

1. Předmět Smlouvy

- 1.1 Poskytovatel poskytuje přístup k síti Internet, hlasové služby a další služby elektronických komunikací prostřednictvím vlastní telekomunikační sítě a na základě osvědčení Českého telekomunikačního úřadu (dále jen ČTÚ).
- 1.2 Služby jsou poskytovány prostřednictvím mikrovlnných, metalických či optických přípojek propojených s přístupovými body poskytovatele.
- 1.3 Informace o rozsahu, cenách a podmínkách poskytovaných služeb jsou veřejně přístupné na webových stránkách poskytovatele www.mereda.cz.
- 1.4 Poskytovatel neodpovídá za zprávy, informace, údaje a data dostupná účastníkům v síti Internet ani za obsah dat přenášených v síti Internet účastníky.
- 1.5 Účastník se zavazuje pravidelně sledovat webové stránky poskytovatele www.mereda.cz, jejichž prostřednictvím poskytovatel sděluje např. informace o výlukách, nových službách nebo změnách všeobecných podmínek. Informace zveřejněné déle než 7 dní jsou považovány za řádně oznámené a účastníkům srozumitelné.

2. Práva a povinnosti poskytovatele

- 2.1 Poskytovatel je povinen:
 - a) poskytovat účastníkům služby dle platné smlouvy, platné specifikace služeb, platných ceníků a platných všeobecných podmínek,
 - b) udržovat své telekomunikační sítě v technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné poskytování sjednané úrovně služeb,
 - c) v případě podstatné změny všeobecných podmínek, která pro účastníka představuje jejich zhoršení, vyrozumět účastníka odpovídajícím způsobem nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takové změny; a současně jej informovat o jeho právu vypovědět bez sankce smlouvu, nebude-li nové podmínky akceptovat. Odpovídajícím způsobem se rozumí zveřejnění nového znění všeobecných podmínek na webových stránkách poskytovatele.
 - d) bez zbytečného odkladu a v souladu s provozními podmínkami odstraňovat závady vzniklé na sítích na zařízeních poskytovatele.
- 2.2 Poskytovatel je oprávněn:
 - a) z naléhavých technických nebo provozních důvodů změnit IP adresu anebo přístupové kódy účastníka, a to i bez souhlasu účastníka. O takové změně bude poskytovatel účastníka informovat bez zbytečného odkladu nebo dokonce s předstihem, bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné,
 - b) zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ku prospěchu účastníka nebo sítě elektronických komunikací,
 - c) jednostranně měnit všeobecné podmínky, ceníky nebo podmínky marketingových akcí, stejně jako podmínky poskytování služeb, a to zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací; o těchto změnách informuje poskytovatel účastníka prostřednictvím svých webových stránek, formou zvolenou účastníkem pro doručování vyúčtování za služby nebo jinou vhodnou formou,
 - d) v případě předčasného ukončení smlouvy ze strany účastníka vyúčtovat účastníkovi poplatky za služby ve sjednané výši za období od skončení smlouvy do konce doby, na kterou byla smlouva uzavřena, přičemž výše vyúčtovaných poplatků nesmí přesáhnout součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo součet minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících měsíců do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo výši nákladů spojených s koncovým telekomunikačním zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

3. Práva a povinnosti účastníka

- 3.1 Účastník je oprávněn:
 - a) řádně využívat sjednané služby,
 - b) umožnit užití služeb třetí osobě; bude-li však účastník vyžadovat za takové užití služeb úplatu nebo umožní-li užití

služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, může tak činit pouze s předchozím písemným souhlasem poskytovatele. Nebude-li žádost účastníka o souhlas ze strany poskytovatele vyřízena nejpozději do 6 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl dán. V případě porušení povinnosti účastníka získat souhlas poskytovatele dle tohoto odstavce je účastník povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč.

3.2 Účastník je povinen:

- a) po celou dobu účinnosti smlouvy prokazatelně písemně oznamovat poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přiměřeném předstihu, nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- b) nezasahovat do zařízení sítě a neprovádět na síti žádné změny, ani takové zásahy neumožnit třetí osobě, která k tomu od poskytovatele neobdržela oprávnění.
- c) užívat služby pouze způsobem, který je v souladu se smlouvou, všeobecnými podmínkami, příslušnými návody a zákonnými předpisy, a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným osobám,
- d) řádně a včas platit za poskytnuté služby v souladu se smlouvou a všeobecnými podmínkami,
- e) dostavit se na písemnou výzvu poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny poskytovatele.

4. Zařízení pro poskytování objednaných služeb

- 4.1 Pokud se strany smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou služby poskytovány, ve vylučném vlastnictví poskytovatele (dále jen zařízení poskytovatele) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví účastníka, není poskytovatel odpovědný za případné závady a nefunkčnost služeb v důsledku zásahu účastníka do takového zařízení. Účastník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s poskytovatelem, zejména prostřednictvím zákaznické linky.
- 4.2 Účastník je povinen si obstarat vlastní funkční hardwarové a softwarové prostředky nezbytné pro příjem služeb (dále jen koncové zařízení) a, pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, i vstupní a výstupní zařízení potřebné pro připojení k přístupovému bodu.
- 4.3 Účastník se zavazuje užívat řádně veškerá zařízení poskytovatele a je povinen zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje dle pokynů poskytovatele do sítě elektronických komunikací poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy, a zavazuje se nepripojovat k zařízení poskytovatele žádná zařízení, která nebyla poskytovatelem schválena, nebo která nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice. Účastník odpovídá za stav a nastavení parametrů svých zařízení, která připojuje na zařízení poskytovatele.
- 4.4 Účastník je povinen vrátit poskytovateli veškerá zařízení, která u něj byla umístěna po dobu trvání smlouvy, a která jsou majetkem poskytovatele, na adresu sídla poskytovatele nejpozději do sedmi dnů od skončení smluvního vztahu, a to na své náklady a nebezpečí.
- 4.5 Pokud účastník poruší povinnost vyplývající z předchozího bodu, nebo pokud zařízení vrátí v nefunkčním stavu, popř. stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je účastník povinen uhradit poskytovateli plnou cenu tohoto zařízení.
- 4.6 Účastník nesmí nakládat s pronajatým nebo zapůjčeným zařízením poskytovatele v rozporu se zájmy poskytovatele, zejména nesmí měnit umístění tohoto zařízení bez vědomí

poskytovatele, poskytovat jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky.

- 4.7 Účastník je povinen informovat poskytovatele o zcizení, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení poskytovatele nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty zaviněním (i z nedbalosti) účastníka, má účastník právo na jeho výměnu nebo dodání nového zařízení až po zaplacení náhrady vzniklé škody poskytovateli, bude-li poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.

5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování

- 5.1 Účastník je povinen hradit za poskytované služby sjednanou cenu.
- 5.2 Veškeré poplatky vyúčtované dle smlouvy bude účastník hradit pouze na základě vystavených faktur a nebude-li dohodnuto jinak, pouze bezhotovostní formou na bankovní účet poskytovatele.
- 5.3 Účastník bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu účastníka, fakturační adresu, na telefonní či faxové číslo i adresu elektronické pošty účastníka.
- 5.4 Pro komunikaci mezi účastníkem a poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené ve smlouvě. Pokud účastník neoznámí poskytovateli změnu kontaktních údajů, má se za to, že veškerá písemná sdělení byla doručena řádně, byla-li doručena na poslední uvedenou kontaktní adresu.
- 5.5 U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla účastníkovi doručena 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresu účastníka vedenou v evidenci poskytovatele. Za doručenu je podle tohoto odstavce považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena poskytovateli jako nedoručitelná.
- 5.6 Informace o poskytovaných službách a jejich nastavení, výši aktuální dlužné částky, úhradách vyúčtování apod. sdělí poskytovatel účastníkovi nebo jeho zástupci pouze v případě splnění podmínek identifikace stanovených poskytovatelem.
- 5.7 V případě, že bylo účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování služeb z důvodů vzniklých na straně účastníka, je poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování služeb.
- 5.8 Nezaplatí-li účastník vyúčtování za služby v předepsané lhůtě splatnosti, je poskytovatel oprávněn zaslat účastníkovi upomínku, ve které stanoví náhradní lhůtu splatnosti. Účastník bere na vědomí, že cena jedné takové upomínky činí 500 Kč bez DPH, a zavazuje se ji zaplatit. Po marném uplynutí náhradní lhůty může poskytovatel účastníkovi omezit poskytování veškerých služeb poskytovaných na základě smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé službě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy, které tím mohou účastníkovi vzniknout. Účastník je povinen hradit dohodnutou cenu služeb i po dobu, po kterou mu je jejich poskytování z tohoto důvodu pozastaveno.
- 5.9 Poskytovatel je oprávněn účtovat účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení s úhradou až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši 0,05 % za každý započatý den prodlení.
- 5.10 Úroky z prodlení a smluvní pokuty se účastník zavazuje hradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě k jejich zaplacení.
- 5.11 Účastník souhlasí s tím, že poskytovatel může jiné osobě postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb. Pohledávky vzniklé na základě této smlouvy může poskytovatel postoupit pouze za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je také oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za účastníkem, který je v prodlení s úhradou vyúčtování poskytnutých služeb. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s poskytovatelem.
- 5.12 Finanční plnění ze strany účastníka může poskytovatel bez ohledu na jejich označení či určení použít zpravidla v tomto pořadí:

- a) na úhradu smluvních pokut a pohledávek poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí služeb, a to i pohledávek nesplatných,
- b) k uspokojení pohledávek vzniklých v souvislosti s poskytováním služeb.
- 5.13 Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění zasláná účastníkem mohou být pokládána za neidentifikovanou platbu a nemusí být považována za řádné a včasné splnění závazku účastníka. Jakmile poskytovatel takovou neoznačenou nebo chybně označenou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nepodaří-li se mu ji ve spolupráci s účastníkem identifikovat.

6. Reklamacce

- 6.1 Účastník má právo reklamovat poskytované služby nebo jejich vyúčtování.
- 6.2 Reklamacce musí být podána písemně a doručena na adresu sídla poskytovatele.
- 6.3 Vyúčtování je účastník povinen reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování dodáváno, je účastník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.
- 6.4 Pokud ČTÚ nerozhodne jinak, nemá podání reklamacce odkladný účinek.
- 6.5 Reklamacce poskytované služby je účastník oprávněn podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 6.6 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci poskytované služby nebo vyúčtování bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce.
- 6.7 Účastník je povinen ohlašovat závady na poskytovaných službách v souladu s provozními podmínkami poskytovatele.
- 6.8 Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívání služeb netrvající déle než 1 den se nepovažuje za porušení smlouvy.
- 6.9 Účastník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost při odstraňování závady.

7. Omezení nebo přerušování poskytování služeb

- 7.1 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb v případě, že:
- a) existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- b) poskytovatel k takovému omezení nebo přerušování bude povinen podle platného právního předpisu nebo rozhodnutí správního orgánu,
- c) existuje důvodné podezření, že účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení zneužívá nebo zneužívá služeb, nebo užívá služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv jejich části, nebo kvalitu služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání služeb se považuje i užívání služeb jiným způsobem než způsobem uvedeným v těchto všeobecných podmínkách,
- d) účastník porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto všeobecných podmínek nebo užívá síť pro jiné účely než je využívání sjednaných služeb,
- e) účastník je v prodlení s úhradou vyúčtování i po uplynutí náhradní lhůty,
- f) účastník používá zařízení nesplňující technické požadavky na provoz v České republice,
- g) účastník nepřevzal, resp. se nepodařilo účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné poskytovatelem na poslední známou adresu účastníka vedenou v evidenci poskytovatele, nebo účastník jejich převzetí odmítl.
- 7.2 Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití služeb.
- 7.3 Při poskytování služeb může docházet k občasnému snížení kvality, dočasnému omezení popř. přerušování poskytování služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušování předvídat, oznámí poskytovatel tuto skutečnost účastníkovi vhodným způsobem předem.

- 7.4 Poskytovatel přeruší poskytování služby v případě úmrtí účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je účastníkovým dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí účastníka zejména předložením úmrtního listu.
- 7.5 Poskytovatel je oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který sice splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě nebo škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě.
- 7.6 Odstraní-li účastník závadný stav dle předchozích ustanovení ve stanoveném termínu, obnoví poskytovatel službu v původním rozsahu.

8. Vznik, trvání, změna a zánik smlouvy

- 8.1 Podmínkou pro uzavření smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření smlouvy a jeho právo užívat místo instalace, případně dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu smlouvy.
- 8.2 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah s účastníkem nebo nezřídít účastníkovi přístup ke službě v následujících případech:
- účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka; soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování;
 - vůči účastníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení
 - účastník závažným způsobem porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy, provozních podmínek, všeobecných podmínek a dalších souvisejících dokumentů.
- 8.3 V případě ukončení smlouvy z těchto důvodů má poskytovatel nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši součtu dohodnutých plateb za poskytované služby za každý kalendářní měsíc, po který měla tato smlouva ještě trvat. Nárok na zaplacení smluvní pokuty v celé její výši poskytovateli vzniká okamžikem ukončení smlouvy. Splatnost této smluvní pokuty je 14 dnů od data ukončení smlouvy.
- 8.4 Poskytovatel se s účastníkem mohou dohodnout na pozastavení poskytování služeb po určité době. Po tuto dobu poskytovatel účastníkovi neposkytuje dohodnuté služby a účastník není povinen je poskytovateli hradit. V případě, že byla smlouva uzavřena na dobu určitou, se doba trvání smlouvy prodlužuje o dobu, po kterou bylo poskytování služeb pozastaveno.

9. Společná a závěrečná ustanovení

- 9.1 Spory mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé rozhoduje ČTÚ, a to na základě návrhu kterékolik ze stran, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.
- 9.2 Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry svých koncových zařízení a se způsobem užívání objednaných služeb.
- 9.3 V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů uděluje účastník poskytovateli po dobu trvání smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, souhlas s manuálním i automatickým zpracováním osobních údajů účastníka získaných nebo předaných poskytovateli na základě smlouvy, zejména s jejich shromažďováním, uchováváním a užíváním pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci poskytovatele s účastníkem.
- 9.4 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje účastníků a provozní a lokalizační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se je chránit v maximální možné míře.
- 9.5 Osobními údaji účastníka se pro potřeby smlouvy rozumí zejména jméno, příjmení, titul, adresa nebo adresy, rodné číslo, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, e-mailová adresa, telefonní číslo apod., dále informace o platební morálce účastníka, bankovním spojení apod. Provozními údaji se rozumí zejména jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro potřeby vyúčtování služeb. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích

elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele.

- 9.6 Účastník souhlasí s tím, že poskytovatel je v souladu s platnými právními předpisy oprávněn osobám zajišťujícím nebo oprávněným zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky poskytnout osobní údaje účastníka nezbytné pro poskytování služeb, a to za účelem propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb. Poskytovatel je dále oprávněn poskytnout tyto údaje v nezbytném rozsahu osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy.
- 9.7 Účastník souhlasí s tím, aby jej poskytovatel formou obchodních sdělení informoval o svých službách a produktech, a to především využitím elektronické pošty.