

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Pro-Line comp s.r.o., obsahují Reklamační řád,

vydané v souladu s ustanoveními zákona 374/2021 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Všeobecné podmínky“)

1 Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Tyto Všeobecné podmínky stanovují podrobně další ujednání mezi smluvními stranami Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a veřejné telefonní služby (dále jen Smlouva), tj. mezi společností Pro-Line comp s.r.o., IČ: 26872650, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložce 40984, (dále jen Operátor) a zákazníkem. Tyto Všeobecné podmínky jsou součástí smluvního ujednání mezi Operátorem a zákazníkem.

1.2 Operátor poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací a veřejnou telefonní službu (dále jen Služba) na území České republiky na základě všeobecného oprávnění vydaného Českým telekomunikačním úřadem na základě Zákona č. 374/2021 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“) a na základě dalších relevantních právních předpisů a příslušných osvědčení vydaných Radou pro rozhlasové a televizní vysílání prostřednictvím veřejné komunikační sítě (dále jen Síť) dle aktuální nabídky v koncovém bodě Sítě v souladu s aktuálním Ceníkem Služeb a Provozními řády jednotlivých Služeb. Aktuální nabídka, tj. rozsah poskytovaných Služeb včetně nezbytných specifikací, a aktuální Ceník Služeb jsou veřejně přístupné na webové stránce Operátora, tj. na www.moses.cz, a v sídle Operátora na adrese Krnov, Říční okruh 28. Ucelené smluvní ujednání mezi Operátorem a zákazníkem tvoří Smlouva, tyto Všeobecné podmínky, aktuální Ceník Služeb, Reklamační řád a Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu.

1.3 Připojením zákazníka na Síť se pro účely Smlouvy rozumí přivedení účastnického rozvodu Sítě a jeho ukončení ve formě koncového bodu Sítě, jak je definován v článku 4.2 Všeobecných podmínek.

2 Práva a povinnosti Operátora

2.1 Operátor se zavazuje:

- provozovat a udržovat Síť v řádném technickém stavu tak, aby byly Služby poskytovány podle odpovídajících platných technických předpisů a příslušných právních předpisů platných na území České republiky;
 - provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby byly závady Sítě odstraněny v nejkratším možném termínu;
 - předem informovat zákazníka o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a cenách Služeb;
 - neprodleně informovat zákazníka o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změnách obchodní firmy, sídla, DIČ), a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala, a to formou zveřejnění na webové stránce Operátora www.moses.cz.
- 2.2 Operátor je oprávněn:
- na dobu nezbytně nutnou omezit nebo pozastavit poskytování Služeb v souladu s rozhodnutími příslušných správních orgánů České republiky v důležitém veřejném zájmu a provádět uložená regulační opatření;
 - na dobu nezbytně nutnou omezit poskytování Služeb z důvodu provádění technické údržby nebo opravy Sítě;
 - účtovat a inkasovat od zákazníka splatnou cenu za poskytnuté Služby a další poplatky podle platného Ceníku Služeb;
 - podklady, popř. doklady dodané na základě článku 3.2 písm. f) Všeobecných podmínek a ostatní identifikační údaje a doklady zákazníka zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii, archivovat a zpracovávat pro provozní účely;
 - nikoli na újmu ustanovení čl. 12 těchto Všeobecných podmínek, které se týká ukončení Smlouvy platí, že v případě, kdy zákazník poruší ustanovení Smlouvy, Všeobecných podmínek nebo Provozních řádů jednotlivých Služeb nebo nedodrží podmínky aktuální nabídky nebo neprovede úhradu Služeb po dobu delší než 30 dnů po splatnosti příslušné ceny za poskytnuté Služby, může takovému zákazníkovi Operátor zastavit poskytování Služeb, což nevyklučuje nárok Operátora na cenu Služeb řádně účtovat a povinnost zákazníka tuto zaplatit. Opatření dočasného zastavení poskytování Služby s jejím účtováním lze uplatnit maximálně po dobu rovnající se výpovědní lhůtě, v rámci které je zákazník povinen závadný stav

napravit. V opačném případě bude smluvní vztah v rozsahu přijatých opatření ukončen dle ujednání čl. 12 odst. 12.7 těchto Všeobecných podmínek.

f) Dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity Sítě elektronických komunikací sloužící k poskytování Služeb poskytovatele, bezpečnosti Služeb nebo ke zjištění jejich ohrožení či zranitelnosti, je Operátor povinen a oprávněn přijmout opatření, v rámci kterého přistoupí k přerušování poskytování Služby po dobu nezbytně nutnou do odstranění narušení bezpečnosti a integrity Sítě, či bezpečnosti Služeb. Zároveň o tomto narušení bezpečnosti Sítě či poskytování Služby bude informovat zákazníka včetně sdělení předpokládané doby přerušování;

2.3 Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá Operátor postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované Sítě, a to především systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navyšování jejich kapacity včetně kapacity propojení nejen s tuzemskými operátory. Tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných Služeb.

3 Práva a povinnosti zákazníka

3.1 Zákazník je oprávněn:

- užívat Služby ve sjednaném rozsahu podle aktuální nabídky;
 - požádat o změnu rozsahu poskytovaných Služeb podle aktuální nabídky;
 - obracet se ve svými požadavky, připomínkami a hlášení poruch na Kontaktní centrum Operátora;
 - podávat reklamace v souladu s Reklamačním řádem Operátora.
- 3.2 Zákazník se zavazuje:
- užívat sjednané Služby v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, zejména v souladu se ZEK, Všeobecnými podmínkami, Provozními řády jednotlivých Služeb, aktuální nabídkou Služeb a písemnými návody a pokyny Operátora, a to pouze takovým způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným zákazníkům Operátora, a dále poskytnout Operátorovi veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy;
 - užívat sjednané Služby pouze prostřednictvím zařízení schválených k užívání v České republice;
 - ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze koncová zařízení, která jsou určena k připojení na Síť a pro přístup ke Službám, nezasahovat do koncového bodu sítě ani do sítě a nepoškozovat je. Zákazník je oprávněn připojovat koncová zařízení pouze ke koncovému bodu Sítě. Technická specifikace jednotlivých typů koncových bodů Sítě je zveřejněna na webových stránkách Operátora www.moses.cz;
 - řádně a včas platit Operátorovi cenu za poskytnuté Služby a případné další poplatky dle aktuálního Ceníku Služeb za servisní úkony, které byly vyžádány zákazníkem a nesouvisejí s odstraněním provozních závad či poruch na zařízení Operátora, vyjma provozních závad prokazatelně nezpůsobených zákazníkem;
 - neprodleně informovat Operátora o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změně příjmení, obchodní firmy, bydliště, sídla, DIČ), a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala;
 - poskytnout Operátorovi na jeho žádost podklady, popř. doklady k potvrzení identifikačních údajů, důvěryhodnosti zákazníka a schopnosti plnit své závazky;
 - na vyzvu Operátora umožnit pracovníkům Operátora přístup k elektronickým komunikačním zařízením Operátora včetně koncového bodu Sítě v místě instalace (zejména tehdy, jsou-li tato zařízení a koncový bod Sítě instalovány v soukromých prostorách zákazníka) a výkon nezbytných prací souvisejících jak s jejich instalací při zahájení poskytování Služeb podle Smlouvy, tak kdykoliv později, a to i po ukončení smluvního vztahu s Operátorem dle Smlouvy, za účelem jejich oprav či nezbytných rekonstrukcí dle článku 4.1 Všeobecných podmínek;
 - užívat sjednané Služby výhradně pro svoji potřebu a zdržet se jakýchkoli zásahů do Sítě, nainstalovaného Zařízení (jak je tento termín vymezen v článku 4.1 těchto Všeobecných podmínek) nebo koncového bodu Sítě, zejména neumožnit sobě nebo třetím osobám neoprávněný příjem jiných než sjednaných Služeb nebo jakkoliv porušovat autorská práva nebo jiná práva k nehmotným statkům. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení Smlouvy. v případě porušení tohoto ustanovení se zákazník zavazuje zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy deset tisíc korun českých) za každé takové porušení. Náhrada škody tímto není dotčena;

i) Zákazník bere na vědomí, že neoprávněný zásah do sítě, nainstalovaného zařízení či zásah do autorských práv či jiných práv k nehmotným statkům může být sankcionován i podle platných ustanovení trestněprávních předpisů.

4 Zařízení pro poskytování Služeb

4.1. Veškeré součásti či doplňková zařízení Sítě včetně koncového bodu Sítě (dále jen „Zařízení“), které se nacházejí v místě instalace, jsou majetkem Operátora, který je oprávněn podle svého vlastního uvážení Zařízení měnit, doplňovat, upravovat nebo přemísťovat.

4.2. Koncový bod Sítě je fyzickým spojovacím bodem, ve kterém je zákazníkovi poskytována sjednaná Služba. Koncovým bodem Sítě je konkrétně:

- a) optická gateway;
- b) metalická gateway;
- c) konektor v koncové skříní distribuční sítě;
- d) ostatní koncové body Sítě, jak jsou definovány v příslušném Provozním řádu Služby vydaném Operátorem.
- e) účastnická zásuvka a vedení v bytě zákazníka

Detailní technická specifikace koncového bodu Sítě je k dispozici na webových stránkách Operátora www.moses.cz.

4.3. Zákazník není oprávněn do Zařízení jakkoliv zasahovat, z místa instalace Zařízení přemísťovat či jakkoliv s ním v prostoru místa instalace manipulovat. Zákazník nese plnou odpovědnost za poškození či ztrátu Zařízení.

4.4. Zákazník není oprávněn se Zařízením jakkoliv disponovat, například poskytovat Zařízení jako zástavu či je zadržovat.

4.5. Operátor neodpovídá za provoz či funkčnost koncového zařízení zákazníka (televizní, rozhlasový přijímač, videopřehrávač, počítač, telefon, fax či jiný přístroj), rozhradnictvím kterého je Služba přijímána.

4.6. Zákazník není oprávněn připojit více než dvě koncová zařízení stejného druhu ke koncovému bodu Sítě, pokud není mezi Operátorem a zákazníkem dohodnuto jinak nebo není jinak specifikováno v Provozním řádu příslušné Služby. Zákazník není oprávněn připojovat ke koncovému bodu Sítě žádné přístroje či zařízení, které k tomu nejsou určeny nebo které nesplňují požadavky příslušných právních předpisů.

4.7. Zákazník je povinen Zařízením řádně opatřovat a neprodleně nahlásit Operátorovi jakékoliv závady nebo poruchy na Zařízení. Případné závady nebo poruchy Operátor odstraní v nejkratším možném čase. Náklady spojené s odstraněním závady či poruchy Zařízení hradí Operátor, vyjma případů, kdy (I) zákazník závadu neoznámil Operátorovi neprodleně po jejím vzniku, nebo (II) zákazník neumožnil Operátorovi přístup do prostor, kde je Zařízení instalováno, nebo (III) závada byla způsobena zákazníkem, a to vadným koncovým zařízením zákazníka připojeným na koncový bod Sítě, vadnou manipulací způsobenou zákazníkem nebo úmyslně. v případech uvedených v tomto článku pod body (I) - (III) výše je Zákazník povinen Operátorovi uhradit veškeré náklady na odstranění závady podle aktuálního Ceníku Služeb.

4.8. Dojde-li ke ztrátě, krádeži, zničení nebo poškození Zařízení, Operátor Zařízení nahradí, vymění nebo opraví poté, co zákazník uhradí cenu takového Zařízení včetně úhrady za jeho uvedení do provozu dle aktuálního Ceníku Služeb a nahradí způsobenou škodu.

4.9. Zákazník je povinen Operátorovi vrátit Zařízení, které mu bylo na základě Smlouvy poskytnuto, do 10 (slovy deseti) dnů ode dne ukončení Smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí. v případě, že zákazník Zařízení vrátí nefunkční nebo je nevrátí vůbec, je povinen uhradit Operátorovi cenu Zařízení uvedenou v aktuálním Ceníku Služeb a smluvní pokutu 3000 Kč. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.

5 Uzavření Smlouvy

5.1 Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky účastnickým vyplněním a potvrzením webového formuláře Operátora a potvrzením takové elektronické objednávky Operátorem nebo ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem kontaktního centra Operátora, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky Operátora, s obchodním reprezentantem nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) Operátorem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Operátor.

5.2 Zájemce je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity.

5.3 Smlouva je uzavřena dnem podpisu návrhu Smlouvy oběma smluvními stranami.

5.4 Byla-li Smlouva uzavřena mimo provozovnu (např. kancelář, obchodní místo) Operátora (zpravidla při návštěvě obchodního zástupce Operátora u Zájemce) a požádá-li zákazník o zahájení poskytování Služeb v době před uplynutím lhůty pro jeho odstoupení od Smlouvy, bere na vědomí, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od Smlouvy uzavřené mimo

obchodní prostory ve lhůtě 14 dnů ve smyslu ujednání odst. 5.6 Všeobecných podmínek.

5.5 Nebyla-li Smlouva sjednána osobně (tj. např. v případě výměny písemnosti prostřednictvím pošty) a zákazník uhradí první platbu, má se za to, že uzavření Smlouvy akceptoval a Smlouva nabývá platnosti.

5.6 V případě, že je smluvní vztah uzavřen na dálku, je poskytovatel povinen postupovat dle § 63 odst. 12 ZEK („uzavírá-li se, nebo mění smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než přenosové služby používané pro poskytování služeb komunikace mezi stroji, nebo připojení k veřejné komunikační síti za použití prostředku komunikace na dálku, je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, jinou než přenosovou službu používanou pro poskytování služeb komunikace mezi stroji, nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli nebo koncovému uživateli, který je podnikající fyzickou osobou, informace podle odstavce 1 písemně, a to v listinné nebo elektronické podobě. Lhůta pro odstoupení spotřebitele nebo koncového uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo obchodní prostory nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.“)

Byla-li Smlouva uzavřena nebo změněna pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má zákazník právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů ve lhůtě 14 dnů, přičemž lhůta pro odstoupení začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací. Písemné vyrozumění o odstoupení je zákazník povinen zaslat Operátorovi na adresu Operátora uvedenou ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem platného odstoupení, tj. dnem doručení písemného odstoupení Operátorovi, zákazník je však povinen uhradit Operátorovi Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, jakož i případné náklady spojené se zřízením Služby.

5.7 Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s operátorem kontaktního centra, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky Operátora nebo s obchodním reprezentantem nebo s příslušným operátorem kontaktního centra externí firmy může být Operátorem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele, a dále účastník/uživatel souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je Operátorem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

6 Změna Smlouvy

6.1 Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické poptávky zákazníka bude ze strany Operátora nový rozsah Služeb zaveden do databáze zákazníka Operátora a ze strany zákazníka akceptován tak, že zákazník uhradí platbu za Služby v nové výši dle platného Ceníku Služeb v nejbližším zúčtovacím období. Změna rozsahu Služeb má charakter dodatku ke Smlouvě. Operátor je oprávněn realizovat tuto změnu po uplynutí 30denní lhůty, která počíná běžet 1. dnem následujícího kalendářního měsíce. Uhrazení platby za Služby zákazníkem v její nové výši je považováno za souhlasný projev zákazníka s touto změnou a taková změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou. Toto ujednání neplatí pro poskytování veřejné telefonní služby Operátorem.

7 Omezení přístupu ke službám elektronických komunikací

7.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit nebo dočasně zrušit přístup zákazníka ke službě, a to bez nároku na prodloužení expirace za nefunkčnost po dobu do odstranění, pokud zákazník zapříčiní poruchu či omezení jakékoliv části služby. Poskytnutí služby může být přerušeno až do doby odstranění. v případě, že Zákazník poruší podmínky užívání služby zvláště hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování služeb dle stanovených podmínek Operátora, je Operátor oprávněn zrušit přístup zákazníka ke službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že Zákazník využívá telekomunikační síť nebo službu v rozporu se závaznými právními předpisy, v rozporu s dobrými mravy. Platí pro následující:

- a) zákazník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoliv činnosti porušující závazné právní předpisy nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- c) zákazník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- d) zákazník neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- e) zákazník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

f) zákazník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém a jiných zásahů);

g) zákazník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny;

h) zákazník umožní využívání objednaných služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č. 374/2021 Sb. o elektronických komunikacích, je-li takové oprávnění pro takové jednání zákonem vyžadováno. Toto chování má charakter porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymahatelné soudní cestou a Zákazník na sebe bere veškerou restretněprávní odpovědnost.

7.2 Zákazník bude službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. Zákazník je odpovědný za instalaci, údržbu a užívání hostitelských systémů, pracovních stanic, komunikačních linek a veškerého vybavení požadovaného pro přístup k síti elektronických komunikací. Takové vybavení musí splňovat požadavky na použití s příslušnou službou (tj. odpovídající software zákazníka, aby požadovaná telekomunikační služba byla po realizaci přípojky plně funkční).

7.3 Zákazník je odpovědný za rozvíjející anebo udržovací postupy k ochraně svých programů a dat na podporu a rekonstrukci ztracených dat, programů a postupů.

7.4 Zákazník bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení poskytovatele mohou vést k výpadku objednaných služeb, případně ke ztrátě dat na svém koncovém zařízení. Uživatel je výlučně odpovědný za provádění zálohování dat na koncovém zařízení uživatele a provozovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.

8 Cena Služeb a platební podmínky

8.1 Služby jsou zákazníkovi poskytovány za ceny, které jsou uvedeny v aktuálním Ceníku Služeb. Aktuální Ceník Služeb je v souladu s článkem 1.2 Všeobecných podmínek veřejně přístupný na webové stránce Operátora, tj. na www.moses.cz, v sídle Operátora na adrese: Říční okruh 28, Krnov, a dále k dispozici u obchodních zástupců Operátora. Účtování ceny je zahájeno dnem instalace nebo aktivace Služby u zákazníka. Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby je prováděno podle ZEK.

8.2 Operátor si vyhrazuje právo měnit ceny Služeb a další poplatky spojené s instalací, opravami, poškozeními či náhradou Zařízení. Změnu ceny Služeb zveřejní Operátor vždy nejméně 30 dnů přede dnem účinnosti této změny.

8.3 Změna ceny sjednaných Služeb je mezi stranami Smlouvy platná a účinná, jestliže zákazník uhradí cenu Služby nebo poplatek v nové výši. Neuhradí-li zákazník cenu nebo poplatek v její nové výši nebo uhradí-li zákazník cenu nebo poplatek pouze ve výši dosavadní, je Operátor oprávněn považovat takovéto jednání zákazníka za odstoupení od Smlouvy, a to ke dni splatnosti této nové ceny nebo poplatku (viz ujednání odst. 13.2 těchto Všeobecných podmínek)

8.4 Při uzavírání Smlouvy je Operátor oprávněn požadovat po Zájemci zálohu, instalační, přípojovací nebo manipulační poplatky jako podmínku nutnou pro uzavření Smlouvy. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že Operátor je oprávněn použít zálohu na Zařízení, případně jiné dlužné poplatky, k započtení svých pohledávek vůči zákazníkovi (tj. splatné ceny Služeb, poplatků nebo smluvních pokut), přičemž se přednostně započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužné poplatky za Služby, popř. náhrada škody způsobené Operátorovi.

8.5 Způsob platby za Služby je dohodnut při sjednávání Smlouvy. Pro změnu způsobu platby platí článek 6.1 Všeobecných podmínek obdobně. 8.6 Operátor poskytuje zákazníkovi Služby v dílčích obdobích. Poskytnutí Služby Operátorem zákazníkovi v dílčím období je považováno za dílčí plnění podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „Zákon o dani z přidané hodnoty“).

8.7 Dílčím obdobím u poskytovaných Služeb se rozumí období jednoho kalendářního měsíce s výjimkou prvního a posledního dílčího období, pokud není stanoveno jinak.

8.8 Prvním dílčím obdobím se rozumí období ode dne, kdy Operátor započal poskytování Služeb, do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém poskytování Služeb započal, pokud není stanoveno jinak.

8.9 Posledním dílčím obdobím se rozumí období od 1. dne kalendářního měsíce, ve kterém Operátor ukončil poskytování Služeb, do dne ukončení poskytování Služeb, pokud není stanoveno jinak.

8.10 Dnem uskutečnění zdanitelného plnění u poskytování Služeb je poslední den příslušného dílčího období.

8.11 Cena za sjednané Služby poskytované Operátorem zákazníkovi v příslušném kalendářním měsíci je splatná měsíčně do 15. dne tohoto kalendářního měsíce. Poplatky a smluvní pokuty jsou splatné způsobem a v

čase, jak je uvedeno v jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na příslušný bankovní účet uvedený Operátorem.

8.12 Operátor je povinen vystavit daňový doklad v případě poskytnutí Služby osobě povinné k dani nebo právnické osobě nepovinné k dani plně v souladu s ust. § 28 odst. 1 a) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Veškeré daňové doklady jsou dostupné v elektronické podobě, pokud není stranami výslovně sjednáno jinak.

8.13 Případné zákaznickovy přeplatky nebo zálohy je Operátor oprávněn započítat nebo použít k úhradě nejbližší splatné ceny za Služby nebo jiné platby zákazníka. Pokud nebude přeplatek započten, bude zákazníkovi vrácen dohodnutým způsobem.

8.14 Nezaplátí-li zákazník včas cenu za Služby nebo bude v prodlení s jinými splatnými úhradami, je Operátor oprávněn účtovat zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky denně a úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů, a to buď: a) samostatně;

b) o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování Služeb zákazníkovi. Na prodlení s úhradou ceny Služby a případných dalších poplatků bude zákazník upozorněn písemnou upomínkou s poskytnutím náhradní lhůty k plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Nesjedná-li zákazník nápravu ve lhůtě stanovené v upomínce, je Operátor oprávněn okamžitě ukončit poskytování Služeb tomuto zákazníkovi. Operátor je rovněž oprávněn ukončit poskytování Služeb bez další výzvy, pokud byl zákazník v období posledních 12 měsíců již dvakrát písemně upomínán a vyzván k úhradě dlužné částky za Služby nebo jiných poplatků.

8.15 Operátor je oprávněn postoupit třetí straně splatné pohledávky vůči zákazníkovi, který je v prodlení s úhradou ceny za Služby nebo jiných poplatků, s jejichž platbou je zákazník v prodlení, a to za účelem jejich vymáhání.

8.16 Operátor je oprávněn vyúčtovat zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na účet určený Operátorem.

9 Údaje o zákaznících

9.1 Operátor vede evidenci zákazníků obsahující osobní údaje, které zákazníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytli souhlas s jejich zpracováním. v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění uděluje zákazník Operátorovi po dobu trvání Smlouvy oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Operátora a pro komunikaci se zákazníkem o všech službách Operátora a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Operátorem (zejména informování o nových službách Operátora, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné Operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s Operátorem, popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných Služeb a prováděné Operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů zákazníka uvedených ve Smlouvě je podle zákona č. 101/2000 Sb. Operátor.

9.2 Zákazník je oprávněn svůj souhlas se zpracováním osobních údajů tak, jak jsou definovány v ustanovení tohoto článku Všeobecných podmínek, kdykoli písemně odvolat, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle. Zpracování na základě zákona zákazník nemůže odmítnout. Udělí-li zákazník opětovný souhlas se zpracováním údajů, pak tento platí i pro údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak. 9.3 Operátor jako provozovatel Sítě je oprávněn předávat data související s poskytováním Služeb, zejména údaje o zákaznících, jiným provozovatelům a poskytovatelům služeb elektronických komunikací nebo veřejných telefonních služeb, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k Síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Sítě a Služeb. 9.4 Operátor vede aktuální databázi zákazníků, jejich oprávněných zástupců (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb. Osobními a identifikačními údaji (dále jen „Údaje“) Subjektů údajů v databázi zákazníků se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo / identifikátor, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, emailové spojení, údaje získané od zákazníka marketingovými průzkumy, dále informace o platební morálce a bankovním spojení. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování a o dalších Službách poskytnutých ze strany Operátora, zejména volající číslo, volané číslo, adresa datového spojení (např. URL adresa), datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté Služby, údaje o využívání Služeb a chování zákazníka. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracováváné v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení zákazníka, zejména číslo, název a umístění

koncového bodu Sítě apod. Operátor chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků

10 Odpovědnost za vady a za škodu

10.1 Operátor zodpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch sjednaných Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel.

10.2 Není-li možné Službu zákazníkovi poskytnout z důvodu závady, je odpovědnost Operátora omezena na povinnost odstranit závadu v nejkratším možném čase.

10.3 Operátor nezodpovídá za přenášené informace a obsah zpráv, druh a obsah vysílaných programů, jejich změny a dostupnost.

10.4 Operátor není povinen nahradit zákazníkovi újmy, které mu vzniknou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

10.5 Operátor není povinen nahradit újmu a neodpovídá za vady způsobené výpadky nebo poruchami sítě nebo zařízeními jiných provozovatelů v souladu s příslušnými ustanoveními ZEK.

10.6 Zákazník nahradí újmu, která vznikne Operátorovi, pokud zákazník používá koncové zařízení připojené ke koncovému bodu Sítě, jež k tomu není určeno nebo které nespĺňuje požadavky příslušných právních předpisů, v důsledku neoprávněného zásahu do Sítě nebo Zařízení či porušení ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.

10.7 Zákazník odpovídá za provoz koncového zařízení, které má připojené ke koncovému bodu Sítě, nese náklady spojené s provozem tohoto koncového zařízení a je povinen nahradit Operátorovi případnou újmu vzniklou použitím tohoto koncového zařízení.

11 Reklamacce, stížnosti a připomínky zákazníků

11.1 Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně (formou listinné zápsilky, osobně nebo e-mailem na adresu mozes@moses.cz) v kontaktním Centru Operátora v souladu s Reklamačním řádem, který je součástí smluvního ujednání mezi Operátorem a zákazníkem.

11.2 Reklamacce je zákazník povinen podat neprodleně po zjištění závady v důsledku které bylo možno Službu využít jen částečně nebo nebylo možno využít vůbec. Reklamacce proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamacce zanikne. Reklamacce proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

11.3 Operátor je povinen vyřídí reklamacce rozsahu, kvality poskytované Služby, či vyúčtování ceny za Službu uplatněnou dle odst. 11.2 Všeobecných podmínek bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení písemné reklamacce. Nevyhoví-li Operátor reklamacce podané proti vyúčtované ceně, je zákazník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

11.4 V případě oprávněné reklamacce vyúčtování ceny Služby, nebo vadného poskytnutí Služby z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Operátora, poskytne Operátor zákazníkovi kompenzaci v rozsahu uznaném reklamacce. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Operátorem vystaven opravný daňový doklad (dobropis) a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamacce způsobem, dohodnutým se zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamacce buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování Služby následujícího období. Zákazník je oprávněn podat návrh na zahájení řízení o námitce u Českého telekomunikačního úřadu. Lhůta pro podání námitky proti vyřízení reklamacce vyúčtování ceny služby elektronických komunikací či reklamacce kvality služby elektronických komunikací (dále jen reklamacce) je lhůtou propadnou. Právo účastníka uplatnit námitku proti vyřízení reklamacce zaniká, pokud není uplatněno nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení vyrozumění poskytovatele služby o vyřízení reklamacce.

11a Změna poskytovatele služeb

Při změně poskytovatele služeb podle § 34 a § 34a ZEK účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneuzížení změny v důsledku porušení povinností přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneuzížení postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis podle § 34 odst. 11, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Náhrada při zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby

přístupu k internetu : (1) Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. (2) Počinaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. (3) Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle odstavců 1 a 2 za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle odstavců 1 a 2. Náhrada při zneuzížení přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu : Při zneuzížení přenosu čísla nebo zneuzížení změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneuzížením přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace : (1) Nedodrží-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „podnikatel“) ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníkovi za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč. (2) Počinaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. Přímá platba za přenesení telefonního čísla nebo služeb k jinému poskytovateli je 0,-Kč.

12 Trvání a ukončení Smlouvy

12.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami v souladu s článkem 5 Všeobecných podmínek a účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb.

12.3 Bylo-li ve smluvním dokumentu („Specifikace služeb“) sjednáno užívání Služby na dobu určitou, tzn. stanoveno konkrétní datum ukončení poskytování Služby, je Operátor povinen minimálně 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy informovat zákazníka o možnostech jejího prodloužení. Pokud zákazník na informaci o možnostech jejího prodloužení prokazatelným způsobem nereaguje, pak dle ust. § 63 odst. 10 ZEK přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

12.4 Smlouvu je zákazník oprávněn vypovědět písemně následujícím způsobem:

a) bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 30-ti dnů, přičemž prvním dnem lhůty je den následující po dni, kdy byla Operátorovi písemně výpověď doručena. Ustanovení článku 12.2 Všeobecných podmínek tímto není dotčeno. nebo

b) do 15 kalendářních dnů následujících po oznámení změny Všeobecných podmínek nebo Ceniku Služeb vydávaných Operátorem s tím, že výpověď je účinná a Smlouva zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.

12.5 Operátor je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně následujícím způsobem:

a) s výpovědní lhůtou 30 dnů, pokud není schopen z technických, provozních nebo ekonomických důvodů poskytovat Služby podle této Smlouvy nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a Všeobecných podmínek;

b) s výpovědní lhůtou 30 dnů, pokud není schopen z technických, provozních nebo legislativních důvodů poskytovat Služby podle Smlouvy o poskytování jakékoliv Služby na dobu určitou.

12.6 Zákazník je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy (I) v případě, že Operátor přestane poskytovat sjednané Služby po dobu delší než 30 dnů, nebo (II) v souvislosti s článkem 8.3 Všeobecných podmínek. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení zákazníka od Smlouvy Operátorovi podle bodu (I) tohoto článku Všeobecných podmínek a ke dni splatnosti nové ceny nebo poplatku podle bodu (II) tohoto článku Všeobecných podmínek.

Operátor je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy (I) v případě prodlení zákazníka s platbou ceny za Služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů; nebo (II) v případě, že zákazník používá koncové zařízení, které není úředně schváleno pro použití v České republice; nebo (III) v případě podstatného porušení povinností zákazníka vyplývajících ze Smlouvy, Všeobecných podmínek a Provozního řádu; nebo (IV) jestliže zákazník poruší článek 3.2 písm. g) Všeobecných podmínek; nebo (V) jestliže zákazník poruší článek 3.2 písm. h) Všeobecných podmínek; nebo (VI) jestliže Operátor ztratí oprávnění k poskytování Služeb; nebo (VII) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi Operátorem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti; nebo (VIII) nastanou-li při instalaci koncového bodu Sítě nepředvídané okolnosti, které Operátorovi znemožní dodávku sjednaných Služeb do 30 dnů

od podpisu Smlouvy; nebo (IX) z jiných technických důvodů na straně Operátora znemožňujících operátorovi plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů; nebo (X) pokud zákazník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Operátorovi změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení Operátora od Smlouvy na adresu uvedenou ve Smlouvě, popřípadě na poslední adresu zákazníka oznámenou Operátorovi.

V případě pochybností se má za to, že písemná výpověď dle článků 12.4 a 12.5 a písemné odstoupení dle článků 12.6 a 12.7 Všeobecných podmínek byly doručeny druhé smluvní straně 10. (slovy desátý) den po odeslání.

12.7. Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy zákazníkovi přeplatek na cenách za Služby nebo jiných poplatcích, je Operátor povinen tento přeplatek na základě písemné žádosti zákazníkovi vrátit do 30 dnů ode dne doručení písemné žádosti Operátorovi. Vrácení přeplatku je podmíněno vrácením úplného a nepoškozeného Zařízení zákazníkovi Operátorovi dle článku 4.9 Všeobecných podmínek.

12.8. Každý zákazník má přidělen svůj „Osobní kód zákazníka“, kterým je číslo zákaznické smlouvy zákazníka a může být použito v případě přechodu zákazníka k jinému poskytovateli telekomunikačních služeb.

13 Změna a platnost Všeobecných podmínek

13.1 Operátor je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení Všeobecných podmínek měnit, či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 30 dní před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně na pobočkových pracovištích Kontaktního Centra a na stránkách www.moses.cz. Zároveň je povinen informovat o této změně zákazníka emailem.

13.2 Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smluvních ujednání ve smyslu ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK, nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení zákazníka, je Operátor povinen prokazatelně informovat zákazníka o jeho právu ukončit smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že zákazník nebude nově podmínky akceptovat.

Informaci je Operátor povinen poskytnout zákazníkovi způsobem, který si zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování. Povinnost Operátora v rozsahu ujednání tohoto odstavce vylučují změny, ke kterým Operátor přistoupil v souvislosti se změnou právní úpravy.

13.3 Všeobecné podmínky platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.

13.4 Jednostranným rozhodnutím je Operátor oprávněn měnit

- a) ujednání Všeobecných podmínek, Provozní řád služeb a Reklamační řád
- b) Ceník

Ve všech uvedených případech je Operátor povinen splnit zákonným způsobem svoji informační povinnost vůči zákazníkovi (viz odst. 13.1, 13.2 Všeobecných podmínek).

14 Rozhodné právo

14.1 Smlouva mezi Operátorem a zákazníkem se řídí právním řádem České Republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

14.2 Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací mezi zákazníkem a Operátorem budou primárně řešeny smírou cestou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů dle příslušných ustanovení právních předpisů ČR.

14.3 Spory mezi zákazníkem a Operátorem, týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s ust. § 129 odst. 1 ZEK specializovaný subjekt Český telekomunikační úřad. Více informací na www.ctu.cz

14.4 Není-li tato působnost zákonem svěřena specializovanému subjektu, je zákazník oprávněn obrátit se návrhem na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu na Českou obchodní inspekci, která jako nezávislý prostředník bude nápomocna dosažení soukromoprávní dohody stran. Více informací na www.coi.cz

14.5 Zákazník podpisem Smlouvy uděluje souhlas s postoupením práv a povinností Operátora plynoucích ze Smlouvy na třetí stranu; pohledávky vzniklé ze Smlouvy může Operátor postoupit za podmínek stanovených právními předpisy, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

15 Společná a závěrečná ustanovení

15.1. Platné Všeobecné podmínky jsou k dispozici v sídle Operátora na adrese: Říční okruh 28, Krmov, u obchodních zástupců Operátora a na webové stránce Operátora www.moses.cz.

15.2. Podpisem Smlouvy zákazník potvrzuje, že byl se Všeobecnými podmínkami seznámen a dále zákazník potvrzuje že byl seznámen s předmluvní dokumentací dle Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví Evropský kodex pro elektronické komunikace (Úř. věst. L 321, 17.12.2018, s. 36) a to zejména ne však výhradně se Shnutím smlouvy elektronických komunikací.

15.3. Je-li některé ustanovení Všeobecných podmínek neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy nebo obsahu anebo z okolností, pro něž bylo takovéto ustanovení vytvořeno, nevyplývá, že tuto část nelze od ostatního obsahu Smlouvy či Všeobecných podmínek oddělit. Strany pro tento případ souhlasí s tím, že chybné ustanovení nahradí ustanovením bezchybným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení chybného.

15.4. v případě, že by se Smlouva, Všeobecné podmínky, Reklamační řád a Provozní řády jednotlivých Služeb dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: (I) Smlouva, (II) Všeobecné podmínky, (III) Provozní řády jednotlivých Služeb a (IV) Reklamační řád.

15.5 Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.

V Krmově dne 18.09.2024.

Pro-Line comp s.r.o.

Říční okruh 28, 79401 Krmov

IČ: 26872650, DIČ: CZ26872650

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložce 40984

tel.: 774 407 075, web: www.moses.cz,

www.kabelovkarmov.cz Všeobecné podmínky

společnosti Pro-Line comp s.r.o.

Účinnost od 02.10.2024