odstavce 8.9 těchto Obchodních podmínek a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, ani na náhradu škody způsobené těmito Poruchami nebo Závadami.

8.9 Nemůže-li Účastník využívat Služeb pro Poruchy nebo Závady, za které odpovídá Operátor, má právo na slevu z ceny za každý kalendářní den, ve kterém trvala Porucha nebo Závada nepřetržitě v jednom kalendářním dni alespoň osm hodin od přerušení nebo omezení poskytování Služby, a to ve výši poměrné části ceny za zúčtovací období odpovídající jednomu kalendářnímu dni. Právo na slevu z ceny je Účastník povinen bezodkladně uplatnit písemně, nejpozději však do dvou měsíců ode dne Vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Toto ustanovení se nepoužije a Účastník nemá nárok na slevu z ceny, pokud Poruchy nebo Závady Operátorovi včas neoznámil nebo neposkytl Operátorovi potřebnou součinnost při odstraňování těchto Poruch nebo Závad.

8.10 **Vyúčtování ceny** se provede vystavením a odesláním tištěné faktury na adresu sídla nebo bydliště Účastníka, nebo elektronické faktury na e-mailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě (není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak) s cenou určenou Účastníkovi k zaplacení. Faktura je vystavena a zaslána Účastníkovi do patnácti dnů od konce zúčtovacího období nebo v případě vyúčtování ceny za jednorázové Služby a za jednorázové instalační, zřizovací a jiné úkony, do patnácti dnů od poskytnutí Služby nebo provedení jiné odpovídající činnosti. Faktura je vystavena v českém jazyce a obsahuje náležitosti daňového dokladu. Cenu za Služby vyúčtované fakturou je Účastník povinen zaplatit do čtrnácti dnů od jejího vystavení, není-li na faktuře uvedeno jinak. V případě pochybností o doručení faktury se má za to, že faktura byla doručena třetí den po jejím odeslání.

8.11 Vyúčtovaná cena za Službu se platí převodem na bankovní účet Operátora určený Operátorem a za zaplacenou se považuje připsáním příslušné částky na tento účet.

8.12 Je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, vzniká Operátorovi právo požadovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky až do zaplacení. Účastník nese veškeré náklady, které Operátorovi vzniknou v důsledku vymáhání jeho splatných pohledávek za Účastníkem. Toto ustanovení platí i pro Kupujícího a Prodejce.

8.13 Je-li Účastník v prodlení se zaplacením vyúčtované ceny, Operátor doručí Účastníkovi na jeho náklady upozornění s uvedením náhradního termínu plnění v délce 1 týden ode dne dodání upozornění. Stanovení náhradního termínu plnění nemá vliv na povinnost Účastníka platit úroky z prodlení od původního termínu plnění podle odstavce 8.5 až 8.8 těchto Obchodních podmínek. Pokud Účastník nezaplatí dlužnou částku ani v poskytnutém náhradním termínu, má Operátor právo pozastavit nebo omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě. Výjimku tvoří pouze uskutečňování hlasového volání na čísla tísňového volání.

8.14 Pokud účastník nevrátí Operátorovi pronajaté Přijímací zařízení včas a v pořádku bez poškození, uhradí Operátorovi smluvní pokutu ve výši 100% ceny tohoto zařízení, dle ceníku Operátora, platného ke dni uzavření Smlouvy.

8.15 Je-li Účastník v prodlení se zaplacením kupní ceny za dodané Technické zařízení nebo jinou věc, u které dosud nepřešlo vlastnické právo na Účastníka, má Operátor právo toto Technické zařízení nebo tuto věc odebrat až do úplného zaplacení kupní ceny. Účastník je povinen umožnit Operátorovi přístup k tomuto zařízení nebo k této věci a nebránit jeho odebrání.

8.16 V případě pohledávek za Účastníkem může Operátor obdržené finanční plnění použít na úhradu jakékoli dlužné částky Účastníka z titulu poskytování Služeb nebo Služeb třetích stran dle volby Operátora.

8.19 **Provozní a lokalizační údaje.**

Operátor vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých Účastníků. Podpisem Smlouvy bere Účastník na vědomí, že Operátor zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona povinně Operátor zpracovává v sítích elektronických komunikací, a které určují zeměpisnou polohu telekomunikačního koncového zařízení Účastníka.

8.20 **Doručování.**

Účastník doručuje Operátorovi své písemnosti a sdělení dopisem zaslaným prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo elektronicky na e-mailovou adresu Operátora, uvedené ve Smlouvě. Operátor doručuje Účastníkovi své písemnosti a sdělení, dopisem zaslaným prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo elektronicky na e-mailovou adresu Účastníka, uvedené ve Smlouvě, nebo způsobem uvedeným ve Smlouvě. Pokud smluvní strana písemnost nepřevezme, převzetí odmítne, či doručení jinak znemožní, považuje se písemnost, nebo sdělení za doručené dodáním na určenou adresu sídla, bydliště, nebo adresu elektronické pošty Účastníka, nebo marným uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, případně dnem vrácení nepřevzaté písemnosti podle toho, co nastane dříve.

9. Reklamace, uplatnění práv z odpovědnosti za vady.

9.1 Operátor odpovídá za rozsah (množství), cenu a kvalitu Služeb, popř. dodaného Zboží, v rozsahu stanoveném konkrétní Smlouvou nebo příslušnými právními předpisy. Dále Operátor odpovídá za to, že poskytované Služby mají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.

9.2 V případě, že Účastník má za to, že poskytnutá Služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám, a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u Operátora Reklamaci na poskytovanou Službu.

9.3 Právo k uplatnění Reklamace přísluší pouze Účastníkovi či jemu písemně pověřené osobě.

9.4 Reklamaci na poskytovanou službu Účastník uplatní písemně u Operátora bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od Vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Účastník uplatní Reklamaci na adrese Operátora. Reklamaci lze uplatnit i telefonicky, faxem nebo emailem, a to nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, na kontaktech uvedených v čl. 2.26. OP. Pokud je Reklamace podána telefonicky, je Účastník povinen spolupracovat se zaměstnancem Operátora při telefonickém vyplnění základních vstupních údajů. Pokud Účastník odmítne sdělit některý požadovaný údaj potřebný k Vyřízení reklamace, není Operátor povinen telefonické Reklamaci vyhovět.

9.5 Účastník má právo uplatnit u Operátora Reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Účastník je oprávněn uplatnit Reklamaci vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Podání Reklamace nemá odkladný účinek. Částka, na jejíž vrácení má Účastník nárok, který Operátor uznal, bude uhrazena formou zápočtu na cenu za Služby v nejbližším následujícím vyúčtování, nebo zaplacena Účastníkovi na účet u peněžního ústavu určený Účastníkem ve lhůtě třiceti dnů od uznání nároku.

9.6 Při nahlášení Závady nebo Poruchy je nutné sdělit pracovníku Dohledového centra (čl.2.26 OP), jméno Účastníka, případně číslo Smlouvy, jméno ohlašovatele, jméno a telefon osoby, která bude za stranu Účastníka zajišťovat součinnost s pracovníky Operátora, identifikaci místa neposkytnutí Služby, orientační rozsah potíží. Nahlášení technické závady, poruchy, velké trvající a velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti či výpadku služby, je hodnoceno jako uplatnění reklamace, a kromě odstranění vady služby, může Účastník požadovat i přiměřené snížení ceny z důvodu, že službu mohl využít jen částečně nebo vůbec, nebo od smlouvy odstoupit, pokud jde o její podstatné porušení. V případě jakýchkoliv nesrovnalostí týkajících se nahlášení Účastníkem je rozhodující znění elektronické zprávy na emailové adrese Operátora nebo v aplikaci Helpdesk či Servicedesk.

9.7 Reklamace se nahlašuje v Dohledovém centru Operátora způsoby uvedenými v odstavci 9.4 těchto Obchodních podmínek.

9.8 Reklamace na poskytnutou Službu se vyřizují ve lhůtách odpovídajících zákonu, složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamace.

9.9 Jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují do 15 kalendářních dnů.

9.10 Jednoduché případy Reklamací vyžadující technické šetření a Reklamace týkající se ceny se vyřizují do 30 kalendářních dnů.

9.11 Vyžaduje-li Vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je Operátor povinen Reklamaci vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího podání.

9.12 Je-li Reklamace vyřízena tak, že je Účastníkovi přiznán přeplatek na ceně Služby či je mu poskytnuta sleva, je Operátor povinen tento přeplatek či slevu uhradit Účastníkovi nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamace, a to ve formě zvolené vzájemnou dohodou s Účastníkem. Nedohodnou-li se strany na jiném způsobu, provede Operátor zápočet takových částek na další Služby Účastníkovi, a to zpravidla na následující období, nebo na jiné splatné závazky účastníka vůči Operátorovi. Není-li to možné např. pro ukončení Smlouvy, nebo služby zašle Operátor přiznaný přeplatek na bankovní účet, písemně určený Účastníkem. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Účastníka není Operátor povinen uhrazovat Účastníkům Služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby.
Nevyhoví-li Operátor podané reklamaci, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu ("Úřad"), návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námitky není dotčena povinnost účastníka uhradit cenu za poskytnutou službu, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námitky se splnění povinnosti odkládá až do nabytí právní moci rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

9.13 Zmeškáli Účastník lhůtu pro uplatnění Reklamace, může písemně požádat o prominutí zmeškané lhůty, a to jen pokud tuto lhůtu zmeškal ze závažných důvodů.

9.14 Neuplatní-li Účastník Reklamaci ve lhůtách uvedených v tomto článku Obchodních podmínek nebo v lhůtě dané zákonem, jeho právo zanikne a Operátor není povinen Reklamaci vyhovět.

9.15 V případě Reklamace vady dodaného Zboží a zařízení je třeba uplatnit Reklamaci okamžitě po jejím zjištění, nejpozději do konce záruční doby stanovené v příslušné Smlouvě. Při zjišťování nebo odstraňování Závad nebo Poruch, zejména umístěného Technického zařízení, je Účastník povinen poskytnout Operátorovi nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit Operátorovi přístup do prostor, v nichž se nachází umístěná Technická zařízení, dále pak poskytnout k nahlédnutí nezbytnou dokumentaci, týkající se umístěných Technických zařízení a sdělit veškeré informace důležité pro zjištění a odstranění Závad nebo Poruch. Pokud Účastník neposkytne náležitou součinnost podle tohoto ustanovení, pak lhůty pro odstranění Závad nebo Poruch neběží, dokud nebude náležitá součinnost Operátorovi poskytnuta. V takovém případě není Účastník na Operátorovi oprávněn požadovat jakoukoli slevu z ceny za poskytované Služby, smluvní pokuty či náhradu škody a Operátor není povinen požadovanou částku hradit.

9.16 Povinností Účastníka před oznámením Závady nebo Poruchy na Dohledové centrum Operátora je nejprve prověřit, zda Závada nebo Porucha není na jeho straně.

9.17 Operátor se zavazuje odstranit na své náklady Závadu či Poruchu Služby, pouze pokud ji Účastník oznámí Operátorovi bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, anebo pokud Závada či Porucha nebyla zapříčiněna Účastníkem. V opačném případě je Účastník povinen uhradit náklady na odstranění Závady nebo Poruchy vzniklé Operátorovi podle aktuálního platného Ceníku Služeb Operátora, popř. podle podmínek stanovených konkrétní Smlouvou.

9.18 V případě servisního zásahu technika Operátora v místě Účastníka, kterým se prokáže, že neposkytnutí Služby dle Smlouvy nebylo způsobeno Operátorem, uhradí na místě Účastník jednorázový poplatek ve výši 750 Kč za každou započatou hodinu zásahu pracovníka Operátora. K tomuto poplatku bude připočteno cestovné ve výši 10 Kč/km a 150 Kč za každou započatou hodinu strávenou na cestě. K uvedeným částkám bude připočtena daň z přidané hodnoty.

9.19 Pokud bude Závada nebo Porucha takového charakteru, že způsobí přerušení Služby po dobu delší, než stanovuje Smlouva od ohlášení Závady nebo Poruchy Účastníkem, bude Účastník na základě jeho písemné žádosti (Operátor však může, pokud to typ Reklamace dovolí, přijmout Reklamaci také v jiné formě, např. telefonicky) odečtena poměrná část měsíčního poplatku po dobu přerušení dodávky Služby ode dne ohlášení Závady nebo Poruchy, a to zpravidla v následujícím vyúčtování. Pokud by toto přerušení Služby bylo způsobeno okolnostmi, za které Operátor neodpovídá (zejm. vyšší moc, zavinění třetí osoby apod.), Účastník nemá nárok na slevu z platby za Službu.

9.20 Slevu nelze poskytnout za období, v němž byla Účastníkovi omezena nebo přerušena dodávka Služeb z důvodu prodlení s platbou nebo porušení smluvních povinností Účastníkem.

9.21 V případě omezení nebo neposkytnutí Služby dle Smlouvy, nebo výpadku služby, je odpovědnost Operátora vůči Účastníkovi určena jako odpovědnost urychleně nastoupit na odstranění Závady či Poruchy dle jejich závažnosti, nejpozději však do 24 hodin od jejich nahlášení, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné.

9.22 Operátor neodpovídá za neposkytnutí Služby vzniklé v důsledku užívání softwarového či technického vybavení Účastníka, které neodpovídá smluveným požadovaným parametrům na zařízení, či způsobené změnou konfigurace a nastavení softwarového a hardwarového zařízení Účastníka zajišťující poskytování Služby.

9.23 Operátor není povinen hradit Účastníkovi náhradu škody vzniklou v důsledku neposkytnutí Služby, přerušení služby nebo Vadného poskytnutí služby.

9.24 Účastník odpovídá za způsob instalace Technického zařízení, jehož instalace je vždy navržena dle platné legislativy. V případě, že Účastník trvá na jiném způsobu provedení instalace, Operátor neodpovídá za případné škody vzniklé na majetku Účastníka, případně dalších osob. Instalace Technického zařízení je provedena vždy pouze se souhlasem Účastníka, případně majitele objektu.

9.25 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Operátorovi nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke Službě.

9.26 Prodávající odpovídá za veškeré právní i faktické vady dodávaného Zboží, kterými Zboží trpí v době dodání Kupujícímu, i když se vada stane zjevnou až po převzetí Zboží Kupujícím.

9.27 Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku na jakost dodávaného Zboží v délce uvedené na dodacím/záručním listu.

9.28 Kupující je povinen při převzetí Zboží prohlédnout způsobem přiměřeným charakteru, množství a způsobu jeho balení. Vady zjistitelné při přejímce Zboží, zejména zjevná poškození Zboží nebo obalu, nesrovnalosti v množství či druhu Zboží v porovnání s objednávkou či dodacím listem, uplatní Kupující ihned při dodání Zboží. V takovém případě je Kupující povinen provést Reklamaci zápisem do dodacího nebo přepravního listu, jinak nároky z takových vad zanikají.

9.29 Informace Kupujícímu, který je Spotřebitelem o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace"), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Operátor je ve vztahu ke Kupujícímu zodpovědný za nesoulad Zboží se smlouvou.

9.30 V případě nesouladu poskytnuté Služby se smlouvou má Účastník, podle jeho výběru, následující práva z odpovědnosti za vady:
Spotřebitel má primárně nárok na opravu, nebo dodání nově věci či součásti dle své volby, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný, nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné, nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady a hodnoty, kterou by věc měla bez vady.
Zákazník může z tohoto důvodu požadovat přiměřenou slevu, či odstoupit od smlouvy pokud :
- vadu OVANET odmítne odstranit, nebo ji neodstraní, nebo nedodá nové zboží, výše uvedeným způsobem,
- se vada projeví opakovaně;
- je vada podstatným porušením smlouvy;
- z prohlášení OVANET, nebo z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době, nebo bez značných obtíží pro kupujícího,

  přičemž konkrétní podmínky realizace výše uvedených práv zákazníka, jsou uvedeny v jednotlivých obecně závazných právních předpisech platných v České republice, zejména v ustanoveních § 1914 až § 1925, § 2087 až § 2117 a § 2158 až § 2174 občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb.), a v ustanoveních zákona o ochraně spotřebitele (zákon číslo 634/1992 Sb.)

  Spotřebitel má právo vytknout vadu zboží a uplatnit u prodávajícího práva z vadného plnění (reklamaci) ve lhůtě dvou let od převzetí zboží. Pokud se vada projeví v průběhu jednoho roku od převzetí, předpokládá se, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

9.31 Další Informace pro spotřebitele dle ust. § 1811 a § 1820 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., a práva z odpovědnosti za vady a další práva spotřebitele naleznete zde Informace pro spotřebitele dle §1811 a § 1820.

9.32 **Postup při uzavírání smlouvy**
Společnost OVANET uzavírá smlouvy se zákazníky výhradně mimo obchodní prostory podnikatele v bydlišti nebo sídle zákazníka za současné fyzické přítomnosti obou stran, v případě elektronické komunikace výhradně výměnou elektronické pošty. OVANET vydá spotřebiteli při osobní fyzické přítomnosti vyhotovení uzavřené smlouvy v textové podobě, informace podle § 1811 odst.2 a podle § 1820 odst.1 občanského zákoníku a znění všeobecných obchodních podmínek ihned po jejím uzavření. Uzavírá-li se smlouva za použití elektronických prostředků, poskytne OVANET spotřebiteli v textové podobě kromě potvrzení o uzavření smlouvy, znění smlouvy i znění všeobecných obchodních podmínek.
Není-li ujednán čas plnění ve smlouvě, OVANET odevzdá kupujícímu věc bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy, nejpozději však do 30 dnů. V případě, že OVANET nerealizuje dodávku veškerého objednaného zboží, nebo služeb v termínu do 30 dnů od uzavření smlouvy, má zákazník právo odstoupit od smlouvy s okamžitým účinkem, nesplní-li OVANET svoji povinnost ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník poskytl. Nepřevezme-li kupující věc v čase uvedením výše, náleží OVANETu úplata za uskladnění v obvyklé výši.
OVANET odpovídá zákazníkovi, že zboží nemá při převzetí vady a je dodáno v souladu se smlouvou. Zejména OVANET odpovídá zákazníkovi, že zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem, je vhodná k účelu, pro který ji zákazník požaduje a nímž OVANET souhlasil, je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci (jakost při převzetí). Dále OVANET odpovídá kupujícímu, že zboží má při převzetí zákazníkem obvyklé vlastnosti věci téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat. V případě nesouladu zboží se smlouvou má zákazník, podle jeho výběru, i práva z odpovědnosti za vady uvedená výše pod bodem I. Odpovědnost za vady. Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku na jakost dodávaného Zboží v délce uvedené v dodacím/záručním listu konkrétního zboží. Smlouva bude u operátora uložena a na žádost spotřebitele mu k ní bude umožněn přístup. Pokud o to Spotřebitel požádá, poskytne mu operátor návod v listinné podobě, není-li to nepřiměřené. Jinak je Operátor povinen předložit spotřebiteli písemný návod na použití na trvalém nosiči dat-zařízení USB, CD, DVD, paměťová karta, e-mail apod.

10. Poskytování Služeb v hostingovém centru Operátora – Telehouse.

10.1 Telehouse Operátora přístupný Účastníkům se skládá z místnosti Telehouse (bezpečnostní zóna A2 – 1 nadzemní podlaží), z přístupové chodby (bezpečnostní zóna A6 - 1 nadzemní podlaží) a uzavřeného parkoviště ve vnější části areálu sídla Operátora.

10.2 Účastník se smí zdržovat v Telehouse jen po dobu nezbytně nutnou k vykonání prací, k jejichž provedení je oprávněn Smlouvou.

10.3 V Telehouse, kde je umístěno zařízení Účastníka, může Účastník vykonávat pouze činnosti, ke kterým je oprávněn Smlouvou. Pohyb Návštěvníka v Telehouse je monitorován kamerami, které sledují zaměstnanci Operátora. Kamerový záznam je ukládán.

10.4 Telehouse Operátora je Účastníkům přístupný 24 hodin denně. Do Telehouse mají přístup pouze Účastníci s identifikačním prvkem (klíčenkou-přívěskem), jakékoliv porušení těchto pravidel může být považováno za hrubé porušení Smlouvy s možným následkem odstoupení od Smlouvy ze strany Operátora. Ostatní návštěvy Telehouse Operátora jsou možné jen v doprovodu technické podpory Operátora (neplatí pro Účastníky s non-stop přístupem). Návštěva se ohlašuje na Dohledové centrum a je zpoplatněna dle Ceníku.

10.5 Každý Účastník s nonstop přístupem obdrží, proti podpisu zápůjčního protokolu, identifikační prvky (klíčenky-přívěsky) v Účastníkem požadovaném počtu a kód EZS pro přístup do telehouse.

10.6 Poškození, ztrátu nebo odcizení identifikačního prvku (klíčenky) je Účastník povinen neprodleně nahlásit Operátorovi. Při poškození, ztrátě nebo odcizení identifikačního prvku (klíčenky) je Účastníkovi účtován manipulační poplatek ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý identifikační prvek. Nový identifikační prvek je následně vydán bezplatně.

10.7 Povinností každého Účastníka je při ukončení Smlouvy vrácení všech identifikačních prvků, dle jím obdrženého počtu. V případě nenavrácení všech identifikačních prvků je Účastníkovi účtován manipulační poplatek ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý identifikační prvek.

10.8 Účastníci jsou povinni před vstupem do Telehouse zkontrolovat, zda nejsou prostory zajištěny pomocí elektronického zabezpečovacího systému a v případě zajištění jej odjistit.

10.9 Při vstupu i odchodu z místnosti Telehouse je nutné se identifikovat na snímacích jednotkách umístěných u dveří Telehouse. Identifikací se rozumí přiložení identifikačního prvku ke snímací jednotce, po kterém se dveře odblokují. Stejná pravidla platí i při vstupu a odchodu do z budovy Operátora. Pokud při příchodu Účastník provedl odjištění elektronického zabezpečovacího systému, uvede při odchodu zpět zóny do původního stavu.

10.10 V případě vyvolání falešného poplachu je povinností Účastníka informovat neprodleně o tomto Operátora na přiděleném telefonním čísle. Celý objekt je připojen na pult centrální ochrany s okamžitým zásahem.

10.11 V Telehouse mají Účastníci k dispozici Sdílené prostředky Operátora. Další zařízení potřebná k servisu je možno zapojovat pouze do vyhrazených elektrických zásuvek mimo hlavní zálohované energetické okruhy.

10.12 Sdílené prostředky mají právo využívat všichni Účastníci Telehouse.

10.13 V případě, že Sdílené prostředky potřebuje další Účastník Operátora a Účastník využívá tyto Sdílené prostředky déle než 60 minut, má na ně nárok Účastník, který přišel jako první po Účastníkovi, který Sdílené prostředky právě využívá.

10.14 V případě, že Účastník potřebuje na svém zařízení provádět časově náročné úpravy přímo v místnosti Telehouse, je nutné, aby je nahlásil Operátorovi nejméně jeden pracovní den předem. V takovém případě mu Operátor zajistí Sdílené prostředky pro jeho potřebu.

10.15 Mezi Sdílené prostředky rovněž patří způsob vzdáleného přístupu k hostovanému serveru nebo Technickému zařízení (které je běžně ovládáno klávesnicí a myší) s označením „Last Help“. Jde o Technické zařízení Operátora KVM IP přepínač, pomocí kterého je umožněn přímý přístup k serveru prostřednictvím sítě Internet, nahrazující nutnost být připojen skrze Sdílené prostředky přímo v Telehouse Operátora se zachováním stejné funkčnosti ovládání serveru. Při použití této Služby je Účastník povinen zabezpečit si přístup k serveru heslem a používat odhlašování od serveru v případě své nečinnosti.

10.16 V případě zjištění Závady nebo Poruchy na Sdílených prostředcích je povinností Účastníka neodkladně o tomto informovat Operátora.

10.17 Účastník má povinnost oznamovat Operátorovi nedostatky a Závady na pracovišti nebo provádění takové činnosti nebo práce, které by mohly ohrozit bezpečnost nebo zdraví při práci, a podle svých možností se účastnit na jejich odstraňování. Jsou také povinni bezodkladně oznámit Operátorovi svůj úraz, pokud jim to jejich zdravotní stav dovolí, a úraz jiné osoby, jehož byli svědkem a spolupracovat při vyšetření jeho příčin.

10.18 Účastník je povinen se seznámit s těmito Obchodními podmínkami, požárními a bezpečnostními předpisy Operátora. Účastník je povinen s těmito předpisy seznámit všechny osoby, kterým umožnil vstup do Telehouse. Za jejich činnost a chování, popř. za škody jimi způsobené, plně odpovídá Účastník. Účastník je povinen vždy dodržovat pokyny v požárních a bezpečnostních předpisech stanovených Operátorem.

10.19 Je zakázáno vstupovat do Telehouse s potravinami, nápoji, těkavými látkami, zbraněmi všeho druhu a jinými nebezpečnými předměty, zvířaty nebo rozměrnými zavazadly. V celém objektu Operátora je zakázáno konzumovat alkohol, potraviny, užívat omamné látky apod.

10.20 Účastníci, o kterých se Operátor domnívá, že jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebudou do Telehouse vpuštěni. Operátor si vyhrazuje u těchto Účastníků právo provést orientační dechové zkoušky na alkohol a jiné omamné látky.

10.21 V celém objektu Operátora je přísný zákaz kouření a manipulace s ohněm. V prostorách Telehouse je instalován protipožární bezpečnostní systém, za jeho bezdůvodnou aktivaci účtuje Operátor Účastníkovi pokutu ve výši 10.000 Kč, v případě aktivace automatického hasicího systému pak částku 500.000 Kč.

10.22 Operátor není odpovědný za jakékoliv ublížení na zdraví Účastníka, které vznikne následkem nedodržení obecně platných zásad bezpečného chování, porušení právních nebo ostatních předpisů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), podmínek zmíněných v tomto článku nebo požárních a bezpečnostních předpisů, s nimiž byli seznámeni. Operátor není odpovědný za ublížení si na zdraví, vzniklé v souvislosti s požitím alkoholických nápojů nebo jiných omamných a návykových látek.

10.23 Je zakázáno zanechávat ve všech prostorách Operátora jakákoliv zařízení či jiný materiál. Pokud se tak přesto stane, bude Účastník poprvé upozorněn a v každém dalším případě mu bude účtován manipulační poplatek 1.000 Kč.

10.24 Účastník smí instalovat nové zařízení pouze po předchozím souhlasu odpovědného pracovníka Operátora.

10.25 Každé nově instalované zařízení Účastníka musí Účastník viditelně označit svými kontaktními údaji, a to jménem, e-mailem a telefonním číslem.

10.26 V případě, že si Účastník chce odnést své zařízení, musí tuto skutečnost s předstihem nahlásit Operátorovi na Dohledové centrum Operátora, který zajistí, že bude sepsán protokol o výnosu zařízení. Účastník smí odnášet z Telehouse své zařízení pouze v případě, že má uhrazeny všechny závazky vůči Operátorovi.

10.27 Instalovat kabeláž a zařízení mimo Smlouvou vyhrazený technologický prostor je přísně zakázáno.

10.28 Není dovoleno spouštění DHCP serveru či IPv6 ve sdílených segmentech.

10.29 Operátor je oprávněn okamžitě odpojit zařízení ohrožující svým chováním infrastrukturu Operátora (především platí nulová tolerance k DOS útokům), rozesílající spam, či server snažící se o kompromitaci ostatních.

10.30 Další práva a povinnosti Účastníka jsou definovány ve Smlouvě a všech jejích přílohách.

10.31 Ustanovení odstavců 10.1 až 10.30 platí i pro Návštěvníky.

11. Poskytování Veřejně dostupné telefonní služby – VoIP.

11.1 Operátor zprovozní Službu po aktivaci Služby instalací Technických zařízení, případně Koncového zařízení.

11.2 Po zprovoznění Služby prověří Účastník a Operátor funkčnost Služby a podepíší Předávací protokol Služby (pokud se nejedná o automaticky zřizovanou Službu). Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu Služby nebo dnem písemného oznámení Operátora o zřízení Služby (aktivace Služby) nebo dnem prvního využití Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve. Pokud je požadováno, Operátor je povinen po zřízení Služby učinit příslušné kroky k provedení aktivace Služby CPS (výběru poskytovatele telefonních Služeb) u příslušného provozovatele komunikační sítě, jak je stanoveno v Zákoně. Přeprogramování PBX-pobočkové telefonní ústředny si zajišťuje Účastník na své náklady.

11.3 Operátor zřizuje koncové body Služby na základě údajů uvedených ve Smlouvě. Zřízení koncových bodů Služby, aktivace Služby, výběr provozovatele komunikační sítě (předvolba Operátora), instalace Směrovacího zařízení nebo Koncového zařízení v termínech uvedených ve Smlouvě je podmíněno tím, že Účastník:

- ve Smlouvě přesně a definitivně určil jejich umístění;
- zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je vyžadován;
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je vyžadován;
- zajistil písemné prohlášení subjektu, který má zřízenu příslušnou účastnickou stanici, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné Služby;
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou vyžadována;
- schválil projekt, pokud byl zpracován;
- zajistil prostředí pro instalaci koncových bodů nebo Směrovacího zařízení podle podmínek uvedených v článku 16 těchto Obchodních podmínek;
- umožnil oprávněným osobám Operátora přístup do prostor, kde budou Technická zařízení umístěna;
- aktivoval si Službu uhrazením Kreditu v minimální požadované výši, pokud se jedná o předplacenou Službu dle článku 16 těchto Obchodních podmínek, případně podepsal smluvní vztah v případě fakturované Služby.

11.4 Služba je poskytována nepřetržitě dle článku 16 těchto Obchodních podmínek.

11.5 Dostupnost Služby je počítána dle vztahu uvedeného v odstavci 16.2 těchto Obchodních podmínek.

11.6 Změnu parametrů Služby odsouhlasí obě Smluvní strany novou Specifikací služeb, zpracovanou na základě požadavku Účastníka, případně Dodatkem ke Smlouvě, není-li stanoveno jinak. Na základě nové Specifikace služeb, Dodatku ke Smlouvě nebo jiné formy změny provede Operátor změnu Služby. Při změně umístění koncového bodu Služby platí podmínky jako při zřízení Služby. Po změně Služby prověří Účastník a Operátor funkčnost Služby a podepíší Předávací protokol Služby (pokud není stanoveno jinak). Změna Služby je provedena ke dni uvedenému v podepsaném Předávacím protokolu Služby nebo dnem písemného oznámení Operátora (aktivace Služby) o zřízení Služby nebo dnem prvního využití změněné Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

11.7 Účastník je povinen využívat přidělené telefonní číslo (řadu telefonních čísel) výhradně v souladu s charakterem předmětného čísla dle příslušného oprávnění - geografická, negeografická telefonní čísla.

11.8 Při registraci geograficky vázaného telefonního čísla je nezbytnou podmínkou vyplnění pravdivých údajů o umístění koncového bodu Služby. Účastník je oprávněn používat toto zapůjčené geografické telefonní číslo pouze pro telekomunikační zařízení umístěné v místě sděleném při registraci jako umístění koncového bodu Služby. Účastník nesmí uskutečnit volání z geografického telefonního čísla z koncového bodu Služby umístěného v jiném místě než v místě uvedeném při registraci. Odpovědnost z jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře Účastník.

11.9 Pokud nebude telefonní číslo využíváno pro příchozí nebo odchozí hovory po dobu 180 dnů jdoucích po sobě, může být uplynutím této lhůty Smlouva automaticky ukončena a telefonní číslo uvolněno k další registraci.

11.10 Služba neumožňuje volání na přístupová čísla pro dial-up připojení k síti Internet, modemová spojení, Službu CS/CPS a faxová spojení.

11.11 Tarifikace poskytování Veřejně dostupné telefonní služby pomocí VoIP je 1+1 (po sekundách), pokud není smluvně uvedeno jinak.

11.12 Při zajišťování Veřejně dostupné telefonní služby umožní Operátor všem koncovým Účastníkům Veřejně dostupné telefonní služby přístup ke Službám jiných operátorů a nejméně k jedné informační Službě o telefonních číslech Účastníků všech operátorů poskytujících Veřejně dostupné telefonní služby.

11.13 Operátor v rámci poskytování veřejně dostupné interpersonální komunikační služby založené na číslech bezplatně Účastníkovi umožní hlášení závad a Poruch prostřednictvím jeho sítě. Operátor rovněž poskytuje v rámci této služby všem svým koncovým uživatelům, včetně zdravotně postižených uživatelů a uživatelů veřejných telefonních automatů, přístup k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace na tísňová čísla s centrem tísňové komunikace, který je bezplatný a který nevyžaduje použití jakéhokoliv platebního prostředku. Operátor je povinen zajistit přístup zdravotně postižených uživatelů k tísňovým službám, který je rovnocenný s přístupem dostupným ostatním uživatelům. Tísňovými čísly jsou jednotné evropské tísňové číslo 112 a národní tísňová čísla 150, 155, 158, popřípadě další čísla stanovená v číslovacím plánu. Tísňová čísla slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek.

Operátor je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání. Operátor zajistí v souladu s § 67 zákona o elektronických komunikacích žádost Účastníka a na jeho náklady službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která Účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

11.14 Účastník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle Zákona. Osobní a identifikační údaje Účastníka mohou být zveřejněny v telefonním seznamu (tištěném i elektronickém). Osobními údaji jsou jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o adresu sídla podnikání. Identifikačními údaji jsou obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

Součástí účastnického seznamu mohou být pouze osobní nebo identifikační údaje v tomto rozsahu. Na základě smlouvy lze v seznamu uveřejnit i další údaje účastníka. Osobní a identifikační údaje o účastnících, kteří k jejich uveřejnění nedali souhlas, nesmí být uveřejněny. Neuveřejnění, oprava, ověření a odstraňování osobních nebo identifikačních údajů z účastnického seznamu je pro dotčeného účastníka bezplatné.

Za vytvoření účastnického seznamu se považuje i náhodné vygenerování telefonních čísel. Účastnickým seznamem je rovněž seznam telefonních čísel bez jiných identifikačních údajů nebo seznam, ve kterém se uvádí telefonní čísla či osobní nebo identifikační údaje účastníků, kteří neuvedli, že si přejí být kontaktováni za účelem marketingu. Udělený souhlas se zveřejněním v telefonním seznamu může Účastník kdykoli odvolat. V tom případě zajistí Operátor odstranění údajů ze seznamu při jejich nejbližší úpravě. Údaje účastníka Operátor poskytne na základě zákona i dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů. Operátor je povinen zajistit, aby účastníci nebo uživatelé mohli u svých osobních údajů uvést, že si přejí být kontaktováni za účelem marketingu. Pokud si Účastník přeje, aby jeho údaje uvedené v telefonním seznamu byly využívány pro kontaktování za účelem marketingu, je potřeba, aby to uvedl přímo ve Smlouvě.

Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno. Souhlas s uveřejněním v telefonním seznamu Účastník uvede zvolením příslušné možnosti v nastavení předplacené Služby nebo v Specifikaci služeb, která je přílohou Smlouvy. Operátor zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální Služby identifikační údaje všech Účastníků Služby pro zajištění informační Služby o telefonních číslech Účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem.

11.15 Operátor, na žádost Účastníka, zajišťuje technické a organizační **podmínky pro přenositelnost čísla** (§ 34 Zákona) dle opatření obecné povahy vydaným Českým telekomunikačním Úřadem se sídlem v Praze. V případě telefonní služby je možnost přejít od jiného poskytovatele služeb k OVANET a.s. i se svým telefonním číslem. Také je možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb.

Účastník, který hodlá uzavřít smlouvu s jiným podnikatelem, než se kterým má uzavřenu smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, nebo připojení k veřejné komunikační síti (dále jen „přejímající poskytovatel služby“), může zároveň přejímajícího poskytovatele služby požádat o zajištění přenesení čísla. V žádosti uvede zejména:

- identifikační údaje účastníka,
- podnikatele doposud zajišťujícího účastníkovi veřejnou komunikační síť nebo poskytujícího účastníkovi veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále jen „opouštěný poskytovatel služby“),
- číslo, o jehož přenesení žádá,
- ověřovací kód účastníka pro přenesení čísla (dále jen “ověřovací kód“), vydaný opouštěným poskytovatelem služby. U každé nové smlouvy uzavírané s OVANET a.s. se ověřovací kód nachází v záhlaví této smlouvy. Účastníkům stávajících smluv se smlouva o ověřovací kód doplňuje a byl jim zaslán,
- den, ke kterému má přeno čísla proběhnout; přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.

Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení čísla; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení čísla nepožádal.

Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy podle § 63b) odst. 10,

Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení telefonního čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout jeden pracovní den.

Využije-li účastník právo podle § 34 odst. 1, dojde k zániku závazku ze smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí doby 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby podle § 34 odst. 9 Zákona. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení čísla nedošlo, nebo na žádost účastníka.

Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě, zpoždění nebo zneužití postupů přenesení čísla, nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb. Konkrétní výše

paušální náhrady je uvedena na internetových stránkách operátora https://ovanet.cz/; https://ovanet.cz/wp-content/uploads/2022/05/2021_12_31_Informace_o_pravu_napausalni_nahradu.pdf.
Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.
Opouštěný poskytovatel služby je povinen zajistit, aby účastník, jehož závazek ze smlouvy skončil, si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.
Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem. Účastník, který podal žádost o přenesení čísla k novému poskytovateli, musí mít v každém případě toto číslo aktivované do 1 pracovního dne od data, které s ním bylo dohodnuto. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení telefonního čísla přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení objednávky přenesení opouštěným poskytovatelem služby od přejímajícího poskytovatele služby. V den aktivace telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele nesmí být přerušení služby delší než 6 hodin.
V případě selhání procesu přenesení čísla musí opouštěný poskytovatel služby znovu aktivovat číslo a službu účastníkovi, a to za stejných podmínek sjednaných s ním ve smlouvě, a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby.
Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší číslo, nesmí bránit procesu přenosu čísla.
Přenesení telefonního čísla je bezplatné.
V případě ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou se Spotřebitelem a podnikající fyzickou osobou, přenesením telefonního čísla podle § 34 zákona, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, je Účastník povinen zaplatit Operátorovi úhradu (finanční vypořádání), která smí být požadována pouze, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a která nesmí být vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek (včetně DPH), podle ceníku Operátora.
V případě ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou s Účastníkem, který není Spotřebitelem, přenesením telefonního čísla podle § 34 zákona, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, je Účastník povinen zaplatit Operátorovi úhradu (finanční vypořádání) ve výši, která činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem poskytnuto za zvýhodněných podmínek podle ceníku Operátora.
Technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, a zásady pro účtování ceny v souvislosti s přenositelností čísel stanoví Úřad prováděcím právním předpisem

11.16 **Změna poskytovatele služby přístupu k internetu**

1. Operátor je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.
2. V případě, že se účastník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je Operátor povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.
3. Operátor se kterým hodlá účastník uzavřít smlouvu (dále jen „přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu“), poskytovatel přístupu k internetu, který doposud poskytuje účastníkovi službu přístupu k internetu (dále jen „opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu“) a ostatní dotčení podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací jsou povinni spolupracovat na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
4. Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.
5. Účastník v žádosti podle odstavce 4 uvede alespoň:

a) své identifikační údaje,
b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,
c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a
e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu. U každé nové smlouvy uzavírané s OVANET a.s. se ověřovací kód nachází v záhlaví této smlouvy. Účastníkům stávajících smluv se smlouva o ověřovací kód doplňuje a byl jim zaslán,

6. Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odstavce 5 vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
7. Při postupu podle odstavce 4 přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
8. Při postupu podle odstavce 4 přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
   Nový poskytovatel doručí Vaši žádost do následujícího pracovního dne po jejím dodání opouštěnému poskytovateli. Ten ji do jednoho pracovního dne poté odmítne pro rozpor s právní úpravou, jinak ji potvrdí. Nový poskytovatel Vámi navržený termín uskutečnění změny potvrdí, nebo navrhne nový, nebo žádost zruší pro nemožnost zřízení služby. Neobdrží-li opouštěný poskytovatel do 3 pracovních dnů ode dne, kdy sdělil novému poskytovateli informaci o existenci balíčku převáděných služeb, potvrzení žádosti nového poskytovatele, dojde ke zrušení žádosti. K aktivaci služby nového poskytovatele a současně k ukončení služby opouštěného poskytovatele dojde v termínu, který byl dohodnut s novým poskytovatelem, nejdříve však čtvrtý pracovní den po doručení žádosti účastníka opouštěnému poskytovateli, prostřednictvím nového poskytovatele. Úpravu doručené žádosti lze zohlednit, jen bude-li novým poskytovatelem doručena opouštěnému poskytovateli nejpozději jeden pracovní den před požadovaným termínem změny poskytovatele. Přerušení služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí jeden pracovní den. **Změna poskytovatele služby přístupu k internetu je bezplatná.**
9. Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, stanoví Úřad prováděcím právním předpisem.
10. Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší služba k přístupu k internetu, nesmí bránit procesu přenosu této služby.
11. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb. Konkrétní výše náhrady je uvedena na internetových stránkách Operátora https://ovanet.cz/; https://ovanet.cz/wp-content/uploads/2022/05/2021_12_31_Informace_o_pravu_napausalni_nahradu.pdf. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Využije-li účastník právo podle § 34a odst. 1.zákona, dojde k zániku závazku ze smlouvy dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na žádost účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně. Zánik závazku ze smlouvy s opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu v důsledku změny poskytovatele služby může být důvodem pro ukončení této služby v rámci smluvního vztahu na velkoobchodní úrovni. V případě ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou se Spotřebitelem a podnikající fyzickou osobou, změnou poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a) zákona, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, je Účastník povinen zaplatit Operátorovi úhradu (finanční vypořádání), která smí být požadována pouze, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a která nesmí být vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek (včetně DPH), podle ceníku Operátora.
V případě ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou s Účastníkem, který není Spotřebitelem nebo podnikatelem fyzickou osobou, změnou poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a) zákona, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, je Účastník povinen zaplatit Operátorovi úhradu (finanční vypořádání) ve výši, která činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem poskytnuto za zvýhodněných podmínek podle ceníku Operátora.

11.17. Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury komunikační sítě Operátora, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly-servisní okna, která jsou definovaná v odstavci 16.9 těchto Obchodních podmínek.

11.18 Účastník je povinen na své náklady si zajistit parametry a kvalitu přenosové trasy k SIP ústředně Operátora tak, aby byla vyhovující pro provozování Služby (Operátor garantuje kvalitu pouze na SIP ústředně).

11.19 Účastník si sám navrhne text označení účastnické stanice. Operátor je oprávněn text upravit, pokud by odporoval právním předpisům. Operátor je povinen Účastníka s úpravou textu seznámit. V textu se neuveřejňují reklamní a inzertní údaje.

11.20 V případě, že Účastník použije vlastní - netestované Koncové zařízení, Operátor negarantuje plnou funkčnost Služby. Zařízení musí splňovat předepsané technické parametry.

11.21 Operátor neposkytuje podporu při instalaci a konfiguraci Služby do prostředků výpočetní techniky Účastníka. Služba nezahrnuje zabezpečení zařízení výpočetní techniky Účastníka, dat na nich uložených ani elektronické komunikace při používání Služby.

11.22 Operátor neodpovídá Účastníkovi za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem Služby dle podmínek stanovených Smlouvou. Předmětem poskytování Služby není ani správa a údržba sítě LAN u Účastníka, správa poštovních a internetových serverů Účastníka, firewallů Účastníka a dalších zařízení Účastníka určených pro přístup do sítě Internet.

12. Poskytování Služeb Internet Free Zone.

12.1 Internet Free Zone je Služba umožňující bezdrátové připojení k síti Internet poskytované Operátorem v bezlicenčním – volném rádiovém pásmu 2,4 GHz podle standardu 802.11 b/g.

12.2 Služba je určena pro širokou veřejnost a nekomerční využití. Využívání Služby není dále přímo zpoplatněno.

12.3 Po připojení a využívání sítě Internet Free Zone je v intervalu 20 - 30 minut pozastaveno načítání webových stránek a je nutné potvrdit další činnost kliknutím na definované místo, většinou na nově zobrazenou webovou stránku.

12.4 Službu Internet Free Zone mohou jednotlivi Účastníci využívat pouze stanovenou dobu denně, a to maximálně 4 hodiny pro každou MAC adresu, případně IP adresu, pokud není dohodnuto jinak.

13. Poskytování Služeb Informační deska

13.1 Informační systém (dále také IS) Informační deska je určený zejména pro družstva a naplňuje veškeré formální i věcné náležitosti zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích.

13.2 IS Informační deska umožňuje:
- zadávat a upravovat kontaktní údaje;
- publikovat dokumenty (soubory, zadávací dokumentace, přílohy, smlouvy, atd.);

13.3 Rozsah zveřejňovaných informací na Informační desce naplňuje veškeré povinné položky dle platné legislativy.

13.4 Informace publikované na Informační desce jsou čitelné prostřednictvím všech existujících internetových prohlížečů.

14. Poskytování předplacených Služeb formou Kreditu.

14.1 Užívání Služeb je podmíněno kladným kreditním zůstatkem na klientském účtu Účastníka. Po instalaci služby obdrží Účastník do 2 pracovních dnů na emailovou adresu, uvedenou v záhlaví smlouvy, Výzvu k úhradě za zřizovací poplatek a kredit. Pokud tato Výzva nebude uhrazena do data splatnosti, služba bude přerušena. Výzva má splatnost 14 dnů, za datum splatnosti je považováno datum připsání částky na účet Operátora. Znovuzapojení služby bude provedeno po uhrazení Výzvy a reaktivačního poplatku, který činí 890 Kč s DPH. Reaktivace je možná pouze do 30 dnů od aktivace služby.

14.2 Připsáním Kreditu na účet Operátora dojde k navýšení Kreditu o tuto částku. Pokud Účastník uhradí nižší částku Kreditu, než činí její nutná výše včetně příslušné sazby DPH, nelze platbu považovat za řádnou úhradu Kreditu a dojde do 15. dnů k automatickému přerušení poskytování Služby, a to až do vyrovnání předepsané výše Kreditu. Každou další úhradu Kreditu pro plynulou aktivaci následujícího období je nutné zaplatit tak, aby odpovídající finanční částka byla na účet Operátora připsána nejpozději v den vypršení platnosti, expirace Služby. V případě opožděné platby bude přístup k předmětné Službě pozastaven. K obnovení poskytování Služby dojde po připsání příslušné platby ve prospěch účtu Operátora.

14.3 Operátor průběžně odečítá z Kreditu cenu za čerpané Služby a vždy první den v měsíci provede odečet pevných poplatků za tyto Služby, pokud jsou účtovány.

14.4 V případě nedostatku dostupného Kreditu u předplacené Služby bude poskytování Služby pozastaveno do doby, než Účastník doplní Kredit na potřebnou částku podle článku 16 těchto Obchodních podmínek.

14.5 Při ukončení Smlouvy jedné nebo více předplacených Služeb, Operátor nevyčerpaný Kredit převede na klientský účet Účastníka, kde jej Účastník může využít pro čerpání dalších Služeb Operátora, nebo jej na základě žádosti Účastníka navrátí na účastníkem uvedený bankovní účet.

14.6 Účastník nese odpovědnost za výši předplaceného Kreditu a správnost zadaných údajů při úhradě předplacených Služeb.

14.7 Při platbách musí být vždy uveden správný variabilní symbol, jinak nelze platbu řádně identifikovat a Účastníkovi nebude Služba aktivována nebo mu nebude přístup ke Službě obnoven. Variabilním symbolem je identifikační číslo přidělené Operátorem.

14.8 První i každá další platba musí být alespoň v minimální výši Kreditu dle odstavce 14.9 těchto Obchodních podmínek a současně musí pokrýt finanční náročnost odebíraných Služeb Účastníkem za předplacené období.

14.9 Minimální výše jednorázově nebo pravidelně dobíjeného Kreditu je pro předplacenou Službu CITY Home 300 Kč s DPH a maximální výše pak 9 999 Kč s DPH.

14.10 Daňový doklad za Službu CITY Home je systémem generován automaticky do klientského účtu Účastníka. Zaslání daňového dokladu poštou je zpoplatněno dle aktuálního platného Ceníku Operátora.

14.11 Informace o cenách Služeb jsou uvedeny v aktuálním platném znění Ceníku, který je veřejně dostupný na Internetových stránkách Operátora.

14.12 Přístup ke kontaktním údajům za účelem jejich změny má Účastník kdykoliv zadáním přihlašovacích údajů (jméno, heslo) na Internetových stránkách Operátora http://helpdesk.ovanet.cz nebo http://klient.ovanet.cz.

14.13 Účastník je povinen na své náklady zajistit si parametry a kvalitu přenosové trasy k Technickému zařízení Operátora, které je hraničním zařízením tak, aby bylo vyhovující pro provozování Služby. Operátor garantuje kvalitu Služby pouze ve své síti.

15. Uzavření smlouvy prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání

15.1 Informační povinnost před uzavřením smlouvy u smluv uzavřených prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání, se řídí ustanovením článku 4.9. těchto obchodních podmínek.

Uzavírá-li se, nebo mění smlouva za použití prostředku komunikace na dálku, je Operátor povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli nebo koncovému uživateli, který je podnikající fyzickou osobou, informace podle čl. 4.9. odstavce 1 a shrnutí smlouvy dle čl.4.9. odst.5. písemně, a to v listinné nebo elektronické podobě.

15.2 Kupující, který je Spotřebitelem a podnikatelem fyzickou osobou, má právo v případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání na odstoupení od Smlouvy a tím i vrácení objednaného zboží bez udání důvodu. Odstoupit od Smlouvy lze ve lhůtě 14 dnů od předání informací o obsahu smlouvy dle ust.§ 63 odst.1 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích. Lhůta začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací. Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy, vrátí mu OVANET a.s. všechny peněžní prostředky, včetně nákladů na dodání. Náklady spojené s navrácením zboží nese Spotřebitel. Pro dodržení 14denní lhůty na podání prohlášení o odstoupení od Smlouvy stačí podat prohlášení před jejím uplynutím na adresu OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00. K odstoupení od smlouvy můžete využít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, na internetových stránkách Operátora, není to však Vaší povinností. Přijetí tohoto vyplněného vzorového formuláře potvrdí spotřebiteli OVANET v textové podobě bez zbytečného odkladu (např. prostřednictvím elektronické pošty. Vrácení vzájemného plnění Smluvních stran má být provedeno bezodkladně, přičemž ne později, než ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy OVANET a.s. obdržel prohlášení Kupujícího o odstoupení od kupní Smlouvy. OVANET může pozdržet vrácení platby přijaté od kupujícího do doby, než obdrží zboží, nebo než mu kupující prokáže, že zboží odeslal, podle toho, co nastane dříve. Zboží je třeba odeslat na vlastní náklady Českou poštou na adresu OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00 (ne na dobírku. Zboží nabízené jako sada, je třeba vrátit vcelku, včetně všech příslušenství a předaných listin. Zboží je rovněž možné vrátit osobně v sídle společnosti OVANET, viz výše bezplatně v pracovní dny a v pracovní době od 8.00 hodin do 15.30 hodin. Vrácené zboží nesmí být poškozeno a nesmí mít na sobě stopy opotřebení v důsledku nakládání se zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se zákazník seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží (např. vyplývajícím z nutnosti vyzkoušení nebo jiného prověření zboží). V případě vrácení poškozeného zboží, nebo zboží se se sníženou hodnotou, která vznikla v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží, může OVANET uplatnit vůči kupujícímu odškodnění ve výši hodnoty poškození nebo opotřebení, při čemž částka tohoto odškodnění může být stržena z částky prodejní ceny, která má být vrácena kupujícímu. Kupujícímu. Pohledávka za vrácené zboží bude uhrazena poštovní poukázkou, bankovním převodem na určený bankovní účet nebo na účet, ze kterého byla provedena platba.

15.3 Informace Kupujícímu, který je Spotřebitelem a podnikající fyzickou osobu o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Operátor je ve vztahu ke Kupujícímu zodpovědný za nesoulad zboží se Smlouvou. V případě nesouladu poskytnutého zboží, nebo Služby se smlouvou má Účastník, podle jeho výběru, následující práva z odpovědnosti za vady:

Spotřebitel má primárně nárok na opravu, nebo dodání nové věci či součásti dle své volby, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný, nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné, nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady a hodnoty, kterou by věc měla bez vady.

Zákazník může z tohoto důvodu požadovat přiměřenou slevu, či odstoupit od smlouvy pokud:

- vadu OVANET odmítne odstranit, nebo ji neodstraní, nebo nedodá nové zboží, výše uvedeným způsobem,
- se vada projeví opakovaně;
- je vada podstatným porušením smlouvy;
- z prohlášení OVANET, nebo z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době, nebo bez značných obtíží pro kupujícího,

přičemž konkrétní podmínky realizace výše uvedených práv zákazníka, jsou uvedeny v jednotlivých obecně závazných právních předpisech platných v České republice, zejména v ustanoveních § 1914 až § 1925, § 2087 až § 2117 a § 2158 až § 2174 občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb.), a v ustanoveních zákona o ochraně spotřebitele (zákon číslo 634/1992 Sb.)

Spotřebitel má právo vytknout vadu zboží a uplatnit u prodávajícího práva z vadného plnění (reklamaci) ve lhůtě dvou let od převzetí zboží. Pokud se vada projeví v průběhu jednoho roku od převzetí, předpokládá se, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

Informace pro spotřebitele dle ust. § 1811 a § 1820 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., postup při uzavírání smlouvy, a práva u odpovědnosti za vady a další práva spotřebitele naleznete zde Informace pro spotřebitele dle §1811 a § 1820.

Vadné zboží spolu s reklamací je třeba zaslat na adresu OVANET a.s. Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00 a připojit popis vady a údaje umožňující identifikaci Účastníka.

15. Informace o kvalitě poskytovaných Služeb.

16.1 U Služeb poskytovaných Operátorem je možné smluvně dohodnout Dostupnost a Propustnost (SLA).

16.2 Dostupnost Služby se počítá z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu Služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu Služby, a vypočte se dle vzorce:

$$\text{Dostupnost Služby} = \frac{(TS - TN)}{TS} \times 100$$

kde: TS = doba trvání Služby v měsíci, TN = doba nedostupnosti Služby. Doby se počítají na celé minuty, Dostupnost Služby se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa. Doba trvání Služby v měsíci (TS) je období, po které má být Služba podle Smlouvy v daném měsíci poskytována. Doba nedostupnosti Služby (TN) je období v rámci doby trvání Služby v měsíci, ve kterém Účastník nemohl Službu řádně užívat z příčin, které byly na straně Operátora.

16.3 Za základ měsíční Dostupnosti je považován součin 24 hodin a dnů v příslušném kalendářním měsíci.

16.4 Do doby nedostupnosti Služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že Účastník neumožnil Operátorovi bezodkladně po požádání provést servisní zásah na Technickém zařízení Operátora, umístěném v lokalitě Účastníka.

16.5 Dále se do doby nedostupnosti Služby nezapočítávají Závady a Poruchy, které jsou mimo komunikační síť Operátora, U Služby s nepřímým přístupem neodpovídá Operátor za Závady a Poruchy vzniklé mezi koncovým bodem Služby a koncovým zařízením Účastníka.

16.6 Závada nebo Porucha, o níž Operátor objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Operátora nebo že ji zavinil Účastník, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby ani do celkového počtu Závad a Poruch.

16.7 Závada nebo Porucha způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku Účastník nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu Služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za Závadu nebo Poruchu na straně Účastníka.

16.8 V případě sporu o existenci nebo umístění Závady či Poruchy je Operátor povinen na žádost Účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že Závada nebo Porucha není na straně Operátora nebo že byla zaviněna Účastníkem, případně že vůbec nenastala, bude tento výjezd technika Operátora účtován podle odstavce 9.19 těchto Obchodních podmínek.

16.9 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem sítí elektronických komunikací, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly - servisní okna, a to v následujících dnech a hodinách:

- „Servisní okno A“, které je každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin;
- „Servisní okno B“, které je každou sobotu v sudém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin;
- „Servisní okno C“, které je každou neděli v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin.

Operátor může využít v daném kalendářním měsíci pouze servisní okno A nebo kombinaci oken B a C, pokud není dohodnuto jinak.

16.10 Operátor se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití přiměřeného úsilí zajistit bez přerušení Služby. Operátor je povinen oznámit Účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna s předstihem, a to nejméně 5 dnů před plánovaným zásahem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit Účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, Účastník písemně požádá Operátora o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Operátora je k takové žádosti Účastníka přihlédnout, a je-li to za použití přiměřeného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

16.11 Přerušení Služby v době servisního okna se nepovažuje za Poruchu ve smyslu Smlouvy a neprojeví se snížením parametru Dostupnosti Služby. V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání Služby v měsíci „TS“ podle vzorce v odstavci 16.2.

16.12 Kvalitu a dostupnost poskytovaných služeb je Operátor schopen zajistit pouze ve své síti. Operátor neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Služby.

16.13 Opatření řízení provozu uplatňovaná Operátorem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem: dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem Unie tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí; zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů; zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně. Opatření řízení provozu uplatňovaná Operátorem mohou mít dopad pouze na kvalitu Služeb přístupu k internetu. Nemohou však mít žádný dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů. Soukromí zákazníků a spotřebitelů poskytovatele a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníků a spotřebitelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.

16.14 Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména Služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule, nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.

16.15 Pokud zákazník využívá od Poskytovatele, či třetí strany i jiné služby, které jsou optimalizovány pro konkrétní obsah, aplikace, nebo služby, nebo jejich kombinaci, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, přístupu k internetu poskytované témuž koncovému uživateli; tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, zejména rychlostí. Důsledky snížení rychlosti jsou popsány výše v odd. 16.14. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více Služeb jiných Poskytovatelů neporušuje poskytovatel smlouvu se zákazníkem.

16.16 V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby, nebo v případě výpadku služby, jde o vadu služby a zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 9 a čl. 16 obchodních podmínek poskytovatele.

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je považováno za **výpadek**.

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohu mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.

Nahlášení uvedených odchylek a výpadku služby je považováno za uplatnění reklamace kvality služeb (vadné plnění).

V případě tohoto vadného poskytnutí služby má Operátor povinnost odstranit závadu a vyúčtovat cenu s přiměřenou slevou, jejíž výše bude odpovídat zejména délce trvání poklesu výkonu služby a povaze "výpadku služby" a současně, pokud se na tom obě smluvní strany dohodnou, zajistit poskytnutí služby jiným (náhradním) způsobem. Operátor není povinen nahradit uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby, nebo vadného poskytnutí služby.

16. Provoz Technických zařízení.

17.1 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Technických zařízení Operátora, související s poskytovanou Službou dle požadavků Operátora. Tyto podmínky, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Operátora a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.

17.2 Účastník je povinen zajistit Operátorovi součinnost při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci Technických zařízení Operátora, souvisících s poskytovanou Službou. Tato součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita Účastníka, případně v dalších objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace.

17.3 V případě požadavku Účastníka na větší množství veřejných IP adres je Účastníkovi předán formulář žádosti pro RIPE o přidělení požadovaného počtu veřejných IP adres. Účastník tento formulář vyplní a Operátor jeho jménem požádá o přidělení požadovaného počtu veřejných IP adres. Za schválení nebo zamítnutí žádosti Operátor nenese odpovědnost a nemůže výsledek garantovat.

17.4 Operátor si vyhrazuje právo na změnu technických parametrů z důvodu technických problémů nebo zkvalitnění Služby. O těchto změnách bude informovat na Internetových stránkách Operátora www.ovanet.cz.

17. Autorský zákon a reklamní omezení.

18.1 Operátor neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci poskytované Služby.

18.2 Operátor neodpovídá za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci těchto Služeb, za porušení vlastnických práv Účastníkem k ochranným známkám, či za porušení jiných práv a zákonů Účastníkem v souvislosti s poskytovanými Službami.

18.3 V případě uveřejnění reklamních materiálů Účastníka v objektech nebo Službách Operátora, je nutné dodržovat tato základní pravidla:

- obsah reklamních spotů a materiálů nesmí být v rozporu s platnými předpisy ČR, zejména se zákonem č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů;
- reklamní materiály nebudou obsahovat náboženský, sexuální nebo politický obsah, pokud není smluvně dohodnuto jinak.

18.4 Účastník je oprávněn použít logo (značku) Operátora nebo jeho produktů při propagaci daného Zboží nebo Služeb, jakož i prezentaci svého podnikání, a to za těchto podmínek:

- bude dodržena podoba registrovaného loga;
- nedojde k deformaci loga nebo vyobrazení produktů s tím spojených;
- bude dodržena správná barevnost loga a jeho podoba bude v odpovídající kvalitě.

18.5 Vyobrazení produktů nebo Služeb Operátora může být použito pro propagaci Účastníka za předpokladu, že z výsledného vyobrazení bude zřejmé, o jaké produkty nebo značky se jedná. Pokud toto není možné z technických důvodů dodržet, Účastník je povinen zajistit odpovídající komentář přímo u produktu nebo Služby. V případě nedodržení těchto podmínek se Účastník zavazuje uhradit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý další započatý den neoprávněného používání loga nebo jiných materiálů Operátora. Účastník bere na vědomí, že logo Operátora je chráněno v souladu s ustanovením autorského zákona číslo 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

18.6 Odstavec 18.4 se vztahuje i na případy, kdy Účastník bude materiály nabízet jinou formou, než je obrazová podoba.

18.7 Účastník bere na vědomí, že Operátor může kdykoliv zakázat používat své logo nebo jiná vyobrazení, a to s účinností ode dne doručení v písemné nebo elektronické formě Účastníkovi.

18. Řešení sporů.

19.1 Všechny spory, vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, řeší Smluvní strany především vzájemnou dohodou.

19.2 Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, nebo ze smlouvy o pronájmu zařízení. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení těchto sporů (ADR) provádět, je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: http://www.coi.cz.
Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, také právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporů (ADR) provádět, je Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 58/2019, 190 00 Praha 9, IČ: 70106975, internetová adresa: www. ctu.cz.
Pro umožnění využití mimosoudních způsobů řešení sporů podle požadavku čl. 14.1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. 5. 2013 o on-line řešení sporů, OVANET uvádí aktivní přípoj k platformě ODR, kde také můžete uplatnit právo na mimosoudní řešení sporu.
Obě strany mají rovněž právo obrátit se s řešením sporu přímo na příslušný soud.

19.3 Před podáním návrhu na vyřešení sporu u příslušného orgánu (Český telekomunikační úřad, soudní cestou) uplatní Operátor vždy poslední pokus o smír s cílem vyřešit spor s Účastníkem v rámci navrženého jednání ve lhůtě nepřesahující 30 kalendářních dnů.

19.4 Marné uplynutí lhůty dle odstavce 19.2 těchto Obchodních podmínek opravňuje Operátora podat návrh na řešení sporu u příslušného orgánu (Český telekomunikační úřad, soudní cestou).

19.5 Pokud jsou Smlouva, Ceník, Specifikace služeb nebo Obchodní podmínky vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

19.6 V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy, Ceníku, Shrnutím smlouvy, Informacemi stanovenými v Příloze č.1. zákona č. 127/2005 Sb., Specifikací služeb a Obchodních podmínek, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Ceníku, Šablonou shrnutí smlouvy, Informacemi stanovenými v Příloze č.1. zákona č. 127/2005 Sb., Specifikací služeb a Obchodních podmínek, ustanovení Ceníku mají přednost před ustanoveními Specifikace služeb a Obchodních podmínek a ustanovení Specifikace služeb před ustanoveními Obchodních podmínek.

19.7 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Obchodních podmínek bude považováno za neplatné nebo nevynutitelné, taková neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Obchodních podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Operátor a Účastník souhlasí s tím, že veškerá neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Obchodních podmínek.

19.8 V případě pochybností o okamžiku doručení poštovní zásilky se má za to, že poštovní zásilka byla doručena třetí den po jejím odeslání.

19.8 Smluvní vztahy mezi Operátorem, případně Prodávajícím a Účastníkem, případně Kupujícím, který je právnickou nebo fyzickou osobou se sídlem, nebo bydlištěm na území České republiky, vyplývající z uzavřené Smlouvy a z těchto Obchodních podmínek, se řídí českým právem hmotným a procesním, tj. příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. (v textu jako občanský zákoník) a zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. Případné soudní spory vzniklé z těchto smluvních vztahů budou projednávány u věcně příslušného soudu. Smluvní strany se dle § 89a o.s.ř. dohodly na místní příslušnosti soudu v Ostravě, v jehož obvodu je sídlo Operátora, případně Prodávajícího, a který je věcně příslušný k projednávání věci. Smluvní vztahy mezi Operátorem, případně Prodávajícím a Účastníkem, případně Kupujícím, se sídlem, či bydlištěm mimo území České republiky (zahraniční osoba), vyplývající z uzavřené Smlouvy a těchto Obchodních podmínek a tyto OP samotné, se po dohodě Smluvních stran řídí právem (hmotným a procesním) a právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. Smluvní strany tímto zakládají dohodou pravomoc soudů České republiky řešit veškeré spory vzniklé z uzavřené smlouvy a z těchto OP, jakož i veškeré spory týkající se jejích platnosti, či následků jejich neplatnosti. Smluvní strany se dohodly dle § 89a) občanského soudního řádu, zák. č. 99/1963 Sb., České republiky, na místní příslušnosti soudu v Ostravě tak, že všechny spory z této smlouvy budou rozhodovány věcně příslušným soudem v Ostravě, v jehož obvodu je sídlo Operátora, případně Prodávajícího. Smluvní strany se dále dohodly, že případné soudní spory budou soudy České republiky rozhodovány podle hmotného a procesního práva České republiky, s vyloučením použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží („CISG“).

19. Ochrana osobních údajů

Ochrana osobních údajů ve společnosti OVANET a.s. je upravena v samostatném dokumentu Ochrana osobních údajů ve společnosti OVANET a.s., který je k dispozici na webových stránkách společnosti https://ovanet.cz/, resp. https://ovanet.cz/gdpr-ovanet/.

20. Závěrečná ustanovení.

21.1 Účastník není oprávněn své případné závazky vůči Operátorovi uhradit zápočtem proti svým závazkům vůči Operátorovi bez výslovného předchozího písemného souhlasu Operátora. Účastník není oprávněn své případné pohledávky vůči Operátorovi postoupit třetí osobě bez výslovného předchozího písemného souhlasu Operátora.

21.2 Aktuální znění Obchodních podmínek je k dispozici na webových stránkách Operátora www.ovanet.cz.

21.3 **Podmínky jakými OVANET plní Nařízení EU 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách), jsou uvedený v příloze Podmínky společnosti OVANET a.s. jako poskytovatele zprostředkovatelských a hostingových služeb (https://ovanet.cz/narizeni-o-digitalnich-sluzbach/) týkající se obsahu, uplatňování a vymáhání smluvních podmínek digitálních služeb podle nařízení EU o digitálních službách. Tyto podmínky jsou nedílnou součástí všech smluvních ujednání se společností OVANET a.s.**

21.4. **Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.7.2024 a nahrazují Obchodní podmínky OVANET a.s. platné a účinné ode dne 1.5.2023.** Tyto Obchodní podmínky se použijí rovněž na smluvní vztahy vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy OVANET oznámí tuto změnu Obchodních podmínek účastníkovi v souladu se zákonem.