

**Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací,
služby přístupu k síti Internet,
společnosti TwigoNet Europe, SE,
ze dne 1. 7. 2013,**

vydané v souladu se Zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů

Preamble

- (1) Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací, služby přístupu k síti Internet obchodní společnosti TwigoNet Europe, SE jsou vydány společností TwigoNet Europe, SE na základě § 273 odstavec 1 zákona č. 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů a § 63 odst. 2 a 3 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a budou nedílnou součástí všech smluv, které společnost TwigoNet Europe, SE uzavře při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, služby přístupu k síti Internet.

Hlava první – definice pojmů

Čl. I

Poskytovatel

- (1) Poskytovatelem veřejně dostupné služby elektronických komunikací, služby přístupu k síti Internet (dále jen služba) je obchodní společnost TwigoNet Europe, SE, která poskytuje služby elektronických komunikací (dále jen poskytovatel), je zapsaná v obchodním rejstříku a oznámila podnikání v elektronických komunikacích dle § 13 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích Českému telekomunikačnímu úřadu.

Čl. II

Účastník a Uživatel

- (1) Účastníkem se rozumí jakákoliv právnická nebo fyzická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné podmínky, specifikace služby a aktuální ceník služeb.
- (2) Účastníkem může být pouze osoba splňující technické podmínky poskytovatele pro službu. Technické podmínky jsou vždy stanoveny ve specifikaci služby.
- (3) Uživatelem je každá právnická nebo fyzická osoba, která službu využívá. Tam, kde se v těchto všeobecných podmínkách hovoří o uživateli, může jím dle povahy věci a logického výkladu být též účastník.

Čl. III

Použitá terminologie

- (1) Pro účely Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, služby přístupu k síti Internet poskytovatelem (dále jen všeobecné podmínky) mají následující pojmy tento význam:
- a) „smluvní strany“ znamená poskytovatel a uživatel;
 - b) „smluvní strana“ znamená podle významu textu poskytovatel nebo uživatel;
 - c) „smlouva“ znamená právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem (jehož předmětem je poskytování služby elektronických komunikací) a který se odkazuje na všeobecné podmínky.
 - d) „SLA“ (Service Level Agreement) znamená minimální sjednanou dostupnost služby (způsob výpočtu dle čl. VI odst. 1)

Hlava druhá - Rozsah služby

Čl. IV

Územní rozsah

- (1) Služba je poskytována výhradně na území České republiky.

Čl. V

Druh služby

- (1) Poskytovatel poskytuje uživateli veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, přístup k síti Internet.
- (2) Služby jsou poskytovány na síti elektronických komunikací poskytovatele a jeho smluvních partnerů, sestavené z telekomunikačního zařízení poskytovatele a jeho smluvních partnerů.

Čl. VI

Dostupnost služby

- (1) Poskytovatel garantuje dostupnost služby ve výši stanovené pro jednotlivou službu. Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování služby během jednoho měsíce.
- (2) Základní SLA pro všechny služby je nastavena na 90%. Vyšší úroveň SLA musí být sjednána ve Specifikaci služby.
- (3) K přerušení poskytování služby dochází v případě, že uživatel nemůže užívat jednotlivou službu v dohodnutém rozsahu stanoveném smlouvou;
- (4) Za přerušení poskytování služby se nepovažuje (dále "povolené přerušení"):
- a) Přerušení v případě, kdy je poskytovatel k takovému omezení či přerušení povinen dle platného právního předpisu, rozhodnutí státního nebo úředního orgánu České republiky,
 - b) přerušení způsobené výlučně jednáním uživatele;
 - c) přerušení způsobené vyšší mocí, již se rozumí zejména jakákoli událost nebo okolnost mimo přiměřenou kontrolu poskytovatele, jež zcela nebo částečně zabrání druhé straně užívání služby dohodnuté smlouvou, včetně veškerých skutečných nebo potenciálních protestních akcí zaměstnanců nebo omezení práce, válek, vojenských operací nebo nepokojů, vládních zásahů, požárů, povodní nebo mimořádně nepříznivého počasí, nezískání jakéhokoli vyžadovaného povolení, licence, nebo souhlasu orgánu pro ochranu hospodářské soutěže nebo jiného regulačního orgánu nebo právního omezení pro plnění závazku, jež nebylo způsobeno vinou nebo nedbalostí poskytovatele;

- d) přerušení způsobené špatnými technickými podmínkami pro užívání služby na koncovém zařízení uživatele;
 - e) přerušení služby poskytovatelem z důvodu prodlení platby ceny za službu
 - f) přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v rozsahu stanoveném pro jednotlivou službu, které může probíhat každé pondělí od 02:00 do 05:00 hodin;
- (5) Uživatel je oprávněn z vážných důvodů písemně požádat poskytovatele o přeložení času konání pravidelné údržby (odstavec 4 písm. e), pokud je to uvedeno ve specifikaci služby. Písemná žádost musí být zaslána do 5 dní přede dnem konání pravidelné údržby.

Čl. VII

Nedostupnost služby

- (1) Závady způsobující nedostupnost služby na síti elektronických komunikací budou odstraněny nejpozději do 48 hodin od nahlášení jejich vzniku na telefon **222 361 690**, pokud není ve smlouvě nebo specifikaci služby stanoveno jinak.
- (2) Výjimku může být fyzické přerušení sítě elektronických komunikací (optického kabelu) na nepřístupném místě, kde bude závada odstraněna do 72 hodin.

Předání a převzetí služby

Čl. VIII

- (1) Služba bude uživateli předána v den a způsobem dohodnutým v předávacím protokolu nebo ve specifikaci služby.
- (2) Uživatel převezme službu stvrzením předávacího protokolu nebo zaplacením předpisu platby nebo zahájením užívání služby.
- (3) Předávacím protokolem může být:
- a) Předávací protokol
 - b) Montážní list
 - c) Předpis platby dle specifikace služby
- (4) Předávací protokol osvědčuje provedené měření předané služby, pokud je měření předepsáno ve specifikaci služby.
- (5) Pokud poskytovatel na základě objednávky uživatele připravil službu k užívání dle specifikace služby, musí uživatel převzít tuto službu do pěti pracovních dnů. Pokud tak neučiní, bude šestý den považována služba za předanou.

Hlava třetí – Práva a povinnosti

Čl. IX

Práva a povinnosti poskytovatele

- (1) Povinnosti poskytovatele:
- a) Poskytovat účastníkovi službu v souladu se smlouvou,
 - b) Informovat účastníka o podstatných změnách v ceně, rozsahu a kvalitě služeb, o změně všeobecných podmínek,
 - c) Umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním všeobecných podmínek, ceníkem služeb a dalšími podmínkami poskytování služeb,
 - d) Udržovat své síť v řádném technickém a provozním stavu,
 - e) Umožnit účastníkovi hlášení poruch a reklamaci služeb.
- (2) Práva poskytovatele:
- a) Požadovat po účastníkovi doložení osobních a dalších údajů potřebných k uzavření smlouvy,
 - b) Požadovat při komunikaci s účastníkem jeho identifikaci za účelem ochrany účastníků,
 - c) Učinit všechny kroky k tomu, aby zamezil porušování právního řádu České republiky nebo právního řádu jakéhokoli jiného státu, způsobené činností uživatele
 - d) Jednostranně změnit nebo zrušit služby, s tím, že je povinen vyrozumět účastníka o této skutečnosti minimálně 2 kalendářní měsíce předem,
 - e) Zavést dodatečné způsoby ochrany služeb, pokud má poskytovatel za to, že zavedení takovéto ochrany je ve prospěch účastníka nebo poskytovatele,
 - f) Změnit IP adresu, uživatelské jméno, heslo nebo jiné kódy účastníka z důvodu naléhavých technických důvodů a to i bez souhlasu účastníka,
 - g) Měnit cenu, kvalitu, rozsah a podmínky jednotlivých služeb a to zejména z důvodu zkvalitnění služeb, zavedení nových služeb, z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací a technologického vývoje. Současně se při zrušení dosavadní služby zavazuje nahradit tuto obdobnou službou v případě, že je to technicky a ekonomicky možné,
 - h) Zmocnit třetí osobu či osoby k vymáhání splatných pohledávek za účastníkem a za tímto účelem jim sdělit osobní údaje účastníka,
 - i) Požadovat po účastníkovi úhradu nákladů v případě, že ze strany účastníka nedošlo k poskytnutí součinnosti nutné ke zřízení služby, maximální cena těchto nákladů je stanovena v ceníku služeb.

Čl. X

Práva a povinnosti účastníka

- (3) Povinnosti účastníka:
- a) Hradit řádně a včas platby za poskytované služby dle konkrétního vystaveného předpisu platby,

- b) Po dobu platnosti smlouvy oznamovat poskytovateli veškeré změny v osobních a identifikačních údajích účastníka a to nejpozději do 14 dnů ode dne změny,
 - c) Užívat služby pouze prostřednictvím zařízení, které k tomuto účelu bylo řádně schváleno,
 - d) Neprovádět změny na zařízení, které bylo účastníkovi poskytnuto, rovněž není oprávněn do tohoto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat,
 - e) Chránit, nesdílet a nepřístupnit třetím osobám své uživatelské jméno, heslo nebo jiné kódy, které mu byly přiděleny poskytovatelem,
- (4) Práva účastníka:
- a) Užívat službu pro jakékoliv účely související s jeho činnostmi, pokud je toto užívání v souladu se smlouvou, všeobecnými podmínkami, provozním řádem a právním řádem České republiky,
 - b) Oznamovat poskytovateli poruchy a reklamovat služby,
 - c) Zvolit si jako adresu pro doručování jinou adresu, než adresu trvalého bydliště, uvedenou v záhlaví smlouvy,
 - d) Poskytnout službu nebo její část třetí osobě po předchozím písemném souhlasu poskytovatele, nebo pokud je to stanoveno ve specifikaci služby,

Hlava čtvrtá - Cena

Čl. XI Cena služby

- (1) Za poskytování služby elektronických komunikací je účastník povinen platit poskytovateli cenu stanovenou v ceníku služeb, který je zveřejněn na internetových stránkách poskytovatele.
- (2) Ceny za poskytnuté služby jsou účtovány ode dne aktivace služby, a to dle ceníku služeb platného ke dni poskytnutí služby.

Čl. XII Způsob platby

- (1) Splatnost za cenu služby poskytované provozovatelem je 14 dnů od vystavení předpisu platby, pokud není ve smlouvě nebo specifikaci služby stanoveno jinak.
- (2) Předpis platby je vystaven 15 dní před začátkem zúčtovacího období, kterého se platba týká.
- (3) Po zaplacení předpisu platby bude vystaven řádný daňový doklad a bude splňovat náležitosti podle zákona o dani z přidané hodnoty a zákona o účetnictví.
- (4) Datum zdanitelného plnění je vždy uveden na daňovém dokladu.
- (5) Daňový doklad se nebude zasílat účastníkovi v tištěné formě, ale elektronicky ve formátu PDF na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví smlouvy, pokud nebude ve smlouvě nebo specifikaci služby stanoveno jinak. Případné zaslání daňového dokladu v tištěné formě bude toto zpoplatněno dle ceníku služeb.
- (6) Veškeré peněžité platby budou splatné
 - a) na účet uvedený v záhlaví faktury, je-li placeno ve prospěch poskytovatele;
 - b) na účet uvedený ve smlouvě, je-li placeno ve prospěch uživatele.
- (7) Změna účtu může být provedena jednostranným písemným prohlášením zaslaným druhé smluvní straně.
- (8) Nestanoví-li ceník služeb nebo zákon jinak, je účastník povinen hradit cenu za služby v plné výši až do řádného ukončení smlouvy.

Hlava pátá - Obchodní a telekomunikační tajemství

Čl. XIII

- (1) Ochrana obchodního tajemství a důvěrnosti při vykonávání komunikační činnosti se vztahuje na všechny smluvní i mimosmluvní právní vztahy mezi smluvními stranami, při nichž jsou nebo mohou být poskytovány obchodní nebo jiné informace.
- (2) Obchodní informace se pro účely všeobecných podmínek rozumí informace o smluvních stranách, smluvních podmínkách, obchodních podmínkách, použitých postupech, know-how, třetích osobách (uživatelích či obchodních partnerech poskytovatele).
- (3) Obchodní informace se pro účely těchto všeobecných podmínek rozumí též obsah zpráv přepravovaných nebo jinak zprostředkovaných zařízeními elektronických komunikací a sítěmi s výjimkou zpráv určených veřejnosti, provozní doklady, z jejichž obsahu je zjevný obsah přepravovaných zpráv, a data související s poskytováním služby (zejména údaje o účastnících elektronického spojení).

Hlava šestá - Odpovědnost za škodu, slevy z ceny a úroky z prodlení

Čl. XIV

- (1) Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou provozem telekomunikačního zařízení a neodpovídá též za škody způsobené přerušením poskytování služby.
- (2) Poskytovatel neodpovídá za napadení počítače účastníka škodlivým software (víry, malware).
- (3) Uživatel zaplatí smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každou neoprávněnou reklamaci služby, která si vyžádala zásah servisního technika v místě přípojky účastníka (čl. XIX). Tím není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

Čl. XV

- (1) Pokud dostupnost služby (čl. VI až VIII) klesne pod hodnotu 90% (způsob výpočtu je stanoven v článku VII odstavec 1) náleží uživateli sleva ve výši 1% za každé další 1% nedostupnosti služby z ceny účtované podle článku XI odstavce 1 písmeno b.
- (2) Maximální výše slevy z ceny se omezuje na 50% ceny účtované podle článku XI odstavec 1 písmeno b)

- (3) Smlouva nebo specifikace služby nebo doplňková služba může upravovat podmínky pro stanovení slevy za nedostupnost služby jinak, než je uvedeno v odstavci (1)

Čl. XVI

Prodlení s placením ceny

- (1) Nezaplatí-li účastník cenu včas, je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služby a www provoz přesměrovat na informační stránku, která bude účastníka informovat o tom, že neuhradil cenu služby na následující období a to až do úplného zaplacení.
- (2) Nezaplatí-li účastník cenu ani v náhradním termínu 14 dní, je poskytovatel oprávněn po 14 dnech existence pohledávky účtovat účastníkovi smluvní pokutu a poplatek za zaslání písemné upomínky až do výše 1000 Kč v každém jednotlivém případě.
- (3) Poskytovatel je oprávněn účastníkovi účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % za každý den prodlení.
- (4) Prodlení s platbou se počítá od dne splatnosti ceny služby.

Hlava sedmá - Reklamacce

Čl. XVII

Úvodní ustanovení

- (1) Uživatel služby v případě vadného poskytnutí služby nebo nesprávného vyúčtování je oprávněn uplatnit odpovědnost za vady poskytnuté služby (dále jen reklamaci) u poskytovatele.
- (2) Reklamacce uplatňuje uživatel buďto telefonicky na čísle 603 404 300 nebo elektronicky na adrese info@twigonet.com
- (3) Telefonicky uplatňovaná reklamacce bude přijímána v pracovních dnech od 8:00 do 20:00 hodin, pokud není ve specifikaci služby stanoveno jinak.

Čl. XVIII

Reklamacce vyúčtované ceny

- (1) Reklamaci vyúčtování ceny služby je uživatel služby povinen podat elektronicky nejpozději do 30 dnů od vystavení platebního předpisu (čl. XII odstavec 2), jinak nárok na reklamaci zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek.
- (2) Reklamacce budou neprodleně vyřizovány, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení reklamace. V případě služby poskytované ve spolupráci se zahraničním provozovatelem se prodlužuje lhůta pro vyřízení reklamace na 60 dní ode dne doručení reklamace.
- (3) V případě potvrzení oprávněnosti reklamace vyúčtované ceny, bude vystaven opravný platební předpis a neoprávněně vyúčtovaná cena bude uživateli vrácena ve lhůtě 30 dnů ode dne vyřízení reklamace.
- (4) Pokud poskytovatel reklamaci nevyhoví, je uživatel oprávněn uplatnit své námitky proti rozhodnutí poskytovatele u Českého telekomunikačního úřadu ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyřízení reklamace vyúčtování ceny na adrese: Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025.

Čl. XIX

Reklamacce služby

- (1) Reklamacce kvality služby nebo přerušení provozu je uživatel povinen hlásit bezprostředně poté, kdy se o jejím vzniku dozvěděl na telefonní číslo **603 404 300**. Neuplatní-li reklamaci kvality služby či přerušení provozu bezprostředně po té, kdy se o jejím vzniku dozvěděl, právo na reklamaci zanikne.
- (2) Doba přerušení provozu (článek VII) se počítá od chvíle, kdy bylo poskytovateli oznámeno přerušení provozu.
- (3) Není-li přerušení provozu způsobeno částečnou nebo úplnou nefunkčností zařízení sítě poskytovatele, nebo jiným zařízením, které je používáno poskytovatelem při poskytování služby, je reklamacce služby neoprávněná.

Hlava osmá - Doba a odstoupení od smlouvy

Čl. XX

Doba trvání

- (1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s minimální dobou trvání 24 měsíců, není-li ve smlouvě nebo specifikaci služby stanoveno jinak.
- (2) Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou, po uplynutí stanovené doby automaticky přechází do režimu smlouvy na dobu neurčitou.

Čl. XXI

Odstoupení od smlouvy

- (1) Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení smlouvy nebo specifikace služby, za něž se považuje zejména:
 - a) prodlení se zaplacením ceny služby delším než jinným kalendářní měsíc od stanoveného data náhradního termínu plnění.
 - b) uživatel neoznámí přenechání služby třetí osobě nebo bez souhlasu převede právo užívat služby třetí osobě;
 - c) ztráta oprávnění poskytovat službu.
- (2) Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti následující den po dni doručení odstoupení druhé smluvní straně s výjimkou odstoupení z důvodu podle odstavce (1) písmena c, které nabývá účinnosti dnem nabytí právní moci rozhodnutí, jímž poskytovatel pozbývá oprávnění poskytovat službu.
- (3) Odstoupením od smlouvy není dotčena závaznost těchto smluv pro již poskytnuté obchodní informace, které nelze vrátit, pro tento účel se vylučuje použití článku XIII.

Čl. XXII

Výpověď

- (1) Je-li smlouva sjednána na dobu neurčitou, je kterákoli smluvní strana oprávněna vypovědět smlouvu s výpovědní dobou 3 (tři) měsíce. (po uplynutí minimální doby trvání smlouvy)
- (2) Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Čl. XXIII

Smírné řešení

- (1) Všechny spory mezi stranami budou řešeny nejprve smírně, vzájemnou komunikací. Jakýkoli problém bude řešen, na základě iniciativy jedné ze smluvních stran.

Čl. XXIV

Řízení před obecným soudem

- (1) Spory mezi smluvními stranami jsou rozhodovány před obecnými soudy, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.

Čl. XXV

Styk mezi stranami

- (1) Veškerá korespondence, oznámení, žádosti, záznamy a jiné dokumenty vzniklé na základě smlouvy nebo všeobecných podmínek budou vyhotoveny v českém jazyce.
- (2) Všechna oznámení, žádosti a jiná spojení, jejichž provedení se ve smyslu všeobecných podmínek nebo smlouvy očekává, musí být druhé smluvní straně doručena písemnou formou na adresu uvedenou ve smlouvě.
- (3) Písemnou zprávu je možné doručit i e-mailem (elektronickou poštou) na elektronickou adresu uživatele uvedenou ve smlouvě nebo na elektronickou adresu poskytovatele info@twigonet.cz.
- (4) Písemná zpráva v elektronické podobě musí být vždy ve formátu PDF (DOC) jako příloha e-mailu.
- (5) Jakákoliv písemnost odeslaná ve smyslu ustanovení tohoto článku se považuje za doručenu třetí den po odeslání i v případě navrácení zásilky jako nedoručitelné.
- (6) Doručovacími adresami smluvních stran je jejich sídlo, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak. Každá smluvní strana je povinna písemně oznámit druhé smluvní straně změnu své adresy pro doručování, alespoň deset (10) dní předem ve smyslu ustanovení tohoto odstavce.

Čl. XXVI

Zpracování osobních údajů

- (1) Za účelem poskytování služeb elektronických komunikací a jejich zúčtování vede poskytovatel databázi účastníků sítě elektronických komunikací, která obsahuje osobní údaje účastníků.

- (2) Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel zpracovává jeho osobní údaje nebo i jiné údaje získané od účastníka nebo obchodního partnera poskytovatele, a to manuálně i automaticky.
- (3) Účastník souhlasí s tím, aby poskytovatel zpracovával a předával jemu známé osobní údaje účastníka k dalšímu zpracování sdružení SOLUS, který vede databázi osob, porušující své platební povinnosti.
- (4) Poskytovatel se zavazuje s údaji účastníka nakládat v souladu s právními předpisy, zejména je chránit a nakládat s nimi pouze v rozsahu nezbytném pro dosažení stanoveného účelu.

Čl. XXVII

Změna všeobecných podmínek

- (1) Všeobecné podmínky mohou být měněny jednostranným úkonem poskytovatele v plném rozsahu.
- (2) Změna všeobecných podmínek musí být uživateli oznámena alespoň 30 dní předem dnem, kdy změna všeobecných podmínek nabude účinnosti.
- (3) Změna všeobecných podmínek se považuje též za oznámenou uplynutím patnácti dnů dne umístění návrhu změny všeobecných podmínek na internetových stránkách poskytovatele a to na webové adrese www.twigonet.cz/dulezite-dokumenty/

Čl. XXIII

Změna smlouvy

- (1) Smlouva může být měněna pouze způsobem uvedeným ve smlouvě.
- (2) Změna dle odstavce 1 nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, pokud není stanoveno datum jiné.

Hlava desátá - Ustanovení přechodná a závěrečná

Čl. XXIX

Počet stejnopisů

- (1) Počet stejnopisů je roven počtu smluvních stran. Každá smluvní strana obdrží jeden stejnopis, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

Čl. XXX

Účinnost

- (1) Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1. července 2013.
- (2) Smlouvy nabývají účinnosti dnem podpisu smlouvy uživatelem i poskytovatelem, není-li ve smlouvě uvedeno jinak

V Praze dne 1.7. 2013