

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

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

Tyto obchodní podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele a dále jsou k dispozici v jeho obchodních místech, rovněž uveřejněných na internetových stránkách Poskytovatele.

Zákazník stvrzuje svůj souhlas s těmito Obchodními podmínkami souhlasem v elektronické aplikaci Portál dostupné na webové adrese <https://portal.viahome.cz>. Aplikace Portál vyžaduje přihlášení pomocí osobního certifikátu.

1 Definice pojmů

- 1.1 Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavře smluvní vztah na poskytování telekomunikačních služeb viaLAN.
- 1.2 Poskytovatelem je společnost T-Systems Czech Republic a.s.
- 1.3 Síť T-Systems je telekomunikační síť, prostřednictvím které jsou Zákazníkovi poskytovány služby viaLAN.
- 1.4 Službou je telekomunikační služba viaLAN, jejímž předmětem je přenos ethernet datagramů mezi přípojkami privátní LAN sítě Zákazníka, poskytovaná na základě souhlasu Zákazníka s podmínkami služby viaLAN.
- 1.5 Koncovým bodem služby, též přípojkou, je koncový bod telekomunikační sítě, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k privátní síti.
- 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 1685/17,19, 140 21 Praha 4
- 1.8 Fakturou je daňový doklad vystavený Poskytovatelem na cenu za poskytované služby viaLAN.

2 Vznik smluvního vztahu

- 2.1 Zákazník a Poskytovatel uzavírají smluvní vztah na základě elektronického souhlasu Zákazníka s podmínkami služby viaLAN během aktivace této služby prostřednictvím zabezpečeného webového Portálu, a to (i) v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 Obchodního zákoníku v případě, že Zákazník je právnickou osobou nebo osobou samostatně výdělečně činnou či (ii) v souladu s § 51 Občanského zákoníku v případě, že Zákazník je fyzickou osobou, která není samostatně výdělečně činná, v obou výše uvedených případech dále v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 2.2 Pro uzavření smluvního vztahu je nezbytné, aby mezi Poskytovatelem a Zákazníkem již existoval smluvní vztah, jehož předmětem je poskytování alespoň jedné služby z rodiny služeb viaHome (viaGIA, viaPhone nebo viaTV).
- 2.3 Smluvní vztah nabývá platnosti dnem, kdy Zákazník provede souhlas v příslušné elektronické aplikaci Portál. Smluvní vztah nabývá účinnosti dnem zřízení služby. O této skutečnosti bude Zákazník informován Poskytovatelem písemně nebo elektronickou formou.
- 2.4 Kontaktní údaje Zákazníka a způsob vyúčtování ceny za poskytované služby viaLAN se řídí smlouvou uzavřenou mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, jejímž předmětem je poskytování (i) služby viaGIA, nebo (ii) služby viaPhone, nebo (iii) služby viaTV. Pokud je mezi Zákazníkem a Poskytovatelem uzavřeno více platných a účinných smluv ve smyslu tohoto bodu 2.4 Obchodních podmínek, je pro účely kontaktních údajů Zákazníka a způsob vyúčtování ceny za poskytnuté služby rozhodující smluvní dle pořadí uvedeném v předešlé větě tohoto bodu 2.4 Obchodních podmínek.
- 2.5 Poskytovatel je oprávněn uzavření smluvního vztahu odmítnout, jestliže:
 - (i) službu nelze z technických důvodů zřídit;
 - (ii) osoba, jež si přeje využívat služby Poskytovatele, má vůči Poskytovateli dluh po splatnosti;
 - (iii) osoba hodlá přeprodávat službu jiným fyzickým nebo právnickým osobám;
 - (iv) 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 kalendářních dnů ode dne doručení. Informace o službách a cenách jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele a nebo na KC.

- 3.2 Poskytovatel zašle Zákazníkovi vyúčtování způsobem, který je uveden ve smlouvě dle čl. 2 bodu 2.4 těchto Obchodních podmínek, 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 tohoto článku Obchodních podmínek.
- 3.3 Vyúčtování či jiná sdělení zasílaná Zákazníkovi 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 Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,1% za každý započatý den prodlení.
- 3.5 Zákazník se zavazuje zaplatit za užívané služby viaLAN ode dne jejich zřízení. O datu zřízení služeb je Zákazník Poskytovatelem informován v souladu s čl. 2 bodu 2.3 těchto Obchodních podmínek.
- 3.6 Poskytovatel má právo měnit cenu služeb, a to na základě sdělení zaslání elektronicky Zákazníkovi nejméně 20 kalendářních dnů před 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 Výše měsíční paušální ceny daná ceníkem je konstatní neohledně na délku doby odebrání služby v daném kalendářním měsíci. Ustanovení tohoto bodu se použije zejména, nikoliv však výlučně, pro účely účtování necelých zúčtovacích období, např. při zřízení služby.)

4 Provozní podmínky, odpovědnost za škody

- 4.1 Pokud nebude Zákazník moci používat služby využívá nebo je bude moci využívat jenom částečně pro závadu technické 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 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, vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.
- 4.3 Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 zákona č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích hradit Zákazníkovi náhradu škody způsobenou v důsledku přerušení či nedodání sjednaných služeb.
- 4.4 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.

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 prokazují 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 přípravou 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel je povinen nepřetržitě udržovat svoji síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění poruch.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňující-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 netrvajících déle než 48 hodin, se nepovažuje za porušení smlouvy.
- 6.4 Nebude-li závada, která způsobí přerušení poskytování objednaných služeb, za kterou Poskytovatel 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 načítány částky související s odstraněním takto neoprávněně hlášené závady na poskytované službě.
- 6.6 Poskytovatel je povinen zveřejnit veškerá omezení, přerušení nebo nepravdivosti v poskytování služeb, pokud jsou Poskytovateli tyto skutečnosti známy předem na svých internetových stránkách s výjimkou omezení a pozastavení dle čl.7 těchto Obchodních podmínek.
- 6.7 Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 jiná právní předpisy platné pro užívání služeb sítě T-Systems;
 - Zákazník předává službu jiným subjektům;
 - Zákazník předal Poskytovateli neúplné, nepravdivé nebo zavádějící informace.
 - Poskytovatel provádí údržbu nebo opravu sítě.
- 7.2 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 Poskytovatel je oprávněn ukončit účinnost smluvního vztahu na základě výpovědi, která musí být podána písemně a zaslána Zákazníkovi. Poskytovatel může smluvní vztah výpovědět 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.
- 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 při zřízení 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 1685/17,19, 140 21, Praha 4. Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 služeb jsou zodpovídány prostřednictvím kontaktů uváděných na internetových stránkách Poskytovatele.
- 10 Závěrečná ustanovení**
- 10.1 Poskytovatel 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. Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 1.4.2009.

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