

## **Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti DASKO Net s.r.o.**

### **1. Úvodní ustanovení – platnost**

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti DASKO Net s.r.o. (dále jen „VOP“) platí pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – přístup k síti Internet a poskytování hlasových služeb Uživatelům společnosti DASKO Net s.r.o. zapsané v obchodním rejstříku pod IČ 28909160, se sídlem Průmyslová 333, 285 06 Sázava – Černé Budy. Služby jsou poskytovány v souladu s oprávněním č. 2710 od Českého telekomunikačního úřadu, v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tyto VOP jsou sepsány v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, Obecného nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně osobních údajů (dále jen „Obecné nařízení“) a předpisy provádějícími a souvisejícími, přičemž tyto VOP tvoří nedílnou a neoddělitelnou součást každé Smlouvy. Služby jsou poskytovány na území České republiky.
- 1.2. Tyto VOP, Technická specifikace (dále jen „TS“), případně i jakákoli další ujednání mezi Poskytovatelem a Uživatelé (např. Předávací protokol pronajatých zařízení nebo podmínky marketingových akcí) tvoří nedílnou součást každé Smlouvy. Podpisem Smlouvy Uživatel potvrzuje, že se seznámil jak se Smlouvou včetně všech jejích součástí, tak i s Prohlášením o zpracování osobních údajů zákazníků a Definicí tarifů sítě.
- 1.3. Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy, těchto VOP, TS, Definicí tarifů sítě a případných dalších ujednání poskytovat Uživateli sjednané služby, po sjednanou dobu. Uživatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvní dokumentací, zejména platit za poskytované služby.

### **2. Definice pojmů**

- 2.1. **„Smlouva“** je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelé, jejíž nedílnou součástí jsou tyto VOP, Technická specifikace (dále jen „TS“), Ceník (dále jen „Ceník“), případně i jakákoli další ujednání mezi Poskytovatelem a Uživatelé (zejména např. podmínky marketingových akcí). Vše společně též označované jako „Smluvní dokumentace“.
- 2.2. **„Uživatel“** se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu a je uživatelem příslušné Služby.
- 2.3. **„Poskytovatel“** společnost DASKO Net s.r.o. zapsaná v obchodním rejstříku pod IČ 28909160, se sídlem Průmyslová 333, 285 06 Sázava – Černé Budy.
- 2.4. **„Službou“** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy Uživateli.
- 2.5. **„Den zřízení služby“** je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby Uživatelé.
- 2.6. **„Telekomunikační síť“** je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálu po vedení, rádiově, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky sloužícími k přenosu hlasu či dat, rozumí se jí telekomunikační síť daskonet.cz vybudovaná Poskytovatelem.
- 2.7. **„Telekomunikačním zařízením“** se rozumí zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele (pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak) a pomocí kterého poskytuje Poskytovatel své Služby.
- 2.8. **„Přípojný bod“** (nebo též „Koncový bod“) Telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, prostřednictvím kterého je Uživateli poskytován přístup k Telekomunikační síti či jsou Uživateli předávány Služby.
- 2.9. **„Koncovým zařízením uživatele“** jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání Služby. Uživatel potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry zařízení připojovaného k Přípojnému bodu Telekomunikační sítě a zavazuje se využívat pouze Koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice. Za toto zařízení nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.
- 2.10. **„Závada“** je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za Přípojným bodem (tedy na straně Uživateli).
- 2.11. **„Porucha“** je stav, kdy je Uživateli užívání Služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (tedy na straně Poskytovatele).
- 2.12. **„Dohled“** je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy garantované parametry služby uvedené v TS. Kontakt na Dohled je uveden na internetových stránkách Poskytovatele [www.daskonet.cz/kontakt](http://www.daskonet.cz/kontakt). Dohled přijímá informace o výpadcích Služby, požadavky na řešení technických problémů a servisní služby.
- 2.13. **„Tarifem“** je konkrétní služba uvedená v TS a definovaná názvem, technickými parametry Služby a cenou.
- 2.14. **„Minimální zajištěná kvalita služby“** (nebo též „SLA“) je garantované dodržení technických parametrů Služby v takové výši, aby mohl Uživatel Službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané Službě dle TS a dle Definicí tarifů sítě.

### **3. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy**

- 3.1. Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Specifikace předmětu plnění – Služby je v TS. Na základě následných objednávek může být předmět Smlouvy rozšířen či změněn o další služby.
- 3.2. Před uzavřením Smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo jiná obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.
- 3.3. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit Službu v požadovaný den zřízení Služby pro technickou nebo jinou obtížně překonatelnou překážku, navrhne Uživateli náhradní den zřízení Služby.
- 3.4. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení Služby, ale nejdříve po úhradě aktivačního či jiného poplatku, jsou-li ke zřízení Služby vyžadovány.
- 3.5. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany Poskytovatele. Ve smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. Dnem zřízení Služby je potom první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve Smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn.
- 3.6. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s možností pronájmu nebo koupě koncového zařízení, a to dle aktuální nabídky uvedené v Ceníku. Smlouvu na dobu neurčitou s pronájmem zařízení nelze přerušovat, tzn. není možné ji sepsat s Uživateli, kteří nevyužívají službu celoročně. Seznam pronajímaných zařízení včetně jejich ceny je uveden v Předávacím protokolu. Uživatel i Poskytovatel jsou oprávněni Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 30 dní a začíná běžet následující den po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná.
- 3.7. Uživatel písemnou výpovědí může ukončit Smlouvu na základě oznámení Poskytovatele o změně podstatných náležitostí Smlouvy (ustanovení VOP či ustanovení jiné nedílné součásti Smlouvy), která vedou ke zhoršení postavení Uživateli, a to ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat.
- 3.8. Pokud je Službou poskytování hlasových služeb, může smlouva končit také přenesením čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení Zákona o elektronických komunikacích a dále podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněných na [www.daskonet.cz](http://www.daskonet.cz).
- 3.9. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména v případě: (i) prodlení Uživateli s platbou za Služby, (ii) Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služeb, (iii) dojde k ukončení smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění

- zařízení na poskytování Služby, (iv) Uživatel uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu údajů ve Smlouvě, neposkytuje součinnosti při poskytování Služeb.
- 3.10. Uživatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě: (i) pokud Služba byla nedostupná více než 240 hodin v kalendářním roce nebo (ii) Porucha nebo závada na Poskytovatelem pronajatém koncovém zařízení nebyla odstraněna do 7 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky nebo či výpadek nebo poruchu se zavinením na straně Uživatele.
- 3.11. Veškerá odstoupení od Smlouvy, výpovědi Smlouvy či objednávky Služeb musí být provedeny písemně a doručeny druhé straně.
- 3.12. Ke změně Smlouvy dochází podpisem dodatku smlouvy, nabytím účinnosti nových VOP či jiné nedílné součástí Smlouvy.

#### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je povinen:

- 4.1. Zřídit a nepřetržitě poskytovat Uživateli Službu za podmínek stanovených Smlouvou.
- 4.2. Informovat Uživatele o změnách VOP, TS a dalších smluvních ujednání, a to nejméně 1 měsíc před nabytím účinností změn. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy, které vedou ke zhoršení postavení Uživatele, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat Uživatele rovněž o jeho právu bez sankce ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat.
- 4.3. Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Uživateli, a to zejména v nočních hodinách.
- 4.4. Odstraňovat Poruchy tak, aby byly dodrženy parametry SLA, pokud je to technicky možné, s výjimkou Poruch z titulu vyšší moci.
- 4.5. Odstraňovat Závady na pronajatém koncovém zařízení, případně toto zařízení vyměnit za nové, a to bezúplatně.
- 4.6. Poskytovatel neodpovídá Uživateli za škodu či jiné nároky vzniklé v důsledku přerušeni nebo vadného poskytnutí Služby, má povinnost pouze vypořádat reklamaci.

Poskytovatel je oprávněn:

- 4.7. Omezit nebo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušeni není Poruchou.
- 4.8. Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.), pokud budou dodrženy parametry Služby dle Smlouvy, TS a objednávky.
- 4.9. Měnit VOP, TS, Ceník, Prohlášení o zpracování osobních údajů zákazníků, login, přístupové heslo Uživatele a další smluvní ujednání.
- 4.10. Nezřídit Službu či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva, včetně všech příloh, nebo pokud Uživatel nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.
- 4.11. Omezit či přerušit poskytování Služby (s výjimkou čísel tísňového volání), pokud Uživatel porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění (případně i s uvedením náhradního termínu plnění) ke zjednaní nápravy nezjedná nápravu či Službu nezaplátí. Při přerušeni nebo omezení poskytování Služby delším než jeden měsíc, či opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služby ukončit a od Smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednaní nápravy či zaplacení dlužných částek, a to ve výši dle platného Ceníku či TS. Upozornění na neplnění smluvních povinností může být uživateli zasíláno i formou SMS zpráv na kontaktní telefonní číslo Uživatele. Omezením užívání Služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže Uživatel užívá několik Služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoliv z těchto Služeb.
- 4.12. I po dobu přerušeni či omezení poskytování Služby je Uživatel povinen Služby hradit. Při opětovné aktivaci Služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností Uživatelem má Poskytovatel nárok na poplatek dle Ceníku či TS.
- 4.13. Neuzavřít Smlouvu (či Smlouvu změnit) s Uživatelem, za kterým eviduje splatné pohledávky.
- 4.14. Poskytovatel je oprávněn bez předchozí výzvy od Smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud Uživatel vstoupil do likvidace, nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení či je vedena exekuce na jeho majetek.
- 4.15. Poskytovatel je oprávněn uvést obchodní firmu a sídlo Uživatele, se kterým má uzavřenou Smlouvu nebo jeho jméno na svém referenčním listu.
- 4.16. 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.
- 4.17. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi při opakovaném poškození pronajatého zařízení v důsledku přepětí, při bouřkách apod. zajištění takových provozních podmínek, které umožní zařízení bezproblémový chod (například zapojením přepěťové ochrany,bleskojistky,..)

#### 5. Práva a povinnosti Uživatele

Uživatel je povinen:

- 5.1. Řádně a včas platit za poskytované Služby, úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele pod správným VS.
- 5.2. Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy a Smlouvou, zejména je povinen:
- 5.2.1. úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací,
- 5.2.2. nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva,
- 5.2.3. nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,
- 5.2.4. nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí,
- 5.2.5. neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,
- 5.2.6. nezasahovat do Služeb poskytovaných jiným Uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy),
- 5.2.7. nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.
- 5.3. Učinit veškerá možná opatření zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační sítě) umístěným v lokalitě Uživatele, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.4. Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.
- 5.5. Poskytnout veškerou potřebnou součinnost při měření signálu v místě instalace a při zprovoznování veškerých zařízení potřebných pro poskytování Služby. Uživatel je vedle toho povinen zabezpečit si, pokud si Smluvní strany nedohodnou jinak, veškeré hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace) potřebné k poskytování Služby dle pokynů Poskytovatele a v souladu se Smlouvou.

- 5.6. Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Uživatel nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu Služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Uživatel změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby.
- 5.7. Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho Telekomunikačního zařízení.
- 5.8. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Závady a Poruchy v poskytování Služby.
- 5.9. Uživatel je povinen veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat prostřednictvím klientského portálu na adrese klienti.daskonet.cz, popř. je oznamovat Poskytovateli jiným způsobem (telefonicky, e-mailem, osobně).
- 5.10. Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro Telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby a uhradit Poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého či neúplného zajištění Uživatele Poskytovateli vznikly.
- 5.11. Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Telekomunikačního zařízení Poskytovatele v lokalitě Uživatele proti stavu při zřízení příslušné Služby.
- 5.12. Užívat Službu pouze prostřednictvím Koncových zařízení majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Uživatel odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Koncový bod.
- 5.13. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k Telekomunikačním zařízením Poskytovatele a zařízením Uživatele zařazeným do dohledu.
- 5.14. Služba je předaná v den zřízení Služby. Uživatel má právo na své náklady si k převzetí Služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takové osoby nemá vliv na řádné předání Služby.
- 5.15. Hradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky vinou Uživatele.
- 5.16. Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb ze strany Poskytovatele veškeré písemnosti dle této Smlouvy (korespondenční adresa). V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví Smlouvy. Změnu korespondenční adresy je Uživatel povinen neprodleně nahlásit Poskytovateli. Pokud se jakoukoli písemnost nepodaří doručit, považuje se za doručenu marným uplynutím lhůty pro její vyzvednutí či vrácením zasláné písemnosti Poskytovateli, podle toho co nastane dříve.
- 5.17. Uživatel se zavazuje pro korespondenci s Poskytovatelem využívat kontaktní e-mail. Zpráva odeslaná Poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenu. Uživatel se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční a pravidelně kontrolovat svoji e-mailovou schránku.
- 5.18. Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny, za škody v této souvislosti vzniklé nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.
- 5.19. V případě, že má Uživatel zařízení v nájmu, bere na vědomí, že po opakovaném poškození přepětím, či při bouřkách je Poskytovatel oprávněn koncového Uživatele vyzvat k zajištění takových provozních podmínek, které umožní zařízení bezproblémový chod tohoto zařízení (například zapojení přepětí ochrany, bleskojistky,...) V případě, že má Uživatel zařízení ve svém vlastnictví, bere na vědomí, že záruka 24 měsíců se nevztahuje na poškození způsobené přepětím, při bouřkách a podobných haváriích; taktéž to platí v situaci, kdy je zařízení zastaralé.
- 5.20. Uživatel bere na vědomí, že pokud má v nájmu zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, je povinen toto zařízení Poskytovateli po ukončení Smlouvy na své náklady vrátit. V případě nevrácení nepoškozeného a funkčního zařízení mu bude účtována cena tohoto zařízení dle Předávacího protokolu a případné vzniklé náklady. Uživatel zároveň odpovídá za škodu a zcizení takového zařízení Poskytovatele.

Uživatel je oprávněn:

- 5.21. Požadovat výměnu pronajatého koncového zařízení z důvodu jeho zastaralosti, a to jednou za 2 roky na základě písemné nebo telefonické žádosti.
- 5.22. V případě nevyužívání Služeb požadovat jejich pozastavení. O pozastavení služeb lze žádat písemně minimálně 3 dny před prvním dnem pozastavení, a to minimálně na období 1-12 měsíců. Pozastavení služeb se netýká plateb za pronajatá zařízení.

## 6. Rozsah a vymezení poskytované Služby

- 6.1. Rozsah a parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, TS a v Definicí tarifů sítě.
- 6.2. Jednotlivé poskytované Služby nejsou na sobě závislé a lze je samostatně vypovídat. Ukončením jedné Služby nezaniká poskytování ostatních Služeb.
- 6.3. Ujednání obsažená v TS mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech Smlouvy a jsou platná pouze pro danou Službu.
- 6.4. Jestliže je užívání Služby Uživatelem technicky či jinak vázáno na jinou Službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo Uživateli na základě smlouvy mezi touto osobou a Uživatelem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou Uživateli považuje za překážku na straně Uživatele a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním Služby.

## 7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

- 7.1. Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (korunách českých) včetně DPH.
- 7.2. Cena může být sjednána dle Ceníku, dohodou smluvních stran ve Smlouvě, TS nebo Předávacím protokolu.
- 7.3. Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatelem je prováděno daňovým dokladem.
- 7.4. Daňový doklad je pro Uživatele Poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je přístupný prostřednictvím klientského portálu klienti.daskonet.cz a zaslán na kontaktní e-mail Uživatele, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 7.5. Veškeré přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků Uživatele evidovaných Poskytovatelem, a to v pořadí, v jakém uzná za vhodné.
- 7.6. Uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je Poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší splatnou pohledávku.
- 7.7. Není-li ve Smlouvě, TS či Předávacím protokolu uvedeno jinak, je cena sjednána dle Ceníku, fakturačním obdobím je kalendářní měsíc, splatnost daňového dokladu je 15 dní. Daňový doklad za služby za přístup do sítě internet je vystaven na začátku fakturačního období, daňový doklad za hlasové služby je vystaven po skončení fakturačního období.
- 7.8. Částka se považuje za uhrazenou až dnem připsání úhrady pod správným variabilním symbolem na účet Poskytovatele.
- 7.9. V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za využívání Služby/Služeb je Poskytovatel oprávněn jednostranně převést způsob platby Uživatele na předplatné.
- 7.10. Je-li Uživatel v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má Poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení a poplatky a náklady spojené s vymáháním takové pohledávky.

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

- 8.1. Zjistí-li Uživatel Poruchu nebo Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit Poskytovateli e-mailem na info@daskonet.cz nebo telefonicky na číslo 313 109 600 (linka technické podpory). Tyto kontakty jsou uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele www.daskonet.cz/kontakt.
- 8.2. Před nahlášením výpadku Služeb Poskytovateli provede Uživatel kroky ke zjištění, zda není problém na straně Uživatele. V případě, že tak neučiní, vystavuje se nebezpečí hrazení nákladů spojených s neoprávněným servisním výjezdem Poskytovatele dle platné TS či Ceníku.

- 8.3. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v co nejkratší možné době od jejich nahlášení Uživatelem. V pracovní dny zahájí kroky potřebné k jejich odstranění nejpozději do 8 hodin od jejich nahlášení Uživatelem a mimo pracovní dny nejpozději do 16 hodin od jejich nahlášení Uživatelem.
  - 8.4. Hlášení musí obsahovat identifikaci Uživatele, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závalu či Poruchu, a její popis a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.
  - 8.5. Poskytovatel neodpovídá za Závady, tedy stav a vady technického zařízení Uživatele, prostřednictvím kterého Uživatel přijímá Služby, včetně nastavení parametrů. Poskytovatel neručí za kvalitu služeb poskytovaných třetími osobami. Poskytovatel neodpovídá za zhoršení kvality Služeb způsobených vlivem působení fyzikálních vlivů.
  - 8.6. Uživatel a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení Uživatele nebo třetí strany. V takovém případě se tento dohled řídí podmínkami pro Dohled Telekomunikační sítě. Zařazení do dohledu musí být sjednáno předem, vyřazení musí být provedeno na základě písemné žádosti o vyřazení.
  - 8.7. Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí Dohledu, je Uživatel povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.
  - 8.8. Cílem dohledu Telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či provozu s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědností za provoz Telekomunikační sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro Služby zařazené do dohledu:
    - 8.8.1. Uživatel se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí Telekomunikační sítě, z provozu.
    - 8.8.2. Uživatel se zavazuje ohlásit i závalu a plánovanou odstávku, je-li součástí Služby aktivní dohled, a to minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.
    - 8.8.3. Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.
    - 8.8.4. Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu Službu, kde Uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.
9. **Reklamac**
- 9.1. Reklamací se rozumí uplatnění práv Uživateli z odpovědnosti Poskytovatele za vady, kterými je nedodržení sjednaného rozsahu, kvality a dostupnosti Služby nebo chybné vyúčtování ceny Služby.
  - 9.2. Pokud dostupnost služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA), má Uživatel nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Uživatel uplatní formou reklamací.
  - 9.3. V případě, že poklesne dostupnost služeb pod dostupnost garantovanou (SLA), bude Uživateli na základě jeho písemné žádosti - reklamací odečtena poměrná část Pravidelného měsíčního poplatku za dobu výpadku (pokud je výpadek Služeb delší než jeden pracovní den od jeho nahlášení Uživatelem). To neplatí v případě, kdy byl výpadek Služeb způsoben okolnostmi, za které Poskytovatel neodpovídá. Poskytovatel tento odečet provede zpravidla v následujícím zúčtovacím období. Na odečet nevzniká nárok také v případě, že byl výpadek Služeb způsoben nefunkčností zařízení Uživatele, jeho chybou nebo osobou, které to Uživatel byl z nedbalosti umožnil.
  - 9.4. Důvodem k reklamaci je i snížení kvality poskytovaných služeb v důsledku odchylek od běžně dostupné rychlosti - viz. Definice tarifů sítě. Dopadem velkých odchylek od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání je snížení rychlosti. Velká odchylka tak může mít vliv na plynulé přehrávání videa např. YOUTUBE, odesílání velkých souborů, stahování velkých souborů. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Snížení rychlosti stahování, resp. vkládání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) se mohou zobrazovat a fungovat pomaleji nebo se nemusí zobrazovat a fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenašení velkého objemu dat, tj. např. spouštění a nahrávání videí nebo stahování a vkládání velkých souborů. Může tedy dojít k tomu, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepřijdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.
  - 9.5. Reklamacie musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady či zjištění nesprávného vyúčtování služby, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamacie zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek a Uživatel se nezbavuje povinnosti reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.
  - 9.6. Reklamacie musí být označena jako "Reklamacie" a musí obsahovat identifikaci Uživatele, identifikaci Služby, popis důvodu reklamacie a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamacie, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.
  - 9.7. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacie na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním poskytovatelem, je povinen reklamacie vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
  - 9.8. V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem řešení reklamacie Poskytovatelem, má právo se obrátit na Český Telekomunikační Úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie. Podrobnosti stanoví zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
10. **Spotřebitelské smlouvy**
- 10.1. V případě uzavření nebo změny Smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku s Uživatelem, který je spotřebitelem, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout Uživateli informace o uzavřené Smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.
  - 10.2. Uživatel tímto potvrzuje, že mu byly před uzavřením Smlouvy poskytnuty předmluvní informace v rozsahu požadovaném příslušnými právními předpisy k ochraně spotřebitele.
  - 10.3. Uživatel má v takovém případě právo do 14 dnů od uzavření Smlouvy od Smlouvy odstoupit. Pokud již byly Uživateli před odstoupením poskytovány Služby, je Poskytovatel oprávněn požadovat jejich úhradu.
11. **Ochrana osobních údajů**
- 11.1. V souladu s Obecným nařízením a dalšími souvisejícími právními předpisy Poskytovatel zpracovává osobní údaje Uživatele v nezbytně nutném rozsahu pro účely splnění smlouvy, splnění právní povinnosti, pro účely oprávněných zájmů, popř. na základě souhlasu uděleného Uživatelem.
  - 11.2. Při využití linky technické podpory (tj. telefonního čísla 313 109 600) bude Uživatel vyzván k poskytnutí souhlasu s nahráváním hovoru. V případě požadavku Uživatele, který se bude týkat jeho osobních údajů nebo požadavku na změnu Služeb, bude Poskytovatel vyžadovat pro ověření identifikace Uživatele číslo jeho Smlouvy. Při používání elektronické komunikace je Uživatel povinen z důvodu ověření identifikace komunikovat z e-mailové adresy uvedené v TS.
  - 11.3. Vzhledem k rozsáhlému zpracování osobních údajů Poskytovatelem jmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů.

- 11.4 V případě jakýchkoliv dotazů týkajících se zpracování osobních údajů může Uživatel kontaktovat Poskytovatele, popř. se může obrátit přímo na pověřence.
- 11.5 Veškeré podrobné informace o zpracování osobních údajů Uživatele jsou uvedeny v Prohlášení o zpracování osobních údajů zákazníků, které je dostupné na adrese [www.daskonet.cz](http://www.daskonet.cz). Poskytovatel má povinnost v okamžiku získání osobních údajů Uživatele s tímto Prohlášením seznámit.
12. Společná a závěrečná ustanovení
- 12.1. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smluvní dokumentace.
- 12.2. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu.
- 12.3. V případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory mezi stranami dle ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 12.4. Skutečnosti neupravené smlouvou nebo objednávkou se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 12.5. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Smluvní dokumentaci, zejména tyto VOP. O těchto změnách Poskytovatel vyrozumí Uživatele nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn uveřejněním na [www.daskonet.cz](http://www.daskonet.cz), ve svých provozovnách, prostřednictvím klientského portálu na adrese [klienti.daskonet.cz](http://klienti.daskonet.cz) a zasláním informací o této změně na kontaktní e-mailovou adresu Uživatele.
- 12.6. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn převést práva i povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu i bez souhlasu Uživatele.
- 12.7. Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o Uživateli používat pouze v souladu s platnými právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s Poskytovatelem, se kterým má řádně uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů.
- 12.8. Úkony ve Smlouvě (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny elektronicky prostřednictvím klientského portálu na adrese [klienti.daskonet.cz](http://klienti.daskonet.cz) (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Uživatel provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).
- 12.9. Práva a povinnosti smluvních stran sjednané ve Smlouvě, dodatcích, TS, Ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.
- 12.10. Nedílnou součástí těchto VOP je Definice tarifů.

**Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2021 (poslední aktualizace dne 29. 11. 2020).**