

## Obchodní podmínky služby elektronických komunikací (telekomunikační služby) viaGIA společnosti T-Systems Czech Republic a.s.

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

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

Zákazník stvrzuje svůj souhlas s těmito Obchodními podmínkami podpisem smlouvy.

### 1 Definice pojmů

- 1.1 Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře smluvní vztah na poskytování telekomunikačních služeb s Poskytovatelem.
- 1.2 Poskytovatel je společnost T-Systems Czech Republic a.s.
- 1.3 Síť T-Systems je telekomunikační síť, prostřednictvím které jsou Zákazníkovy poskytovány služby.
- 1.4 Služba viaGIA je telekomunikační služba přenosu IP datagramů mezi přípojkou Zákazníka a sítí Internet, poskytovaná na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 1.5 Koncový bod služby, též přípojka, je koncový bod telekomunikační sítě, ve kterém je Zákazníkovy poskytován přístup k veřejné síti Internet, případně další doplňkové služby.
- 1.6 Internetové stránky Poskytovatele jsou: <http://www.viaHome.cz/>
- 1.7 Kontaktní centrum Poskytovatele (dále jen „KC“) je dostupné na telefonním čísle 236 099 333 a doručovací adrese:  
Kontaktní centrum viaHome  
T-Systems Czech Republic a.s.  
Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4
- 1.8 Faktura je daňový doklad vystavený Poskytovatelem na cenu za poskytované služby.

### 2 Vznik smluvního vztahu

- 2.1 Zákazník a Poskytovatel uzavírají smluvní vztah na základě písemné smlouvy podepsané oběma stranami, a to v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 Obchodního zákoníku v případě, že Zákazník je právnická osoba nebo osoba samostatně výdělečně činná a v souladu s § 51 Občanského zákoníku v případě, že Zákazník je fyzická osoba, která není samostatně výdělečně činná, v obou případech v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 2.2 Pro uzavření smluvního vztahu je Zákazník povinen pravdivě a úplně vyplnit smlouvu a řádně ji podepsat. Poskytovatel má právo ověřit si pravdivost a úplnost poskytnutých údajů.
- 2.3 Smluvní vztah nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami. Smluvní vztah nabývá účinnosti dnem zřízení služby. O této skutečnosti bude Zákazník informován Poskytovatelem písemně nebo elektronickou formou.
- 2.4 Poskytovatel je oprávněn uzavření smluvního vztahu odmítnout, jestliže:
  - a) službu nelze z technických důvodů zřídit;
  - b) osoba, jež si přeje využívat služby Poskytovatele, má vůči Poskytovateli dluh;
  - c) osoba hodlá předvádět službu jiným fyzickým nebo právnickým subjektům;
  - d) právnická osoba, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, je v likvidaci nebo na ni byl vyhlášen konkurz;
  - e) osoba, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, předala Poskytovateli nepravdivé, neúplné nebo zavádějící údaje.

### 3 Cena služeb

- 3.1 Zákazník je povinen platit Poskytovateli za poskytované služby cenu podle aktuálního Ceníku služeb Poskytovatele, a to na základě vyúčtování vystaveného Poskytovatelem dohodnutým způsobem s termínem splatnosti 14 dnů ode dne doručení. Informace o službách a cenách jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele a nebo na KC.
- 3.2 Poskytovatel zašle Zákazníkovy vyúčtování způsobem, který si Zákazník zvolí ve smlouvě, a to jednou měsíčně, zpětně za služby odebrané v předcházejícím kalendářním měsíci. Nepřevzetí vyúčtování nezbavuje Zákazníka jeho povinnosti zaplatit účtované ceny ke dni splatnosti dle bodu 3.1.
- 3.3 Vyúčtování či jiná sdělení zasílaná Zákazníkovy budou v případě nevyzvednutí považována za doručená v souladu s ustanovením § 46 Občanského soudního řádu pro fyzické osoby či § 47 Občanského soudního řádu pro právnické osoby a osoby samostatně výdělečně činné. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele nejpozději ke dni splatnosti, v případě platby inkasem pokud bylo inkaso z účtu Zákazníka možné realizovat v den splatnosti.
- 3.4 Jestliže Zákazník nezaplatí vyúčtování vystavené Poskytovatelem v den splatnosti, Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovy úrok z prodlení ve výši 0,1% za každý započatý den prodlení.
- 3.5 Zákazník se zavazuje zaplatit za užívané služby ode dne jejich zřízení. O datu zřízení služeb je Zákazník Poskytovatelem informován v souladu s bodem 2.3 Obchodních podmínek.

- 3.6 Poskytovatel má právo měnit cenu služeb, a to na základě sdělení zaslání elektronicky Zákazníkovy nejméně 20 kalendářních dnů přede dnem změny ceny služeb. O úpravě cen služeb bude Poskytovatel ve stejném termínu informovat i na svých internetových stránkách a na KC. Zákazník je oprávněn smluvní vztah vypovědět v případě, že by Poskytovatel změnil cenové podmínky nebo parametry služby v neprospěch Zákazníka.
  - 3.7 Pro výpočet poměrné části ceny služeb účtovaných paušální měsíční částkou se počítá, že zúčtovací období má 30 dní. (Pro účtování necelých zúčtovacích období, např. při zřízení služby.)
  - 3.8 Změna cenového plánu služby na vyšší je možná v průběhu fakturačního období. Poskytovatel žádost Zákazníka zohlední nejpozději do konce fakturačního období, pokud Zákazník požádá alespoň 5 pracovních dní před koncem fakturačního období. Fakturační období se účtuje podle nejvyššího použitého cenového plánu. Změna cenového plánu služby na nižší je možná pouze od počátku nového fakturačního období. Poskytovatel změnu zohlední, pokud žádost obdrží alespoň 5 pracovních dní před počátkem nového fakturačního období. Za vyšší se pokládá takový cenový plán, u něhož je účtována vyšší paušální částka.
  - 3.9 Při volbě placení inkasem je Zákazník povinen:
    - řádně vyplnit ve Smlouvě číslo účtu na jehož vrub bude inkaso prováděno
    - zadat své bance inkasní příkaz a povolit na něm inkaso ve prospěch účtu Poskytovatele
    - nenastavovat fixní variabilní symbol, neboť identifikuje platbu
    - zajistit, aby v době inkasa (14. den v měsíci) byl na daném účtu dostatečný zůstatek a inkaso mohlo proběhnout.
- ### 4 Provozní podmínky, odpovědnost za škody
- 4.1 Pokud nebude Zákazník moci poskytnuté služby využívat nebo je bude moci využívat jenom částečně pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen závadu odstranit ve lhůtě zpravidla nepřesahující 48 hodin od jejího nahlášení Zákazníkem.
  - 4.2 Poskytovatel neodpovídá za závady na sítích jiných operátorů.
  - 4.3 Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto Obchodních podmínek. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména, vzpory nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepřiznivý počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.
  - 4.4 Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích hradit Zákazníkovy náhradu škody způsobenou v důsledku přerušení či nedodání sjednaných služeb.
  - 4.5 V rámci služby mohou být poskytovány Poskytovatelem doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, která bude vždy uvedena v Ceníku, a které si může v průběhu účinnosti smluvního vztahu Zákazník objednat.
  - 4.6 U služeb je uplatňována měsíční tzv. Fair User Policy: Přenosová rychlost se u služby (cenového plánu) viaGIA Light po přenesení 25 GB dat v daném měsíci snižuje na 256 kbit/s; u cenového plánu viaGIA Comfort po přenesení 100 GB dat v daném měsíci snižuje na 512 kbit/s; u cenového plánu viaGIA Ultra po přenesení 250 GB dat v daném měsíci snižuje na 1024 kbit/s. Poskytovatel si vyhrazuje právo možnosti uplatnit na služby agregaci, max. však do poměru 1:100.
- ### 5 Povinnosti Zákazníka
- 5.1 Zákazník se zavazuje užívat služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
  - 5.2 Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel mu bude účtovat ceny dle platného Ceníku.
  - 5.3 Zákazník je povinen řádně a včas hradit cenu za poskytnuté služby.
  - 5.4 Zákazník nesmí svévolně zasahovat do zapojení a konfigurace ukončujících zařízení sítě a nesmí ke koncovému bodu služby připojovat koncová zařízení neschválená pro provoz v České republice.
  - 5.5 Zákazník se zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele.
  - 5.6 Zákazník odpovídá za strukturovaný rozvod v domě mezi koncovým bodem služby a ukončujícím zařízením sítě.
  - 5.7 Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na majetku Poskytovatele, který mu byl v rámci poskytované služby Poskytovatelem řádně předán, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.
  - 5.8 Zákazník se zavazuje poskytnout elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz ukončujícího zařízení sítě dle požadavků Poskytovatele a platných norem.
  - 5.9 Zákazník je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele prostřednictvím KC o všech změnách identifikačních údajů, kontaktních údajů, a nebo doručovací adresy.

- 5.10 Zákazník souhlasí s případným postoupením pohledávky Poskytovatele vzniklé z pohledávek po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby ve prospěch třetích osob.
- 5.11 Zákazník se zavazuje užívat poskytované služby výhradně pro svoji vlastní potřebu a nesmí, s výjimkou osob blízkých dle příslušného ustanovení Občanského zákoníku v platném znění v místě koncového bodu služby, umožnit využití poskytovaných služeb třetím osobám bezplatně, ani za úplatu, bez písemného souhlasu Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každý jednotlivý případ a Poskyvatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit. Odstoupením od smlouvy se neruší ustanovení o smluvní pokutě. Zákazník nese odpovědnost za škody vzniklé z důsledku neoprávněného využívání služby třetími osobami.
- 5.12 Zákazník si musí zajistit platný osobní certifikát pro přístup k zabezpečené části internetových stránek Poskytovatele. Certifikát musí být vydán pro Poskytovatele důvěryhodnou certifikační autoritou (dále jen „CA“), kterými jsou české akreditované CA a nebo CA uvedené na internetových stránkách Poskytovatele.
- 6 Povinnosti Poskytovatele**
- 6.1 Poskyvatel je povinen poskytovat služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 6.2 Poskyvatel je povinen nepřetržitě udržovat svoji síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění poruch.
- 6.3 Poskyvatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li Zákazníkovi zcela využívat služeb a to do 48 hodin od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému bodu služby a nebo ukončujícímu zařízení sítě, přerušení dodávky el. energie apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvající déle než 48 hodin, se nepovažuje za porušení smlouvy.
- 6.4 Nebude-li závada, která způsobí přerušení poskytování objednaných služeb, za kterou Poskyvatel odpovídá a která byla řádně Zákazníkem ohlášena, odstraněna do 48 hodin od jejího ohlášení, má Zákazník právo na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrné části pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závadu na straně Poskytovatele vůbec využít. Sleva bude na základě žádosti Zákazníka zúčtována zpravidla v následujícím vyúčtování, nejpozději však do 3 měsíců následujících po doručení žádosti na KC.
- 6.5 Dojde-li k výpadku napájení nebo porušení klimatických podmínek ze strany Zákazníka, mohou být Zákazníkovi naučtovány částky související s odstraněním takto neoprávněně hlášené závady na poskytované službě.
- 6.6 Poskyvatel je povinen zveřejnit veškerá omezení, přerušení nebo nepravidelnosti v poskytování služeb, pokud jsou Poskyvateli tyto skutečnosti známy předem na svých internetových stránkách s výjimkou omezení a pozastavení dle čl.7 těchto Obchodních podmínek.
- 6.7 Poskyvatel se zavazuje zabezpečit přístup k údajům Zákazníka prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele pomocí SSL a X.509 osobních certifikátů.
- 7 Omezení nebo pozastavení poskytování služeb**
- 7.1 Poskyvatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování služeb Zákazníkovi, jestliže:
- Zákazník nezaplatil za služby ve lhůtě 14 kalendářních dnů ode dne splatnosti – viz čl. 3.1;
  - Zákazník porušuje tyto Obchodní podmínky Poskytovatele anebo jiné právní předpisy platné pro užívání sítě a služeb;
  - Zákazník narušuje činnost služeb jiných uživatelů připojených k síti Poskytovatele, nebo k sítím ostatních Poskytovatelů (např. nevyžádané zprávy apod.);
  - Zákazník přeprodává službu jiným subjektům;
  - Zákazník předal Poskytovateli neúplné, nepravdivé nebo zavádějící informace.
  - Poskyvatel provádí údržbu nebo opravu sítě.
- Zákazník má právo požadovat po Poskytovateli obnovení poskytování služeb do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy na základě jeho konání odpadly důvody, pro které k omezení nebo pozastavení služeb došlo.
- 8 Platnost a ukončení smluvního vztahu**
- 8.1 Zákazník je oprávněn ukončit účinnost smluvního vztahu uzavřeného na dobu neurčitou, a to na základě výpovědi i bez udání důvodu. Výpověď musí být podána písemně a zaslána Poskytovateli na adresu pro doručování. Výpovědní lhůta u smlouvy uzavřené na dobu neurčitou činí dva kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi Poskytovateli. Pro písemné doručování platí § 47 Občanského soudního řádu.
- 8.2 Poskyvatel je oprávněn ukončit účinnost smluvního vztahu na základě výpovědi, která musí být podána písemně a zaslána Zákazníkovi. Poskyvatel může smluvní vztah vypovědět výhradně z následujících důvodů; jestliže poskytování služeb bylo omezeno nebo pozastaveno dle čl.7 těchto Obchodních podmínek a důvody pro takové omezení nebo pozastavení nebyly odstraněny ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k nápravě. Výpovědní lhůta činí 14 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi Zákazníkovi. Pro písemné doručování platí § 46 Občanského soudního řádu pro fyzické osoby či § 47 Občanského soudního řádu pro právnické osoby a osoby samostatně výdělečně činné.
- 8.3 Po ukončení smluvního vztahu jsou strany povinny uhradit vzájemně veškeré své pohledávky vzniklé jim v době účinnosti smluvního vztahu.
- 8.4 Je-li smluvní vztah uzavřen na dobu určitou, a Zákazník 21 kalendářních dnů před dobou sjednanou smluvními stranami písemně Poskytovateli nesdělí, že již nemá nadále zájem na pokračování trvání smluvního vztahu, přechází prvním kalendářním dnem po uplynutí původně sjednané doby účinnosti smlouvy, smluvní vztah na dobu neurčitou.
- 8.5 Při ukončení Smlouvy na dobu určitou z důvodů na straně Zákazníka před uplynutím doby určité uvedené ve Smlouvě, zejména na základě výpovědi

Zákazníka, nebo při odstoupení Poskytovatele od Smlouvy pro její podstatné porušení Zákazníkem (viz. tyto Obchodní podmínky), doplácí Zákazník za každý měsíc, který zbývá do konce doby určité sjednané ve Smlouvě, částku odpovídající měsíční ceně objednané služby dle Ceníku služby. Dále zaplatí jednorázový manipulační poplatek ve výši 150 Kč bez DPH (180Kč s DPH).

## 9 Hlášení závad, reklamace

- 9.1 Poruchy poskytovaných služeb může Zákazník ohlásit prostřednictvím aplikace na internetových stránkách Poskytovatele a nebo telefonicky prostřednictvím KC. Hlášení o poruše musí obsahovat:
- identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení resp. obchodní jméno),
  - jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka,
  - telefonní/faxové spojení na Zákazníka nebo kontaktní osobu,
  - identifikační kód dotčené služby přidělený Poskytovatelem při přiřízení služby,
  - datum a čas zjištění poruchy,
  - popis poruchy.
- 9.2 V případě nesprávného vyúčtování služeb, má Zákazník právo uplatnit reklamaci, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak toto právo zanikne.
- 9.3 Zákazník uplatňuje reklamaci v reklamačním oddělení Poskytovatele na adrese: Právní a reklamační oddělení, T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/19, 140 21, Praha 4. Poskyvatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů ode dne jejího doručení. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku do data splatnosti.
- 9.4 Nevyhoví-li Poskyvatel podané reklamaci na vyúčtovanou cenu, je Zákazník oprávněn uplatnit námitku u Českého telekomunikačního úřadu.
- 9.5 V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je Poskyvatel povinen vrátit Zákazníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace.
- 9.6 Reklamace jsou podávány výhradně písemně. Stížnosti jsou vznášeny písemně nebo telefonicky prostřednictvím KC.
- 9.7 Dotazy týkající se nejasností ve vyúčtování telekomunikačních služeb jsou zodpovídány prostřednictvím kontaktů uvedených na internetových stránkách Poskytovatele.

## 10 Závěrečná ustanovení

- 10.1 Poskyvatel zajistí ochranu osobních dat, která mu budou poskytnuta v rámci plnění této smlouvy v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Poskyvatel může sdělit osobní údaje/informace třetím stranám pouze v případech vyplývajících ze zákona a zároveň takovým způsobem, který zákon stanoví. Zákazník souhlasí s tím, že Poskyvatel může osobní údaje využít ke svým marketingovým účelům.
- 10.2 V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Obchodních podmínek bude shledáno nezákonným, nevynutitelným nebo neplatným, nebude se taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost vztahovat na ostatní ustanovení těchto Obchodních podmínek.
- 10.3 Poskyvatel si vyhrazuje právo měnit tyto Obchodní podmínky za předpokladu, že jejich změnu zveřejní nejméně 30 kalendářních dnů předem na internetových stránkách a ve svých obchodních místech.
- 10.4 Práva a povinnosti těmito Obchodními podmínkami neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č.513/1991 Sb. (Obchodního zákoníku), Občanského zákoníku a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.6.2010.

Ing. Michal Hátle, CSc., v.r.  
generální ředitel a předseda představenstva  
společnosti T-Systems Czech Republic a.s.