

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování hlasových služeb společnosti Mraknet s.r.o.

1. Účastník a Poskytovatel

V těchto Všeobecných podmínkách jsou upravena práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele služeb elektronických komunikací (dále jen Služby). Poskytovatelem služeb je společnost Mraknet s.r.o. Účastníkem je buď fyzická osoba – podnikatel nebo právnická osoba.

2. Smlouva

2.1. Smlouva

Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytování hlasových služeb (dále jen Smlouva). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy.

2.2. Kdy je Smlouva uzavřena

Smlouva je platná a účinná dnem podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami.

2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy

Poskytovatel uzavře s Účastníkem Smlouvu v případě, že mu Účastník sdělí všechny údaje vyžadované zákonem (3.1). Pokud Účastník v minulosti neplnil závazky vůči Poskytovateli, není Poskytovatel povinen s ním Smlouvu uzavřít.

2.4. Změna Smlouvy

2.4.1. Smlouvu lze měnit jen číslovanými písemnými dodatky, které musí podepsat obě smluvní strany.

2.4.2. Poskytovatel je oprávněn změnit Smlouvu i jakoukoli její součást. Poskytovatel může změnit obsah Smlouvy v celém rozsahu. O takové změně informuje Poskytovatel Účastníka minimálně 1 měsíc předem, a to na internetových stránkách www.mraknet.com. Důvodem pro změnu Smlouvy, příp. jejich součástí ze strany Poskytovatele může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele.

2.4.3. Pokud Poskytovatel změní Smlouvu, či jakoukoli její součást a Účastník s touto změnou nesouhlasí, je oprávněn ukončit Smlouvu ke dni, kdy má změna nabýt účinnosti. O tom, že s novou Smlouvou nebo její součástí Účastník nesouhlasí, je povinen písemně informovat Poskytovatele alespoň 15 dnů před plánovanou změnou.

2.5. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

2.6. Výpověď Smlouvy

2.6.1. Pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, nelze Smlouvu před uplynutím doby trvání vypovědět. V takovém případě je třeba počkat, dokud tato doba určitá neuplyne.

2.6.2. Pokud byla Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, je možné ji vypovědět bez udání důvodu v 30 denní výpovědní lhůtě, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. Výpovědní lhůta začne běžet první den následujícího po doručení písemné výpovědi.

2.7. Odstoupení

Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z uvedených důvodů.

2.7.1. Účastník může odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu déle než 30 dní. Účastník může rovněž od smlouvy odstoupit, poruší-li Poskytovatel smlouvu podstatným způsobem, a to bez zbytečného odkladu po takovémto porušení. Podstatné je takové porušení povinností, o němž Poskytovatel již při uzavření smlouvy věděl nebo musel vědět, že by Účastník smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal.

2.7.2. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy, pokud:

(a) Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn;

(b) Účastník uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn;

(c) Účastník sdělil nebo do Smlouvy doplnil nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.)

(d) Účastník neposkytl nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům při plnění Smlouvy;

(e) Služby užívá jiná osoba nad rámec souhlasu

(f) Účastník používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Mraknet s.r.o. nebo dalších osob (4.4.d);

(g) z technických důvodů na straně Poskytovatele, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a smluvní strany se nedohodnou jinak.

3. Informace o účastníkovi

3.1. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Účastník je povinen ve smlouvě uvést:

a) jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno pokud je fyzickou osobou – podnikatelem;

b) obchodní firma nebo název, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby, pokud je právnickou osobou.

3.2. Změna údajů Účastníka

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je Účastník povinen tuto změnu písemně oznámit Poskytovateli co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny.

3.3. Provozní a lokalizační údaje

Se všemi osobními, provozními a lokalizačními údaji účastníka je nakládáno v souladu s právními předpisy, především ZOOÚ a GDPR. Podrobnosti upravují příslušné dokumenty poskytovatele, které jsou k dispozici mj. na Internetových stránkách.

3.4. Údaje v telefonních seznamech

Údaje o účastníkovi, tzn. jméno a příjmení, název, příp. obchodní firma, telefonní číslo a případně adresa elektronické pošty mohou být zveřejněny v telefonním seznamu (tištěném i elektronickém). Pokud o to má Účastník zájem, je třeba to uvést přímo ve Smlouvě. Udělený souhlas se zveřejněním v telefonním seznamu lze kdykoli odvolat

4. Služby

4.1. Druhy Služeb

Poskytovatel poskytuje hlasové služby (dále jen **Služba**)

4.2. Zahájení poskytování Služby

Služba je poskytována ode dne úspěšného zprovoznění koncového místa (účastnická zásuvka), nebo v den, kdy je Účastníkovi dodáno Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. K zahájení poskytování Služby dojde nejpozději do 40 dnů od podpisu Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

4.3. Místo poskytování Služby

4.3.1. Místo nebo místa poskytování Služby jsou specifikovány ve Smlouvě.

4.3.2. Účastník je povinen zpřístupnit místo instalace, aby Poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo, provádět údržbu a opravy.

4.4. Způsob užívání Služby

Při užívání Služby je Účastník povinen:

- a) nezasahovat do zařízení Poskytovatele, neměnit jejich nastavení, ani neměnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- b) neuskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) užívat Službu v souladu s její Specifikací, Všeobecnými podmínkami a právními předpisy;
- d) nepoužívat nebo nešířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Mraknet s.r.o. nebo dalších osob.

Služby lze užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.

4.5. Porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě Mraknet s.r.o. porucha, je Účastník povinen tuto poruchu bez odkladu nahlásit na některý z uvedených kontaktů na webových stránkách Poskytovatele. Po nahlášení opraví Poskytovatel poruchu do 2 pracovních dnů, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud je porucha na síti nebo na zařízení Poskytovatele, nese náklady na opravu Poskytovatel. V opačném případě nese náklady Účastník.

4.6. Služby třetích stran

Při používání telefonní služby může Účastník využít i služeb, které nabízí další poskytovatel (např. komerční linky s předvolbou 9xy). Takové služby třetí strany jsou hrazeny třetí straně prostřednictvím Poskytovatele a poplatky za tyto služby jsou zohledněny ve vyúčtování. Poskytovatel nenese odpovědnost za služby třetích stran a není tedy možné reklamovat u Poskytovatele jejich vadné poskytnutí.

4.7. Omezení Služeb

4.7.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může Poskytovatel z provozních nebo technických důvodů, nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

4.7.2. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb může Poskytovatel také v případě, že:

- a) Účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- b) Existuje důvodné podezření, že Účastník nebo jiná osoba zneužívá poskytované Služby;
- c) Účastník užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR);

4.7.3. Poskytování služeb Poskytovatel obnoví v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů v bodě 4.7.2. hradí Účastník Služby v plném rozsahu.

4.8. Přenesení čísla od nebo k jinému operátorovi

V případě telefonní služby je Účastník oprávněn přejít od jiného poskytovatele služeb k Mraknet s.r.o. i se svým telefonním číslem. Má také možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. V takovém případě přejímající poskytovatel zašle objednávku na přenos čísla. Tuto objednávku je třeba doplnit do 10 pracovních dnů o výpověď telefonní služby ze strany Účastníka. Pokud se tak nestane, objednávku přejímajícího poskytovatele Poskytovatel odmítne. Pokud je Poskytovateli doručena samotná výpověď bez objednávky přejímajícího poskytovatele, bude jí posuzovat podle čl. 2.6.

5. Cena za Služby

5.1. Od kdy je Služba účtována

Cenu za Služby hradí Účastník od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném ceníku Služeb. Ceník je nedílnou součástí Smlouvy.

5.2. Vyúčtování Služeb

Cenu za Služby vyúčtuje Poskytovatel zpravidla měsíčně. Vyúčtování ceny Poskytovatel doručí v elektronické podobě, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

5.3. Splatnost a způsob úhrady vyúčtování

Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Účastník provede úhradu vyúčtování na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování.

5.4. Neuhrazení ceny Služeb

Pokud Účastník neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, vyzve ho Poskytovatel znovu k zaplacení stejnou formou, jakou doručuje vyúčtování a poskytne Účastníkovi minimálně 7 - denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani potom nezaplatí Účastník cenu za Služby, může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování Služeb (4.7.2.).

5.5. Opakované neuhrazení ceny Služeb

Pokud Účastník uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti ačkoli byl na tuto skutečnost upozorněn, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2.b). Od Smlouvy může Poskytovatel rovněž odstoupit, pokud Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn (2.7.2.a).

6. Právo a příslušnost

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které vzniknou mezi smluvními stranami, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

7. Účinnost

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 1. 2018. Aktuální znění Všeobecných podmínek je k dispozici na www.mraknet.com