

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (VP)

1. Předmět VP

1.1 Tyto všeobecné podmínky upravují podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací na základě účastnické smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací společností TECHart systems s.r.o.(dále jen Smlouva)

1.2 Všeobecné podmínky jsou pro konkrétní službu, specifikovanou ve Smlouvě, doplněny vždy Doplnkovými podmínkami (DP), které jsou příslušné pro tuto konkrétní specifikovanou službu

2. Definice pojmů

2.1 ISP je společnost, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu o připojení k síti Internet, popř. o hlasových a televizních služeb IP TV atd.

2.2 Poskytovatel je společnost, která poskytuje služby dle Smlouvy s Účastníkem

2.3 Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která užívá služby na základě Smlouvy s Poskytovatelem

2.4 Koncové zařízení je zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využívá poskytované služby

2.5 Koncový bod Účastníka je Účastníkem určený prostor pro instalaci koncového zařízení provozovatele

2.6 Port sítě je rozhraní na zařízení Poskytovatele, které je součástí sítě

2.7 Přístupový bod je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi portem sítě a koncovým bodem Účastníka

2.8 Síť je datová síť Poskytovatele nebo ISP

2.9 Specifikace služby je dokument, který je nedílnou součástí Smlouvy a který obsahuje konkrétní technickou a servisní specifikaci služeb pro daného Účastníka služeb, jejichž poskytování bylo dohodnuto na základě Smlouvy

2.10 Výpadek je náhodný neplánovaný stav, kdy poskytované služby nejsou dostupné

2.11 Vyšší mocí se rozumí zejména válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vypnutí prostor, exploze, zřícení budov a závady v dodávce elektrické energie

2.12 Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje užívání služeb obvyklým způsobem

Práva a povinnosti smluvních stran

3. Poskytovatel je povinen

3.1 Na žádost zřídit službu nebo provést její změnu v dohodnuté lhůtě

3.2 Poskytovat služby v obvyklé kvalitě v souladu s uzavřenou Smlouvou a těmito podmínkami

3.3 Udržovat svá technická zařízení tak, aby bylo dosahováno obvyklé kvality služeb

3.4 Odstraňovat závady na svých zařízeních bez zbytečného odkladu

3.5 Oznámit Účastníkovi omezení, přerušení nebo nepravidelné poskytování služeb, které jsou Poskytovateli předem známy

3.6 Zveřejňovat informace o případných změnách služeb

3.7 Oznámit předem Účastníkovi změnu VP nebo změnu ceny služeb ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc

3.8 Poskytovat účastníkovi zákaznickou podporu. K dispozici je účastníkovi tel. linka 603267216 nebo email helpdesk@techart.cz

4. Účastník je povinen:

4.1 Řádně hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy ve výši ceny platné v době poskytnutí služby

4.2 Užívat služby pouze prostřednictvím zařízení, které splňují technické požadavky pro provoz těchto zařízení a udržovat tato zařízení v řádném stavu

4.3 Oznamovat Poskytovateli závady, které by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost služby nebo sítě Poskytovatele

4.4 Zabezpečit zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před poškozením, odcizením nebo ztrátou

4.5 Užívat v souladu s platnou právní úpravou a etickými pravidly pro použití sítě internet

4.6 Oznámit Poskytovateli písemně změny v identifikačních údajích Účastníka, zejména změny jména, příjmení, obchodního jména, bydliště, sídla, bankovního spojení, kontaktních údajů, a to nejpozději do 8 dnů ode dne, kdy změna nastala

5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce

5.1 Ceny služeb jsou uvedeny v ceníku služeb platném v době poskytnutí služby, konkrétní cena služby může být dohodnuta také v dokumentu Specifikace služeb. Ceny ostatních služeb se řídí aktuálním ceníkem.

5.2 Poskytovatel poskytne Účastníkovi vyúčtování formou daňového dokladu, který je zasílán Účastníkovi elektronicky, není-li dohodnuto jinak, např. poštou, tato služba je zpoplatněna

5.3 Na jednom daňovém dokladu má Poskytovatel právo vyúčtovat platby za všechny poskytované služby, pro které je prováděno vyúčtování

5.4 Jednorázové platby jsou účtovány po dodání příslušného plnění, jehož se platba týká, v prvním následném pravidelném vyúčtování

5.5 Pro pravidelné platby je zúčtovacím obdobím jeden kalendářní měsíc, pokud není dohodnuto jinak

5.6 Platby za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako podíl za kalendářní dny skutečného užívání služby

5.7 Dojde-li ke změně služby, začínají se ceny za změněnou službu účtovat dnem provedené změny

5.8 Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté služby bude provedena řádně, ve výši a ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování

5.9 Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu v rámci inkasního postupu

5.10 Neoznačená nebo chybně označená bezhotovostní platba (zejména variabilní symbol) bude považována za neidentifikovatelnou platbu a nebude považována za řádné a včasné splnění závazku

5.11 Nezaplátí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za služby, upozorní ho Poskytovatel prokazatelně na prodlení a poskytne mu náhradní lhůtu k plnění v délce 5 pracovních dnů ode dne převzetí upozornění, Účastník se zavazuje zaplatit náklady spojené se zasíláním takovýchto upomínek, po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel zamezit Účastníkovi aktivní přístup ke sjednané službě, Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé, při reaktivaci služby po zaplacení dlužných částek má Poskytovatel nárok na náhradu nákladů na reaktivaci

5.12 Při opakovaném neplacení má Poskytovatel právo ukončit poskytování služby

5.13 Je-li účastník v prodlení s úhradou ceny služby je Účastník - právnická osoba - povinen platit úroky z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení, výše úroků z prodlení Účastníka - fyzické osoby - se řídí platnými předpisy občanského práva

5.14 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou dlužných částek, za tímto účelem je oprávněn poskytnout této osobě identifikační údaje Účastníka

6. Podstatné porušení smlouvy

6.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje pokud Poskytovatel:

a) nezřídil požadovanou Službu po uplynutí lhůty stanovené Smlouvou

b) neprovedl sjednanou změnu služby do dohodnuté doby

c) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zřízení Účastníka, pokud je řádně převzal

6.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje pokud Účastník:

a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté služby déle než 30 dnů po datu splatnosti

Všeobecné podmínky poskytování služeb

b) poskytl v souvislosti se zřízením služby Poskytovateli nesprávné údaje

c) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele

d) přes upozornění užívá poskytovanou službu nebo zařízení poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy

e) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním závady

f) neodpojí své zařízení od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí závadu na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení vyzván

g) neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost

6.3 za podstatné porušení Smlouvy se nepovažuje zamezení přístupu ke službě dle článku 5.12 těchto podmínek

7. Vznik, změna a ukončení Smlouvy

7.1 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti dnem zřízení Služby

7.2 Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak

7.3 Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky, za dodatek se považuje také nová specifikace služby

7.4 Při změně nebo ukončení Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování služby je Účastník povinen nahradit Poskytovateli náklady již vynaložené na materiál a práci, související se zřízením služby

7.5 S písemným souhlasem Poskytovatele je možný převod Smlouvy na třetí osobu

7.6 Smlouva může být ukončena:

a) písemnou dohodou smluvních stran

b) uplynutím doby trvání smlouvy

c) uplynutím výpovědní doby, výpověď je nutno předat druhé straně písemně, výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně

d) Výpověď v důsledku podstatného porušení Smlouvy, smlouva je v tomto případě ukončena ke konci kalendářního měsíce, ve kterém bylo oznámeno druhé straně podstatné porušení smlouvy

7.7 Byla-li Smlouva ukončena výpovědí podle čl. 7.6 d) z důvodů v čl. 6.2 a) (prodlení s úhradou vyúčtování) a uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky do termínu uvedeného ve výpovědi, pozbývá výpověď platnosti a účinnosti a poskytování služeb bude obnoveno.

7.8 Ukončení Smlouvy nezavazuje Účastníka povinnosti zaplatit ceny za poskytnuté služby včetně případných úroků z prodlení, smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.

8. Odpovědnost a náhrada škody

8.1 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne Účastníkovi v důsledku překročení kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě nebo její součásti nebo za škody vzniklé v důsledku události vyšší moci.

8.2 Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv

8.3 V ostatních případech neuvedených v čl. 8.1 odpovídá Poskytovatel za škodu podle její skutečné výše, nejvýše však do výše trojnásobku průměrné měsíční platby v každém jednotlivém případě, náhrada škody bude poskytnuta Účastníkovi ve formě bezplatného poskytnutí služeb sjednaných ve Smlouvě, pouze v případě, že škoda bude uplatněna po ukončení Smlouvy, bude škoda vyplacena v penězích

8.4 Účastník odpovídá:

a) za škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka nebo používali zařízení, které není schválené příslušnými předpisy či normami

b) při neoprávněném zásahu do koncového bodu zařízení nebo jiného zařízení

c) při poškození sítě, včetně škody vzniklé v této souvislosti třetím osobám

d) za zneužití služby

8.5 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou

8.6 Účastník odpovídá v plném rozsahu za škody způsobené Poskytovateli v důsledku přístupu třetích osob k poskytované službě či zařízením

8.7. Poskytovatel je oprávněn v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení ze strany účastníka službu pozastavit až do vyřešení problému.

9. Reklamacce

9.1 Účastník má právo uplatnit reklamaci na poskytovanou službu nebo na vyúčtování ceny služby

9.2 Reklamaci na služby i na vyúčtování služby je povinen zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby nebo ode dne dodání vyúčtování ceny za službu, jinak právo zanikne

9.3 Reklamaci uplatní účastník telefonicky nebo emailem na adresu Poskytovatele

9.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu nejpozději do měsíce od jejího uplatnění

9.5 V případě, že reklamacce nebude uznána oprávněnou z důvodů na straně Účastníka nebo v případech, kdy Účastník odmítne poskytnout potřebnou součinnost při vyřizování reklamace (např. přístup zařízení v dohodnutém termínu), je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamace až do výše 100 % těchto nákladů (např. marný výjezd technika)

9.6 Ostatní práva a povinnosti při uplatňování reklamací se řídí platnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích.

10. Ochrana osobních údajů v souladu s „GDPR“

10.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníka v souladu se zpracováním osobních údajů dle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 679/2016 o Ochráně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, dále jen „GDPR“ dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOÚ“) a o změně některých zákonů.

10.2. Účastník v souladu se „ZOOÚ“ tímto uděluje Poskytovateli jako jejich správci souhlas s manuálním i automatickým zpracováním, zejména shromažďováním, uchováváním a užíváním jeho osobních údajů získaných nebo předaných na základě smlouvy pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Účastníkem o všech službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníků, případně uživatelů, jakož i provozní a lokalizační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se je chránit v maximální možné míře.

11. Kategorie osobních údajů

11.1. Poskytovatel zpracovává ve formě osobních záznamů Účastníka tyto osobní údaje: jméno, příjmení, titul, datum narození, telefonní číslo, email, bydliště, kamerový záznam v případě návštěvy objektů ve správě firmy TECHart systems s.r.o., provozní a lokalizační údaje.

11.2. Jako právní titul pro zpracování osobních údajů byl stanoven Oprávněný zájem správce. Účelem zpracování je administrativa a organizační zajištění služeb Účastníka, jakožto i možnost automatických zasílání sdělení o změně služeb, jejich výlukách a dalších nezbytných informací týkajících se vztahu klienta s Poskytovatelem. Účastník dává fyzický souhlas se zpracováním osobních údajů podpisem smlouvy. Osobní údaje jsou uchovávány po celou dobu, kdy je Účastník klientem, případně do okamžiku, kdy Účastník využije Právo na výmaz dle čl. 12. těchto Obchodních podmínek.

12. Práva subjektu údajů

12.1. Dle Nařízení má subjekt údajů v případě, že bude pro správce identifikovatelnou osobou a prokáže svoji totožnost, následující práva:

a) Právo na přístup k osobním údajům

Dle čl. 15 Nařízení má subjekt údajů právo na přístup k osobním údajům, které zahrnuje jednak právo získat od správce:

Všeobecné podmínky poskytování služeb

potvrzení, zda zpracovává osobní údaje, informace o účelech zpracování, kategoriích dotčených osobních údajů, příjemcích, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, plánované době zpracování, o existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování nebo vznést námitku proti tomuto zpracování, právu podat stížnost u dozorového úřadu, o veškerých dostupných informacích o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů, skutečnosti, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, o vhodných zárukách při předání údajů mimo EU, v případě, že nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob i kopii osobních údajů. Za takovou informaci je Poskytovatel oprávněn požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

b) Právo na opravu nepřesných údajů

Dle čl. 16 Nařízení má subjekt údajů právo na opravu nepřesných osobních údajů, které o něm bude správce zpracovávat. Subjekt údajů má rovněž povinnost oznamovat změny svých osobních údajů a doložit, že k takové změně došlo. Zároveň je povinen poskytnout součinnost, bude-li zjištěno, že osobní údaje, které o něm správce zpracovává, nejsou přesné. Opravu provede správce bez zbytečného odkladu, vždy však s ohledem na dané technické možnosti.

c) Právo na výmaz

Dle čl. 17 Nařízení má subjekt údajů právo na výmaz osobních údajů, které se ho týkají, pokud správce neprokáže oprávněné důvody pro zpracování těchto osobních údajů. Pokud subjekt údajů využije u správce svého individuálního práva na výmaz osobních údajů, je povinen o tuto skutečnost požádat písemně pro potřeby vedení záznamu o zpracování osobních údajů u správce. Správce žádosti vyhoví bezodkladně a v co možná nejkratším možném čase, a provede výmaz příslušných osobních údajů subjektu údajů. V takovém případě subjekt údajů přestává být pro správce klientem a vzdává se tím veškerých výhod i povinností. Příslušné osobní údaje budou trvale zrušeny a generálně bez možnosti obnovy vymazány. O tomto faktu je v souladu s nařízením EU č. 2016/679 o ochraně osobních údajů veden u správce trvalý záznam, včetně žádosti subjektu údajů o výmaz.

d) Právo na omezení zpracování

Dle čl. 18 Nařízení má subjekt údajů do doby vyřešení podnětu právo na omezení zpracování, pokud bude popírat přesnost osobních údajů, důvody jejich zpracování nebo pokud podá námitku proti jejich zpracování.

e) Právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování

Dle čl. 19 Nařízení má subjekt údajů právo na oznámení ze strany správce v případě opravy, výmazu nebo omezení zpracování osobních údajů. Dojde-li k opravě nebo výmazu osobních údajů, bude správce informovat subjekty údajů, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí.

f) Právo na přenositelnost osobních údajů

Dle čl. 20 Nařízení má subjekt údajů právo na přenositelnost údajů, které se ho týkají a které poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo požádat správce o předání těchto údajů jinému správci s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí.

g) Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů

Dle čl. 21 Nařízení má subjekt údajů právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu správce. V případě, že správce neprokáže, že existuje závažný oprávněný důvod pro zpracování, který převažuje nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, správce zpracování na základě námitky ukončí bez zbytečného odkladu. V takovém případě subjekt údajů přestává být pro správce klientem a vzdává se tím veškerých výhod i povinností. Příslušné osobní údaje budou trvale zrušeny a generálně bez možnosti obnovy vymazány. O tomto faktu je v souladu s nařízením EU č. 2016/679 o ochraně osobních údajů veden u správce trvalý záznam, včetně žádosti subjektu údajů o výmaz.

h) Právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Souhlas se zpracováním osobních údajů je možné kdykoliv odvolat. V takovém případě subjekt údajů přestává být pro správce klientem a vzdává se tím veškerých výhod i povinností. Příslušné osobní údaje budou trvale zrušeny a generálně bez možnosti obnovy vymazány. O tomto faktu je v souladu s nařízením EU č. 2016/679 o ochraně osobních údajů veden u správce trvalý záznam, včetně žádosti subjektu údajů. Zpracování údajů z cookies je možné zamezit nastavením webového prohlížeče.

i) Právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů

Subjekt údajů má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uouu.cz).

13. Zabezpečení osobních údajů

13.1. Správce přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

- pseudonymizace údajů;
- Poskytovatel přijal a udržuje zejména následující opatření k zajištění úrovně zabezpečení: schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování - zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;
- schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas a v případě fyzických či technických incidentů;
- proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
- víceúrovňový firewall;
- antivirovou ochranu a kontrolu neoprávněných přístupů;
- šifrovaný přenos dat prostřednictvím IT technologií;
- přístup k osobním údajům pouze pro pověřené osoby správce;
- fyzické dokumenty obsahující osobní údaje jsou uchovávány v uzamčených prostorách, elektronické dokumenty jsou uloženy na zabezpečených serverech. Veškeré prostory Poskytovatele jsou zabezpečeny systémem EZS, popř. kamerovým systémem.

13.2. Veškeré získané osobní údaje subjektu údajů jsou umístěné výhradně na adrese správce.

14. Pověřenec osobních údajů

14.1. Všechny záznamy o činnostech zpracování osobních údajů jsou bezpečně uloženy u pověřence pro ochranu osobních údajů (DPO) v prostoru provozovatele.

15. Závěrečná ustanovení

10.1 V otázkách neupravených těmito podmínkami a Smlouvou se postupuje přiměřeně zejména podle zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a zákona č. 89/2012, občanského zákoníku, vše ve znění pozdějších předpisů.

10.2. Poskytovatel je povinen oznámit změnu VP na svých internetových stránkách nejpozději 3 měsíce před nabytím jejich účinnosti.

10.3. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 25.5.2018 nebo dnem podpisu smlouvy.