



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

## 1. Předmět všeobecných podmínek a přehled pojmů

- 1.1. „**Všeobecné podmínky**” jsou podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem, účastníkům a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé
- 1.2. „**Poskytovatel**” nebo též „**Operátor**” je společnost KPSYSTEM s.r.o se sídlem Jablonce nad Nisou, Mšeno nad Nisou, Mšenská 4011/15, PSČ 466 04, IČ 28705971, DIČ CZ28705971, C 27742 vedená u rejstříkového soudu v Ústí nad Labem, tel. číslo +420484840759, +420604215868
- 1.3. „**Účastník**” nebo též „**Uživatel**” je každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu o Poskytování služeb v elektronických komunikacích.
- 1.4. „**Oprávněný zástupce**” nebo též „**Zastoupený**” je osoba oprávněná činit právní úkony za Smluvní stranu ve věci uzavření a změn Smlouvy. Oprávněný zástupce Účastníka je uveden ve Smlouvě, a pokud není určeno jinak, pokládá se pověřenou osobu dle § 15 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku. Oprávněným zástupcem účastníka je také bez dalšího manžel/manželka osoby, která je smluvní stranou
- 1.5. „**Smlouva**” je příslušná „Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací” nebo „Smlouva o připojení k síti KPSYSTEM s.r.o a síti Internet” nebo „Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb”, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem
- 1.6. Právní vztahy mezi poskytovatelem a účastníkem vyplývající ze smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném a účinném znění a zák. č. 127/2005Sb., Zákon o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění
- 1.7. „**Smluvní strana**” je Poskytovatel nebo Účastník.
- 1.8. „**Dodatek**” je písemný dodatek k uzavřené Smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené Smlouvy
- 1.9. „**Objednávka**” je návrh na uzavření Smlouvy na poskytování konkrétních služeb, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby. Součástí objednávky je souhlas vlastníka objektu nebo vlastníka bytu k umístění zařízení, pokud je ke zřízení poskytovaných služeb nutný.
- 1.10. „**Technická specifikace**” je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby
- 1.11. „**Službou**” a „**Doplňkovou službou**” jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované poskytovatelem účastníkovi na základě smlouvy nebo technické specifikace. Součástí služby může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované služby na základě technických možností své sítě elektronických komunikací, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
- 1.12. „**Ceník**” je platný ceník služeb poskytovatele, účastníku je dostupný v sídle poskytovatele, případně na jeho www stránkách. Ceník obsahuje název služby, typ služby, cenu služby, případně další specifikace
- 1.13. „**Typ plateb**” je specifikace obchodních podmínek poskytování služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou službu a je přiřazen ke každé službě. Typy placení jsou: Předplatné, Hotovost a Faktura.
- 1.14. „**Způsob úhrady**” je specifikace možností uhrazení smluvní platby za poskytované služby v elektronických komunikacích. Způsob platby je v hotovosti nebo převodem



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

- 1.15. „**Den zřízení služby**“ je den dodávky a instalace zařízení, provedení konfigurací a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených smlouvou, čímž se stává služba dostupná.
- 1.16. „**Zkušební doba**“ je doba poskytnutá poskytovatelem uživateli na otestování a vyzkoušení poskytnuté služby. Je zpravidla sjednána na 14 dní o data zřízení služby a bezplatná. Na tuto dobu je uživatelem uhrazena záloha na zařízení, dle platného ceníku. Ve zkušební době nejsou poskytovány bezplatně poplatky za spojení a provolané jednotky hlasových služeb, a u předplacených služeb.
- 1.17. „**Telekomunikační síť**“ je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu, dat či videa. Součástí sítě jsou dále zařízení sloužící k zajištění bezpečnosti sítě, řízení, monitorování jejího provozu, klasifikace a optimalizace datových toků apod.
- 1.18. „**Koncové zařízení**“, „**Koncový bod**“ nebo též „**Soubor technických prostředků**“ jsou veškerá zařízení užívaná účastníkem, která slouží pro připojení k síti elektronických komunikací poskytovatele. Toto koncové zařízení je buď vlastnictvím Poskytovatele a je na dobu platnosti smlouvy zapůjčeno uživateli nebo je vlastnictvím uživatele a je spravováno výhradně poskytovatelem.
- 1.19. „**Technické prostředky Účastníka**“ jsou veškerá zařízení užívaná účastníkem a zapojená **ZA** Koncovým bodem ve směru ze sítě elektronických komunikací k účastníkovi
- 1.20. „**Zápůjční protokol**“ V případě, že je Koncový bod ve vlastnictví poskytovatele (viz bod 1.16.), je při předání služby do provozu sepsán zápůjční protokol, se specifikací zapůjčeného zařízení poskytovatelem uživateli.
- 1.21. „**Předávací protokol**“ je dokument stvrzující předání služby uživateli do provozu v den zřízení služby, kde je potvrzeno uživatelem funkčnost služby případně další dodatky k provozu služby které by mohly narušit používání služby.
- 1.22. „**Platební období**“ je časový úsek (obvykle kalendářní měsíc) v němž je poskytována služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí ze smlouvy či objednávky. Platba je zpravidla poukazována na účet nebo v hotovosti poskytovateli k 15 dni v kalendářním měsíci
- 1.23. „**Výzva k platbě**“ je podnět k úhradě závazků plynoucích ze smlouvy. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Způsob doručení je písemně nebo elektronickou poštou. Výzvou k platbě je i závazek Účastníka plynoucí z Objednávky.
- 1.24. „**DUZP**“ je datum uskutečnění zdanitelného plnění
- 1.25. „**Přenosová trasa**“ je elektronické komunikační zařízení účastníka či poskytovatele, sloužící pro přenos dat, hlasu či videa mezi fyzickou lokalitou účastníka a fyzickou lokalitou poskytovatele, nutná pro poskytování příslušné služby.
- 1.26. „**Závada**“ je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala na přenosové trase, až po technické rozhraní je závada na straně poskytovatele. Pokud nastala za technickým rozhraním je odpovědnost na straně účastníka.
- 1.27. „**Porucha**“ je stav, kdy je Účastníkovi užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala **PŘED** Technickým rozhraním odpovědnosti (na straně poskytovatele). Za poruchu není považován stav kdy není zařízení k oncového bodu, umístěného u účastníka, v provozu vlivem chyby napájecího napětí 230V (takový stav je závada na straně účastníka). Nebo není účastník z důvodu vlastní manipulace připojen k technickému rozhraní sítě poskytovatel (takový stav je závada na straně účastníka).



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

- 1.28. „**Reklama**ce” je písemně provedený úkon, jímž účastník uplatňuje práva z odpovědnosti poskytovatele za poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za služby.
  - 1.29. „**Dohled**” je aktivně vyvíjená činnost poskytovatele na síti elektronických komunikací (až po Technické rozhraní odpovědnosti) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy smlouvou a objednávkou definované parametry služby.
  - 1.30. „**Zákaznické centrum**” je specializované pracoviště poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá jeho reklama ce na poskytované služby
  - 1.31. „**Intranet**“ je chráněná část na www stránkách poskytovatele zakaznik.kpsystem.cz, do které má účastník přístup pomocí unikátního jména a hesla (jméno a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti smlouvy).
2. **Vznik, změny a ukončení Smlouvy**
- 2.1. Smlouva nabývá platnosti okamžikem akceptace oprávněným zástupcem smluvních stran, tj. podpisem smlouvy. S každou další akceptovanou objednávkou stejného účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje o služby uvedené v další objednávce.
  - 2.2. Po uzavření platné objednávky provede poskytovatel technické prověření dostupnosti služeb, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry.
  - 2.3. Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne účastníkovi náhradní den zřízení služby nebo má poskytovatel i uživatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit.
  - 2.4. Zřídit službu je poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě služby, je-li ke zřízení služby vyžadována
  - 2.5. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol (viz. 1.21.) a případně zápůjční protokol (viz. 1.20.).
  - 2.6. Ve Smlouvě je sjednán zkušební doba (viz 1.16). Dnem zřízení služby je v tomto případě první den následující po dni skončení zkušební doby.
  - 2.7. Smlouvy se sjednává na dobu neurčitou s možností sjednání Minimální doby užívání (Ochranné lhůty), po kterou se Účastník zavazuje Službu užívat
  - 2.8. Veškerá odstoupení od smlouvy či objednávky a výpovědi smlouvy a objednávky musí být provedena písemně
  - 2.9. V případě, že dojde k ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby z důvodů na straně účastníka před uplynutím minimální doby užívání (ochranné lhůty) sjednané ve smlouvě, zejména na základě výpovědi účastníka, nebo při odstoupení poskytovatele od smlouvy nebo služby pro její podstatné porušení účastníkem zejména dle bodů 2.14.1 a 2.14.2 je účastník povinen uhradit smluvní pokutu, která se vypočítá tak, že pravidelný poplatek za službu (paušální měsíční cena) se vynásobí počtem kalendářních měsíců zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání (ochranné lhůty) a případně další poplatky stanovené v ceníku
  - 2.10. Účastník je oprávněn po uplynutí minimální doby užívání služby (ochranné lhůty) vypovědět smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí doručenou do sídla nebo provozovny Poskytovatele. Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani odpovědnost za případnou škodu.
  - 2.11. Není-li ve smlouvě dohodnuto jinak, je výpovědní lhůta stanovena na 1 měsíce a počíná běžet od prvního dne v měsíci následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

- 2.12. Smlouva může být také ukončena písemnou dohodou smluvních stran. Okamžitě, a pokud nedošlo k porušení povinnosti poskytovatele je účastník povinen uhradit celou částku za službu dle ceníku tak jako by služba byla poskytnuta v celém účtovacím období.
- 2.13. Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli v případě:
- 2.13.1. že se při zřizování služby zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit
- 2.13.2. opakovaného a vážného neplnění smluvních podmínek ze strany poskytovatele, na které byl účastníkem opakovaně upozorněn reklamací služby
- 2.13.3. kdy poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku účastníka
- 2.13.4. v případě doručení oznámení o změně všeobecných podmínek nebo ceníku, pokud změny jsou v jeho neprospěch, a to do 15 dnů od doručení uvedeného oznámení. Odstoupit lze ke dni účinnosti změn. Toto právo nenáleží účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 15 dnů bez doručení odstoupení se má za to, že účastník se změnou souhlasí a právo na zrušení objednávky odstoupením zaniká
- 2.14. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení účastníkovi:
- 2.14.1. v případě opakovaného nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka, zejména při prodlení s placením ceny za službu
- 2.14.2. v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným účastníkům nebo uživatelům, do sítě poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující kontaktování jiných účastníků
- 2.14.3. při zřizování nebo změně služby se zjistí, že službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů) zřídit nebo při zřízení či změně služby nebo při odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost poskytovateli v souladu se smlouvou
- 2.14.4. účastník nedoloží údaje nezbytné pro uzavření nebo změnu smlouvy či jednotlivé služby
- 2.15. Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce jeden měsíc, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.
- 2.16. Po ukončení smlouvy je účastník povinen bez zbytečného odkladu vrátit v nepoškozeném stavu poskytovateli Koncové zařízení (viz. 1.18.) a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek zapůjčený poskytovatelem za účelem poskytování služby, který je ve vlastnictví poskytovatele.
- 2.17. Na základě výzvy poskytovatele je účastník povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno koncové zařízení anebo ostatní majetek poskytovatele za účelem jeho kontroly, revize, opravy či převzetí. Pokud účastník koncové zařízení anebo ostatní majetek poskytovateli po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí nebo jej vrátí poškozený, je povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši sjednané ve smlouvě nebo není-li pokuta sjednána ve smlouvě ve výši pořizovací hodnoty koncového zařízení dle účetní evidence poskytovatele. Nárok na náhradu škody (vrácení zařízení) není smluvní pokutou dotčen.
- 2.18. Smlouvu lze měnit:
- 2.18.1. Písemnými číslovanými dodatky smlouvy
- 2.18.2. Nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek nebo ceníku



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

## 2.19. Změny Ceníku:

2.19.1. Změny jsou pro účastníka účinné vždy k 1. dni po uplynutí lhůty dle bodu 3.1.3. těchto všeobecných podmínek.

2.19.2. Změny ve prospěch účastníka mohou být Poskytovatelem prováděny i v období kratším, než je stanoveno dle 3.1.3.

2.20. Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu služby a tím i změnu smlouvy, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a nedojde ke zvýšení ceny.

2.21. Ujednání v posledním dodatku mají přednost před ujednáními ve smlouvě či starších dodatcích

2.22. Smlouva o zápůjčce zařízení a zkušební dobu je sjednávána ústní dohodou.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

### 3.1. Poskytovatel je povinen

3.1.1. Za sjednanou cenu zřídit a poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou a jejími přílohami

3.1.2. Poskytnout účastníkovi finanční náhradu-kompenzaci za nefunkčnost po dobu poruchy dle bodu 9

3.1.3. Informovat účastníka o změnách smlouvy a všeobecných podmínek či ceníku a to elektronickou formou (Emailem nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele), a to nejméně 1 měsíc před účinností změn.

3.1.4. V případech změn smlouvy, Všeobecných podmínek a ceníku, které nezhoršují smluvní podmínky účastníka, je poskytovatel povinen informovat účastníka elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele) nejméně sedm dní před účinností těchto změn. Obě Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, u nichž změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek Účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv dodatečnou akceptaci ze strany účastníka

3.1.5. Realizovat přijatou změnu smlouvy, požadovanou účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo na Technické specifikaci ve sjednané lhůtě

3.1.6. Bezodkladně odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele. Poskytovatel může na žádost účastníka odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti účastníkem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem zvlášť pro každý jednotlivý případ. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé ZA jeho Koncovým zařízením a mimo jeho síť.

3.1.7. Udržovat technickou infrastrukturu své komunikační sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve smlouvě a v příslušných právních předpisech.

3.1.8. Informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služby, které jsou, poskytovali v dostatečném předstihu známy a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele).

3.1.9. Plánované odstávky provozu sítě provádět přednostně v nočních hodinách a mimopracovních dnech.

### 3.2. Poskytovatel je oprávněn:

3.2.1. Požadovat po zájemci o uzavření smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy

3.2.2. Přerušit nebo omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušování není Poruchou.

3.2.3. Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit v



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

nezbytných případech nastavení služby (IP adresy, frekvence, modulace, pravidla firewallů, pravidla antivirových a antispamových kontrol atd.) pokud budou dodrženy parametry služby dle smlouvy

- 3.2.4. Měnit ceník, všeobecné podmínky a technickou specifikaci. O takové změně budou účastníci, jichž se tato změna týká, informováni poštou nebo elektronickou poštou nebo oznámením na www stránkách poskytovatele. Pokud se nejedná o podstatnou změnu smluvních podmínek směřujících ke zhoršení postavení účastníka, není účastník oprávněn od smlouvy odstoupit
- 3.2.5. Měnit identifikační čísla Objednávky či Smlouvy a měnit přístupové jméno či přístupové heslo.
- 3.2.6. Nezřídit Službu, či neprovést změnu s lužby, není-li řádně uzavřena s mlouva a objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.
- 3.2.7. Nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem, zejména pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy, či pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení těchto všeobecných podmínek týkajících se vyúčtování ukončovacího poplatku v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany účastníka

## 4. Práva a povinnosti Účastníka

### 4.1. Účastník je povinen:

- 4.1.1. Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle smlouvy či vyzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele
- 4.1.2. Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou a objednávkou, zejména pak
  - 4.1.2.1. úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, včetně přenosu ani se do nich nezapojovat, včetně přenosu
  - 4.1.2.2. nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva
  - 4.1.2.3. nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup a neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu sítě
  - 4.1.2.4. nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí
  - 4.1.2.5. neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka dotčeného systému nebo sítě
  - 4.1.2.6. nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými zásahy)
  - 4.1.2.7. nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití
- 4.1.3. Neposkytovat služby třetím osobám (kromě osob, které s ním bydlí ve společné domácnosti, případně zaměstnancům v připojené společnosti) úplatně ani bezúplatně, pokud k tomu není účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a zejména písemným souhlasem poskytovatele
- 4.1.4. Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání koncového bodu v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení služby



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

- 4.1.5. Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele koncovým zařízením (které je součástí sítě), umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit
  - 4.1.6. Zajistit aby technické prostředky účastníka (viz. 1.18.) které připojuje za koncové zařízení poskytovatele mělo platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a bylo schopno přijímat službu. Účastník odpovídá za stav svých technických prostředků účastníka, které připojuje za koncové zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů
  - 4.1.7. Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.
  - 4.1.8. Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že Účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby
  - 4.1.9. Zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních nebo instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Koncového bodu, i dalších činnostech souvisejících s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů pro získání příslušných povolení.
  - 4.1.10. Zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Koncového bodu související s poskytovanou službou. Tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování služby poskytovatelem
  - 4.1.11. Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání přijímacího zařízení v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení služby
  - 4.1.12. Neprodleně oznámit poskytovateli jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby.
  - 4.1.13. Oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí smlouvy a to do 14-ti dnů ode dne účinnosti takové změny. V případě nesplnění této povinnosti nese účastník odpovědnost za vzniklou škodu.
  - 4.1.14. Nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu bez písemného souhlasu poskytovatele.
  - 4.1.15. Umožnit osobám pověřeným poskytovatelem přístup k zařízením koncového bodu (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny zařízení, nutné údržby, apod.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je poskytována služba z důvodu zřízení, změny nebo zrušení služby.
  - 4.1.16. Starat se o zařízení zapůjčeného koncového bodu, které má v užívání s péčí řádného hospodáře. V případě jeho poškození tuto skutečnost neprodleně oznámit poskytovateli a poskytnout mu součinnost
  - 4.1.17. Vrátit (a umožnit poskytovateli odbornou demontáž) veškerých zařízení koncového bodu zapůjčená účastníkovi poskytovatelem dnem ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele a to do 7-ti dnů, pokud není dohodnuto jinak.
  - 4.1.18. Pokud uplyne sjednaná doba zápůjčky zařízení na zkušební provoz, a nebude sjednána smlouva o poskytnutí služeb, je poskytovatel oprávněn odpojit uživatele, a převzít si zpět zapůjčené zařízení, kdykoli po uplynutí zkušební doby.
- 4.2. Účastník je dále povinen:**
- 4.2.1. Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy sítě elektronických komunikací, Závady a Poruchy v poskytování Služby.

- 4.2.2. Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e- mailové adresy a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na intranetu, či oznamovat poskytovateli.
- 4.2.3. Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro komunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby
- 4.2.4. Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České Republice účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na koncový bod.
- 4.2.5. Zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu Služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka zařazeným do dohledu (dle 8.5.)
- 4.2.6. Převzít službu v den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti pokud účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou dnem zřízení služby
- 4.2.7. Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky

## 4.3. Účastník je oprávněn

- 4.3.1. Uplatnit Reklamací na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu způsobem uvedeným dále
- 4.3.2. Užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy
- 4.3.3. Požádat o změnu Smlouvy
- 4.3.4. Obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum Poskytovatele

## 4.4. Účastník bere na vědomí, že

- 4.4.1. Poruchy a servisní práce na zařízeních poskytovatele mohou vést k výpadku služby.
- 4.4.2. Komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací (a zejména internetu) není bezpečná a přenášené údaje mohou být třetí osobou monitorovány, změněny nebo ztraceny
- 4.4.3. Účastník je odpovědný za zálohování a zabezpečení svých dat s ohledem na výše uvedená rizika. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé účastníkovi v souvislosti s výše uvedenými riziky

## 5. Zamezení škodlivé či zlomyslné činnosti

- 5.1. Účastník se zavazuje neprovádět škodlivou či zlomyslnou činnost při využívání Služby a to zejména
  - 5.1.1. Nešířit do sítě Internet jakýkoli škodlivý kód, viry, obtěžující hromadnou nevyžádanou elektronickou poštu apod.
  - 5.1.2. Nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn
  - 5.1.3. Nepoužívat službu ani zařízení poskytovatele k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakékoliv třetí osoby, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení třetí osoby nebo k jejím datům či softwaru.
  - 5.1.4. Nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování či přetížení některých jejích součástí
  - 5.1.5. Zdržet se jakéhokoliv jednání, porušujícího etická pravidla na síti Internet, zejména scanování portů, překonávání přístupových hesel apod.
- 5.2. Účastník se zavazuje, že své technické prostředky zajistí takovým způsobem, aby dle svých možností co nejvíce ochránil své technické prostředky před zneužitím třetí osobou





# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

- 5.3. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že pro identifikaci a odhalení škodlivé či zlomyslné činnosti v síti Internet může poskytovatel využít data ze své elektronické databáze uživatelem uskutečněných operací
- 5.4. V případě zjištění, že z technických prostředků účastníka je prováděna škodlivá či zlomyslná činnost, je Poskytovatel oprávněn učinit taková opatření, aby této škodlivé či zlomyslné činnosti zabránil, zejména může částečně nebo zcela omezit přístup účastníka ke službě do doby, než účastník sjedná nápravu.
- 5.5. V případě, že účastník zjistí nebo má důvodné podezření, že jeho technické prostředky zneužívá bez jeho souhlasu třetí osoba ke škodlivé či zlomyslné činnosti, je povinen odpojit své technické prostředky od koncového bodu a do doby než zjedná nápravu je nepřipojovat ke koncovému bodu.

## 6. Agregace

- 6.1. Agregace neboli overbooking je poměr vyjadřující omezení při využívání přenosové kapacity pro každého Účastníka. Rychlost Služby může v závislosti na provozu poklesnout např. až na 1/10 u linky s agregací 1:10, na 1/4 u linky s agregací 1:4 apod. Tedy například rychlost 1 Mbit/s (tj. 1000 Kbit/s) může při agregaci 1:10 klesnout až na 100 Kbit/s. Přirazení účastníku, kteří spolu sdílí celkovou přenosovou kapacitu, do agregačních skupin provádí Poskytovatel dle potřeb své Telekomunikační sítě. Při zatížení společné agregované kapacity může poskytovatel zpomalit přenos některých protokolů (například P2P, Stahování velkého objemu dat) a upřednostnit přenos jiných protokolů (např. VoIP, WWW, EMail).

## 7. Cena a platební podmínky

- 7.1. Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě a jsou uvedeny bez DPH. Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za Služby jsou rozhodující údaje naměřené příslušnými zařízeními Poskytovatele.
- 7.2. Cena za poskytnuté Služby se sjednává:
  - 7.2.1. Podle Ceníku.
  - 7.2.2. Smluvní cena písemnou dohodou ve Smlouvě.
- 7.3. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele. Obvykle se změna Služby provádí první den v měsíci.
- 7.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit strukturu a výši ceny za Službu, zejména při zvýšení nákladů spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, distribuční ceny služeb), v souvislosti s rozhodnutími státních orgánů (v tomto případě i zpětně), změnou rozsahu Služby poskytované na základě Smlouvy, nebo s nárůstem cen vstupů. Změnu výše ceny je Poskytovatel povinen předem sdělit Účastníkovi a také ji zveřejnit na webu Poskytovatele. V případě zvýšení ceny Služby má Účastník právo odstoupit od Smlouvy okamžitě bez výpovědní lhůty.
- 7.5. Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, je zúčtovacím obdobím za poskytování Služeb jeden kalendářní měsíc. U předplatného pak nejméně 6 měsíců.
- 7.6. Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu §21 odst. 10 zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, je poslední den v kalendářním měsíci nebo den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem, a to ten den, který nastane dříve.
- 7.7. Pro vyúčtování aktivačního nebo instalačního poplatku je dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty den předání Služby do provozu nebo den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem, a to ten den, který nastane dříve.
- 7.8. Vyúčtování poplatku za změnu Služby a rozdílu mezi cenou nové Služby a původní Služby



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

proběhne jako pro aktivační poplatek, nebo v rámci příštího měsíčního vyúčtování. Způsob vyúčtování volí Poskytovatel.

- 7.9. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Smlouvy v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 99% ceny příslušné Služby.
- 7.10. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je splatnost vyúčtování Služeb (Výzvy k platbě dle 1.22.) 15 kalendářních dní od data jeho vystavení. Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení.
- 7.11. Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Služeb může být poskytováno v elektronické formě. Na jedné Výzvě k platbě má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby.
- 7.12. Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením přístupu ke Službě, pokud Účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky.
- 7.13. Při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení Účastníka s placením ceny za Službu je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností. V případě odstoupení od Smlouvy dle tohoto článku je Účastník povinen uhradit ukončovací poplatek, který se vypočítá tak, že pravidelná měsíční cena za Službu (minimální měsíční účet) se vynásobí počtem kalendářních měsíců zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání Služby (Ochranné lhůty) a případně další poplatky stanovené v Ceníku.
- 7.14. Poskytovatel je oprávněn požadovat na Účastníkovi finanční zálohu, pokud:
- 7.14.1. účastník opakovaně nedodrжуje platební podmínky,
- 7.14.2. na majetek Účastníka byl prohlášen konkurz nebo při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka,
- 7.14.3. účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost.
- Výše zálohy se zpravidla stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem pokryla tři následující měsíční platby za Službu. Záloha bude Poskytovatelem vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dní po ukončení poskytování Služeb. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu k započtení proti svým pohledávkám vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny poskytnutých Služeb a nezaplacených smluvních pokut.
- 7.15. Účastník souhlasí, že Poskytovatel je oprávněn vůči němu započíst částky, které Poskytovatel Účastníkovi dluží, na částky, které dluží Účastník Poskytovateli.
- 7.16. Účastník souhlasí, že veškeré úhrady na Služby i přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplateků ve vyúčtováních Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Smlouvami na různé druhy Služeb.
- 7.17. Veškeré úhrady přijaté Poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných Smlouvou jsou vratné pouze na základě písemné žádosti Účastníka.
- 7.18. Poskytovatel má právo vymáhat po Účastníkovi nezaplacené platby za Službu a rovněž Účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s rozesíláním upomínek a vymáháním pohledávek, s aktivací a deaktivací služby. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů. V případě prodlení Účastníka s hrazením ceny za Službu je Účastník povinen uhradit Poskytovateli zejména smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1% (pokud není ve Smlouvě dojednáno jinak) z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení. Účastník je dále povinen



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

uhradit Poskytovateli za každou zaslanou písemnou upomínku o zaplacení dlužné částky či za aktivaci a deaktivaci služby cenu 100,- Kč bez DPH za každou upomínku, deaktivaci služby není zpoplatněna, v případě zpětné aktivaci služby z důvodu obnovení služby po pozastavení z důvodu nezaplacení je 500 Kč bez DPH

7.19. . U Služby placené typem platby Kredit:

7.19.1. Je možno Službu využívat ode dne zaplacení prvního Kreditu a Službu nelze dále využívat po vyčerpání všech zaplacených Kreditů.

7.19.2. Je-li stanoven Ceníkem nebo Smlouvou termín expirace Kreditu, musí být konkrétní Kredit vyčerpán do této doby expirace. Nevyčerpaný Kredit po této době propadá ve prospěch Poskytovatele jako sjednaná smluvní pokuta za nevyčerpání kreditu.

7.19.3. Pro vyúčtování Služby placené typem platby Kredit je dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem.

7.19.4. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zaslána

7.19.5. Poskytovatel může žádat složení jistiny (nevyčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 dnů od ukončení Služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků Účastníka.

7.19.6. Veškeré úhrady přijaté Poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných Smlouvou jsou u Služby placené typem platby Kredit nevratné.

## 8. Dohled, servisní zásah, hlášení Poruch a Závad

8.1. Cílem proaktivního Dohledu Telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu jsou stanovena tato základní pravidla:

8.2. Zjistí-li Účastník Poruchu či Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit E-mailem, faxem nebo telefonicky zákaznickému centru poskytovatele, na kontakt uvedený na www stránkách poskytovatele

8.3. Hlášení Poruchy či Závady musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci zda se jedná o Závadu či Poruchu (je-li to Účastník schopen rozpoznat), popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti jako dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální telefonický kontakt.

8.4. Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti (např. plánovanou odstávku), které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení Koncového bodu, který je součástí Telekomunikační sítě, z provozu.

8.5. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.

8.6. Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí Dohledu (například poštovní server či FireWall Účastníka), je Účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude Smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

## 9. Parametry Služeb, a Reklamace

9.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, vždy v příslušném kalendářním měsíci. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou má Účastník nárok na náhradu poměrnou části paušálu za dobu kdy nebyla služba dostupná. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamace.



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

- 9.2. Není-li Smlouvou či Ceníkem stanoveno jinak, jsou na Službu standardně poskytnuty záruka na 95% dostupnosti v kalendářním měsíci.
  - 9.3. Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 1 měsíce od vadného poskytnutí Služby, do sídla nebo hlavní provozovny Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne.
  - 9.4. Reklamacce musí být označena jako “Reklamacce” a musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamacce a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamacce, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.
  - 9.5. Doba Poruchy pro výpočet náhrady za nedodržení podmínek v příslušném kalendářním měsíci se stanoví následovně ode dne nahlášení závady na lince poskytovatele až do doby odstranění a písemného předání funkční služby
  - 9.6. Za Poruchu se nepovazuje výpadek elektřiny u Účastníka.
  - 9.7. Za Poruchu se nepovazuje výpadek elektřiny na straně poskytovatele pokud byla odstavena ne vinou poskytovatele ale vinou třetích stran, nebo vyšší mocí.
  - 9.8. Účastník má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamacce oprávněná.
  - 9.9. Podání Reklamacce nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
  - 9.10. Reklamacce týkající se výše vyúčtované ceny Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce.
  - 9.11. V případě kladného vyřízení reklamacce má Účastník právo na vrácení rozdílu cen (v případě chybného vyúčtování) nebo na náhradu nedostupnosti služby. Příslušná částka bude Účastníkovi vrácena snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamacce. Poskytovatel může příslušnou částku započítat proti jiným závazkům Účastníka (viz. 7.15.).
  - 9.12. Reklamacce jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamacce, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.
  - 9.13. V případě, že Účastník nesouhlasí s výsledkem řešení Reklamacce Poskytovatelem, může se obrátit na Český Telekomunikační úřad.
10. Omezení poskytování Služby
- 10.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů.
    - 10.1.1. Provádění údržby nebo opravy Telekomunikační sítě.
    - 10.1.2. Krizových situací, zejména ve smyslu § 99 Zákona.
    - 10.1.3. Ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování služby
    - 10.1.4. Existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc).
  - 10.2. Poskytovatel je dále oprávněn omezit či přerušit poskytování služby:
    - 10.2.1. U Služby placené typem platby “Kredit” – v případě vyčerpání Kreditu.
    - 10.2.2. U Služby placené jiným způsobem – pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytované služby.
    - 10.2.3. Pro všechny typy plateb – pokud Účastník neplní smluvní podmínky.
    - 10.2.4. Při důvodném podezření, že Účastník užívá nebo hodlá užívat službu v rozporu se smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami nebo platnými právními předpisy nebo při zneužití služby nebo



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

podezření na zneužití služby účastníkem či třetí osobou zejména dle bodu 5. těchto Všeobecných podmínek.

- 10.3. Omezením poskytování Služby může být i neprovádění servisu a Dohledu.
- 10.4. Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníkovi považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.
- 10.5. Jestliže účastník užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno poskytování kterékoli z těchto služeb, a to i přesto, že platbu za takovou službu uhradil.
- 10.6. Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušování služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví.
- 10.7. Nárok poskytovatele na úhradu cen za službu ze strany účastníka není dotčen výše popsány omezeními poskytování služeb.

## 11. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací

- 11.1. Účastník dává poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů poskytovatelem popřípadě jeho oprávněnými zástupci v rozsahu nutném pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s ustanovením § 4 písm. a), ustanovením § 5 odst. 2 a § 5 odst. 5 zákona 101/2000 Sb. a ust. § 84 a § 86 zákona 127/2005 Sb. v platném a účinném znění. Osobní údaje a informace budou zpracovávány Poskytovatelem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování a účtování Služby pouze pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Účastníků, zasílání informací v souladu s poskytovanou Službou. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu tří let po jejím ukončení. Účastník potvrzuje, že všechny údaje jsou pravdivé a přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. Účastník je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu Poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).
- 11.2. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni, s měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana telekomunikačního tajemství a ochrana osobních dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.
- 11.3. Uzavřením Smlouvy dává účastník poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.
- 11.4. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném a účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy a objednávky, zejména podmínky smlouvy a cenu služeb.
- 11.5. Účastník dává poskytovateli souhlas s využíváním podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

## 12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 12.1. V případě neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit poruchu a poskytnout náhradu dle článku 9 dle sjednaného programu.



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi jinou náhradu škody v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

- 12.2. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka, vzniklou prokazatelně zaviněním poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši jednotot tisíc korun českých (100.000,- Kč). Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk účastníka.
- 12.3. Poskytovatel je oprávněn započítat jakékoli své závazky z titulu náhrady škody na své pohledávky za Účastníkem. Náhradu škody poskytne Poskytovatel Účastníkovi v naturální podobě-jako službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 12.4. Účastník prohlašuje, že budou-li vůči poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 4.1.8, v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastníkem, tyto nároky vypořádá, nebo poskytovateli nahradí všechny výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění poskytovateli vznikly.
- 12.5. Neumožní-li účastník poskytovateli převzetí jeho zařízení do 10-ti (deseti) dnů po zániku smlouvy či skončení služby, je v prodlení a odpovídá poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů. Mimo to má poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši pořizovací ceny zařízení není-li ve smlouvě dohodnuto jinak. Účastník se zavazuje poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.
- 12.6. Účastník odpovídá za škodu způsobenou porušením právních předpisů nebo závazků dle smlouvy, zejména za skutečnou škodu na hmotném majetku poskytovatele, vzniklou prokazatelně zaviněním účastníka, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku poskytovatele, způsobenou třetí osobou, které účastník nezabránil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Škodu je účastník povinen uhradit v prokázané skutečné výši, bezodkladně po výzvě poskytovatele.
- 12.7. Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, E-mailové pošty, jakýchkoli údajů, apod. k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup. Za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá účastník.
- 12.8. Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejména živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.
- 12.9. V případech, uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, kdy má poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání účastníka vznikne.
- 12.10. Účastník je odpovědný poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby.



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o.  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

12.11. Účastník je povinen uhradit v plné výši pokuty a jiné sankce, které by byly uloženy poskytovateli správním či soudním orgánem v důsledku jednání účastníka nebo třetí osoby, které účastník v protiprávním jednání nezabránil.

## 13. Spotřebitelské smlouvy

- 13.1. V případě objednání služby nebo zařízení přes www stránky poskytovatele bude služba zřízena a instalační balíček dodán nebo zasláno zařízení v termínu dle podmínek uvedených na www stránkách. Poštovné není účtováno, pokud není na www stránkách u příslušného zboží nebo služby uvedeno jinak. Uvedené ceny zařízení a služeb jsou platné po dobu jejich uvedení na www stránkách poskytovatele, není-li uvedeno, že se jedná o ceny neplatné.
- 13.2. Účastník je povinen dodané zařízení nebo instalační balíček prohlédnout bez zbytečného odkladu a Poskytovatele neprodleně informovat o zjištěných vadách, a to písemně či e-mailem. K reklamaci je nutné ve všech případech předložit kopii faktury a doklad o zaplacení dodaného balíčku, služby nebo zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Poskytovatel se zavazuje informovat účastníka nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení reklamace o jejím postupu a vyřízení.
- 13.3. V souladu s ust. § 53 odst. 6 občanského zákoníku má zákazník právo odstoupit od smlouvy na dodávku zařízení nebo poskytnutí služby uzavřené prostřednictvím sítě Internet do 14 dnů ode dne převzetí zařízení, instalačního balíčku nebo služby, nebylo-li s poskytováním služby v této lhůtě se souhlasem zákazníka již započato. Odstoupení je třeba oznámit písemnou formou.
- 13.4. V souladu s ust. § 57 odst. 1 občanského zákoníku má účastník právo odstoupit od kupní smlouvy či smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené prostřednictvím obchodního zástupce mimo obchodní prostory poskytovatele do 7 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení je třeba oznámit písemnou formou. Ustanovení tohoto bodu neplatí v případě, kdy si účastník výslovně sjedná s poskytovatelem schůzku za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby
- 13.5. Kontrolním orgánem ve smyslu ustanovení §53, ods. 4, zák. č.40/1964 Sb., Občanského zákoníku, v platném a účinném znění, je Český telekomunikační úřad se sídlem v Praze.

## 14. Zvláštní ustanovení

- 14.1. Zápůjčka zařízení na dobu určitou se rozumí zapůjčení zařízení pro poskytnutí služby a to na dobu 14 dní.
- 14.2. Poskytovatel poskytne veškeré zařízení k bezproblémovému provozu poskytovaných služeb, provede instalaci a zprovoznění služby.
- 14.3. Zákazník je povinen, po dobu zápůjčky počínat si dle stanovených podmínek.
- 14.4. Po uplynutí zkušební doby je zákazník povinen buď zařízení vrátit včetně veškerého příslušenství, nebo řádně podepsat smlouvy o poskytování služeb.
- 14.5. Nedojde-li k podpisu smlouvy a zákazník nevrátí zařízení v lhůtě do 14 dnu po ukončení zápůjční doby, je poskytovatel oprávněn si zařízení od zákazníka odebrat a to i bez jeho vědomí.

## 15. Společná a závěrečná ustanovení

- 15.1. Veškerá oznámení a informace dle těchto Všeobecných podmínek je možné také provádět E-mailem, popřípadě sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách poskytovatele či intranetu.
- 15.2. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

KPSYSTEM s.r.o  
Mšenská 15  
46604 Jablonce nad Nisou  
IČO 28705971 DIČ CZ28705971  
tel. +420604215868  
info@kpsystem.cz

- 15.3. Úkony ve smlouvě a objednávce (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na intranetu (jsou-li tam poskytovatelem nabízeny tak, že účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme.
- 15.4. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v objednávkách, ceníku a dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.
- 15.5. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 1. Prosince 2013