

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti MaRcom-Eko s.r.o.

(dále jen „Řád Služby“)

S platností od 1. 11. 2014

Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací jsou Všeobecné obchodní podmínky, za nichž společnost MaRcom-Eko s.r.o. poskytuje služby elektronických komunikací, případně další služby účastníkům a v souladu s ustanoveními § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích vydává tyto Všeobecné podmínky (dále jen „Řád služby“) pro poskytování služeb elektronických komunikací, které tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování služeb uzavírané mezi společností MaRcom-Eko s.r.o. na straně jedné a uživatelem na straně druhé.

| | |
|---|--|
| <p>1. Úvodní ustanovení:</p> <p>1.1 Poskytovatelem služeb elektronických komunikací podle tohoto Řádu Služby je společnost MaRcom-Eko s.r.o., se sídlem Nám. Přemyslovců 171, 288 02 Nymburk, IČO: 25651765 (dále jen „Poskytovatel“), je oprávněn poskytovat na území České republiky tyto služby:</p> <p>a) veřejně dostupné telefonní služby</p> <p>b) přídatné a další telekomunikační služby založené na přenosu hlasu</p> <p>c) služby pronájmu telekomunikačních okruhů</p> <p>d) služby přenosu dat</p> <p>e) služby přístupu k síti Internet</p> <p>1.2 Tento Řád Služby je nedílnou součástí smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva) mezi Poskytovatelem a Účastníkem a upravuje vztahy mezi subjekty předmětné služby a stanovuje technické, provozní a organizační podmínky, za kterých je Služba poskytována. Vyřizování reklamací a stížností je podrobněji upraveno Reklamačním řádem.</p> <p>2. Základní pojmy:</p> <p>Datová síť datová síť Poskytovatele, v níž jsou provozovány služby elektronických komunikací.</p> <p>Služba znamená službu nabízenou Poskytovatelem spočívající v přístupu služeb elektronických komunikací uvedená v bodě 1.1 tohoto řádu služeb, dodávané poskytovatelem na základě smlouvy. Parametry služby jsou uvedeny ve Smlouvě.</p> <p>Specifikace Služby znamená popis přístupu ke službám elektronických komunikací a datové síti Poskytovatele, zaručená úroveň kvality poskytované služby, včetně popisu zařízení, které bude nezbytné k poskytování Služby.</p> <p>Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu na základě písemné smlouvy na poskytování Služby s Poskytovatelem.</p> <p>Řád Služby je tento dokument vydaný v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>3. Předmět a rozsah Služby:</p> <p>3.1 V rámci Služby bude Poskytovatel poskytovat Účastníkovi následující:</p> <ul style="list-style-type: none"> * přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím Datové sítě. * návrh a přidělení registrovaného IP adresového prostoru. Každému Účastníkovi je přidělen adresovací prostor sítě Internet podle adresovacího plánu Poskytovatele. * možnosti zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích. * asistence při registraci jmen domény druhé úrovně. * poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru Účastníka na prostředcích Poskytovatele. * poskytnutí služeb záložního poštovního úřadu elektronické pošty Účastníka na prostředcích Poskytovatele. <p>3.2 Přístup k síti Internet tvoří:</p> <ul style="list-style-type: none"> * účastnická přípojka k Datové síti – každý Účastník pevného přístupu k síti Internet musí mít v rámci Služby alespoň jednu účastnickou přípojku s přímým připojením k Datové síti; * permanentní virtuální okruh (PVC) k rozhraní Datové sítě a sítě Internet. <p>3.3 Volitelné uživatelské možnosti se definují ve Specifikaci služby.</p> <p>3.4 Pokud nebude dohodnuto jinak, součástí Služby není poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků (osobní počítače, modem, přípojka k</p> | <p>veřejně telefonní síti, software apod.), které jsou potřebné pro přístup do sítě Internet.</p> <p>3.5 Zřízení přístupu k síti Internet Poskytovatelem zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> * nastavení parametrů k přístupu k síti Internet podle specifikace služby * přidělení adresovacího prostoru * správa jména domény Účastníka <p>4. Zřizování, zrušení a dočasné odpojení pevného přístupu k síti Internet</p> <p>4.1 Poskytovatel zajistí zřízení pevného přístupu k síti Internet na základě údajů uvedených ve Specifikaci služby.</p> <p>4.2 V souvislosti s přímým připojením na Internet zřídí Poskytovatel na instalační adrese koncový bod sítě, ke kterému Účastník může připojit koncové zařízení a telekomunikační síť pro vlastní potřebu (vnitřní síť) apod. Pokud koncový bod sítě již existuje, použije se tento koncový bod. Koncový bod Účastníka je prostor určený Účastníkem ve Smlouvě pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele uvedený na adrese ve Specifikaci služby.</p> <p>4.3 O přesném umístění koncového bodu sítě rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění koncového bodu sítě a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.</p> <p>4.4 Požadované datum zřízení přístupu, resp. změny uvedené ve Specifikaci služby, je předpokládané datum registrace připojení. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka. Zřízení služby je akt písemně potvrzený Poskytovatelem a Účastníkem včetně času zprovoznění Účastníkem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě.</p> <p>4.5 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytný nutný přístup pro zřízení Služby ve smlouveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě. Po dohodě s Poskytovatelem Účastník zajistí, aby byl k dispozici ze zákona požadovaný zdroj energie pro připojení a provoz zařízení. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník.</p> <p>4.6 Účastník může svůj předchozí požadavek na zřízení připojení uvedený ve Smlouvě písemně odvolat před požadovaným termínem zřízení/registrace. Učiní-li tak z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10 % zřizovacího poplatku za tuto přípojku. Kromě toho má Poskytovatel právo na úhradu již vynaložených nákladů.</p> <p>4.7 Poskytovatel přidělí Účastníkovi číslo přímé linky. Poskytovatel má právo toto číslo změnit, aniž by nesl odpovědnost za následky této změny, pokud si tak vyžadají technické nebo provozní důvody.</p> <p>5. Registrace přístupu k síti Internet</p> <p>5.1 Registrací přístupu k síti Internet se Účastník dané účastnické přípojky stane řádným uživatelem služeb pevného přístupu k síti Internet. Přitom jsou mu stanoveny uživatelská práva a povinnosti ujednané v jednotlivých smluvních dokumentech. Registraci přístupu k síti Internet provede Poskytovatel po registraci účastnické přípojky k Datové síti.</p> <p>5.2 Ode dne registrace k síti Internet Poskytovatelem bude Poskytovatel Účastníkovi účtovat ceny a poplatky za služby spojené s užíváním Služeb tak, jak jsou uvedeny v platném Ceníku Služeb.</p> <p>5.3 Přístup k síti Internet Poskytovatel zaregistruje až po jejím předání Účastníkovi.</p> <p>5.4 Nedošlo-li k prodlení při zřizování přístupu k síti Internet a není-li smluvně ujednáno jinak, zaregistruje Poskytovatel přípojku ke dni Účastníkem požadovaného data připojení, resp. změny uvedené ve Specifikaci služby.</p> <p>5.5 Je-li požadovaný termín registrace přístupu smluvně vázán na splnění specifikovaných podmínek, zaregistruje Poskytovatel přípojku poté, co byla tato podmínka Účastníkem splněna.</p> <p>5.6 Registraci domén druhé úrovně provádí Poskytovatel podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.</p> <p>5.7 IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou Účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení Služby zaniká i Účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat.</p> |
|---|--|

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti MaRcom-Eko s.r.o. (dále jen „Řád Služby“)

1/4

Společnost byla zapsána dne 10. března 1998 do obchodního rejstříku, který je vedený Městským soudem v Praze – Oddíl C, vložka 58207

MaRcom-Eko s.r.o.

IČO: 25651765

Bankovní spojení: LBBW Bank CZ a.s.

Nám. Přemyslovců 171

DIČ: CZ25651765

číslo účtu: 5106041604/4000

288 02 Nymburk

ISO 9001

<http://www.marcomnet.cz>

- 6. Vznik a zánik smluvního vztahu**
- 6.1 Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky Účastníkovým vyplněním a potvrzením webového formuláře Poskytovatele a potvrzením takové elektronické objednávky Poskytovatelem.
- 6.2 Smlouva nebo Specifikace služby nabývá platnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a oprávněného zástupce Účastníka, dnem potvrzení webového formuláře Poskytovatele Účastníkem. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení první služby dle příslušné smlouvy, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Specifikace služby nabývá účinnosti dnem zřízení příslušné služby, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
- 6.3 V případech, kdy Účastník z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti smlouvy a nebo Specifikace služby, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně záměrně neumožní Poskytovateli zřídit příslušnou službu nebo provést změnu služby, tak v souladu s § 549 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. nebo § 36 odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb., v jejich platném znění je smlouva a nebo Specifikace služby účinná jako, kdyby účinnost smlouvy nebo Specifikace služby nebyla podmíněna touto odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné služby.
- 6.4 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
- 6.5 Nesdělí-li některá smluvní strana druhé smluvní straně do poručeným dopisem doručeným nejpozději 3 měsíce před ukončením doby platnosti smlouvy uzavřené na dobu určitou, že nemá zájem na dalším trvání smlouvy, prodlužuje se její platnost na dobu neurčitou.
- 6.6 Výpovědní lhůta činí ze strany Poskytovatele i Účastníka 3 měsíce, nedohodnou-li se strany jinak. Výpovědní lhůta běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 6.7 V případě, že Účastník uzavřel smlouvu na dobu určitou a zavázal se k odběru služby na určité časové minimální časové období a před vypršením této doby dojde ke zrušení smlouvy, je Poskytovatel oprávněn za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání nebo vypršením doby určité, vyúčtovat účastníkovi jednorázový poplatek ve výši:
- a) 1/5 ze součtu paušálních plateb u ostatních služeb elektronických komunikací
- 6.8 V případě, že Účastník obdrží na základě uzavřené smlouvy slevu nebo jinou výhodu a zavázal se k odběru služby na určité časové období a před vypršením této doby dojde ke zrušení smlouvy, případně k odstoupení či výpovědi od smlouvy, je Poskytovatel oprávněn zpětně požadovat doplacení poskytnuté slevy nebo jiné výhody.
- 6.9 V případě, že ze strany Účastníka nebude dodržena minimální sjednaná doba užívání služby a účastníkovi bylo poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněnou cenu, má poskytovatel nárok na doúčtování rozdílu ceny za poskytnuté koncové zařízení za zvýhodněnou cenu.
- 6.10 Při podstatné změně Řádu služeb, která by pro Účastníka představovala jejich zhoršení, je Účastník oprávněn vypovědět smlouvu, které se daná změna týká, bez sankce do 14 dnů od data nabytí účinnosti podstatných změn smluvních podmínek, výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Toto právo Účastníkovi nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu nebo v případě, že Poskytovatel při vnesení námítky zhoršení smluvních podmínek Účastníkem, zachová pro Účastníka v platnosti v původním znění smluvních podmínek.
- 7. Práva a povinnosti Poskytovatele**
- 7.1 Poskytovatel se uzavřením smlouvy s Účastníkem zavazuje poskytovat Službu dle Řádu Služby a smluvních podmínek. Poskytovatel nese vůči Účastníkům odpovědnost za kvalitu poskytované Služby v rozsahu, v jakém jí může ovlivnit.
- 7.2 Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti Služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu zařízení.
- 7.3 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad poskytováním Služby po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závalu u služeb Internet Direkt, Internet Direkt PRO, Internet PORT, MARCOMNET – DIGITÁLNÍ OKRUH nejpozději do 4 hodin od nahlášení poruchy nebo závady. U služeb ADSLm, Breeze2.4, OFFICE ONLINE, Doma ONLINE, Kabel NET, Internet DOMA S a Internet DOMA G je doba odstranění poruchy v pracovní dny 48 hodin od nahlášení. Za odstranění poruchy (konec poruchy) je považován okamžik obnovení spojení. Hlášení poruch na telefonní číslo monitoringu sítě v pracovní dny od 8:00 – 17:00hod tel.: 325 000 000, fax: 325 000 110 nebo mimo pracovní dny a svátky na mobil: 776 573 540.
- 7.5 Služba Internet Direkt záloha je určená pro poskytnutí záložní konektivity v případě výpadku poskytované služby a to nejpozději do 8 hodin po výpadku hlavní konektivity.
- 7.6 Služba Kabel NET je poskytována na páteřních sítích radiových, metalických a optických vedeních Poskytovatele. Poskytovatel u služby Kabel NET garantuje maximální agregaci služby 1:10.
- 7.7 V případě přerušení konektivity u služeb Internet Direkt, Internet Direkt PRO, Internet PORT, má odběratel právo požadovat snížení ceny o 1 den, přičemž prvních pět hodin výpadku (včetně) jsou lhůtu na jeho odstranění a nepodléhají sankci
- (například : výpadek do pěti hodin včetně = bez sankce, výpadek 5 hodin a 27 minut = 1 den konektivity zdarma. Odběratel je povinen toto své právo uplatnit písemně, nejpozději do dvou dnů po skončení zúčtovacího období (příslušný měsíc) ve kterém výpadek nastal.
- 7.8 Přerušení napájení jakéhokoli zařízení sítě, umístěného v objektu užívaném uživatelem, není považováno za poruchu ve smyslu této smlouvy. Pokud je porucha způsobena vadným zařízením, které je ve vlastnictví účastníka, není to považováno za poruchu ve smyslu této smlouvy. Pokud uživatel nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení sítě zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní pracovník (skupina) dodavatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání závady.
- 7.9 Vyúčtování platby za služby, případně upozornění na porušení smluvních podmínek bude Poskytovatelem vystaveno a podáno u subjektu poskytující poštovní služby jako běžná zásilka, případně dodáno jiným způsobem. Účastník dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že mu bude doručeno pouze elektronicky, uzná-li to Poskytovatel za vhodné nebo účelné, nebo bude doručení vyúčtování provedeno více způsoby s tím, že každý způsob doručení je považován za průkazný.
- 7.10 V případě, že Účastník je v prodlení s placením služby déle než 14 dní a nesjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od do ručení výzvy k nápravě, může Poskytovatel bez dalšího upozornění pozastavit poskytované služby, dokud Účastník nevyrovná závazky vůči Poskytovateli. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím způsobem. Upozornění je považováno za prokazatelné, bude-li Poskytovatelem odesláno Účastníkovi způsobem shodným jako v čl. 7.9 těchto podmínek. S tímto způsobem oznámení Účastník podpisem Smlouvy souhlasí.
- 7.11 Omezení nebo pozastavení Služby z důvodu na straně Účastníka, zejména pak prodlení placení nebo nedodržování smluvních podmínek, neomezují nároky Poskytovatele na úhradu cen dle smlouvy. Pokud Účastník nevyrovná závazky vůči Poskytovateli do tří měsíců, může Poskytovatel od smlouvy s Účastníkem odstoupit a požadovat zaplacení škody od Účastníka vyčíslené ztrátou Poskytovatele.
- 7.12 V případě, že Účastník nevrátí nebo neumožní přístup do prostor účastníka za účelem demontáže zařízení v majetku Poskytovatele určené pro poskytování služeb, Poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení škody od Účastníka vyčíslené ztrátou Poskytovatele.
- 7.13 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nemá možnost kontrolovat Účastníkovo využití Služby. Zároveň Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nepřijímá odpovědnost za spolehlivost, obsah a využití Služby, nebo za informace, dostupné v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím služeb Poskytovatele.
- 8. Práva a povinnosti Účastníka**
- 8.1 Účastník se uzavřením smlouvy na poskytování Služby zavazuje dodržovat stanovené smluvní podmínky, dodržovat Řád Služby a řádně platit ceny za poskytnutou Službu ve výši ceny platné v době poskytnutí Služby. Pokud provádí platbu ze zahraničí, platí bankovní poplatky odesílatele.
- 8.2 Účastník se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, které chce využívat.
- 8.3 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k připojení k síti Internet poskytnutého v rámci Služby.
- 8.4 Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, Účastník neumožní využití poskytnutého připojení k síti Internet třetím osobám (zejména sdělením hesla či osobního identifikačního čísla - PIN) a tyto služby zpřístupní pouze svým zaměstnancům.
- 8.5 Účastník se zavazuje, že bude využívat Službu jen v rámci platných zákonů a že ji nebude využívat k zaslání nevyžádané reklamy prostřednictvím veřejných služeb sítě Internet. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení tohoto ustanovení, je oprávněn se okamžitou účinností ukončit poskytování Služby zákazníkovi. Účastník nese odpovědnost vůči Poskytovateli a třetím stranám za využití svého připojení.
- 8.6 Obdrží-li Poskytovatel stížnost, že Účastník porušuje platné právo nebo etická pravidla užívání sítě Internet, má právo požadovat od Účastníka zjednaní nápravy. Považuje-li Poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit Účastníkovi poskytování Služby do doby zjednaní nápravy. Poplatky uhrazené Účastníkem za dobu pozastavení Služby z tohoto důvodu se nevracejí.
- 8.7 Účastník se zavazuje zajistit pro účely servisních a opravárenských služeb na zařízení umístěném v objektu Účastníka zpřístupnění všech nezbytných prostor a místností, kde se zařízení nachází.
- 8.8 Účastník se zavazuje hlásit všechny poruchy a závady, které se projeví snížením kvality poskytované Služby, na pracoviště oddělení péče o zákazníky. Telefonní a faxová čísla oddělení péče o zákazníky jsou uvedena ve smlouvě o poskytování Služby a zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele.
- 8.9 Účastník se zavazuje nepřekročit dohodnutou úložní kapacitu a případný limit provozu při používání služeb elektronické pošty nebo domovských stránek. V případě, že bude kapacita schránky pro elektronickou poštu překročena, budou veškeré došlé zprávy na tuto kapacitu odeslány zpět jako nedoručitelné. V případě, že Účastník překročí dohodnutou kapacitu své domovské stránky, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi dodatečnou cenu Služby ve výši platné v době poskytnutí této Služby.
- 8.10 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá koncových telekomunikačních zařízení, které nelze považovat za schválené podle podmínek generálního povolení č. GP - 22/1999 a č. GP - 07/1996, a dále v důsledku neoprávněného zásahu do zařízení umožňujícího poskytování Služby, které vlastní nebo drží Poskytovatel.
- 8.11 Účastník je dále povinen:
- (I.) zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytováním Službou.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti MaRcom-Eko s.r.o. (dále jen „Řád Služby“)

2/4

Společnost byla zapsána dne 10. března 1998 do obchodního rejstříku, který je vedený Městským soudem v Praze – Oddíl C, vložka 58207

MaRcom-Eko s.r.o.

IČO: 25651765

Bankovní spojení: LBBW Bank CZ a.s.

Nám. Přemyslovců 171

DIČ: CZ25651765

číslo účtu: 5106041604/4000

288 02 Nymburk

ISO 9001

<http://www.marcomnet.cz>

| | | | |
|--------|---|------|--|
| | Součinnost spočívá v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod Účastníka, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení. | | Smlouvy. Součástí Smlouvy o poskytování Služby bude i potvrzení Účastníka, že byl s Řádem Služby seznámen a že s ním bezvýhradně souhlasí. |
| 11.2 | | 11.2 | Poskytovatel změní Řád Služby nejdříve do 1 měsíce ode dne nabytí účinnosti změny právních předpisů, která vyžaduje změnu Řádu Služby. |
| (II.) | zajistit na svůj náklad provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení Poskytovatele související s poskytovanou Službou. Tyto prostory a podmínky, popsané v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a bez písemného souhlasu Poskytovatele nemohou být měněny | 12 | Ustanovení společná a závěrečná |
| (III.) | neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka proti stavu při zřízení služby. Účastník je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka. | 12.1 | Tento Řád Služby a práva a povinnosti Poskytovatele a Účastníka z tohoto Řádu Služby vyplývající se řídí právním řádem České republiky. |
| (IV.) | je-li předmětem služby pronájem digitálních okruhů a Účastník není držitelem povolení a koncesní listiny na poskytování telekomunikačních služeb, ani se na něj nevztahuje generální povolení, nesmí pronajaté okruhy dále pronajmávat třetím osobám. | 12.2 | V případě, že jedno nebo více ustanovení tohoto Řádu Služby bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevytížitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevytížitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení tohoto Řádu Služby, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevytížitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel i Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevytížitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonně platnými a vnitřními, která se nejvíce blíží smyslu a účelu tohoto Řádu Služby. |
| (V.) | umožnit přístup k zařízení v majetku Poskytovatele umístěné v prostorech účastníka za účelem demontáže či montáže zařízení pro poskytování služeb i po ukončení smluvního vztahu. | 12.3 | Tento Řád Služby je platný pro smlouvy uzavřené po datu 31. 1. 2014. Pro smlouvy uzavřené před datem 1. 2. 2014 zůstává v platnosti původní Řád Služby, který je zveřejněn na adrese: http://marcomnet.cz/podminky.pdf |
| (VI.) | nepropojovat pronajaté okruhy používané pro přenos dat s veřejnou komutovanou sítí určenou pro telefonní službu a provozovanou v České republice nebo v zahraničí. | 12.4 | Řád Služby nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2014 a je zveřejněn na adrese: http://marcomnet.cz/podminky2014.pdf |
| 9. | Poruchy a servisní zásahy | | Zvláštní část Řádu služeb |
| 9.1 | Hlášení poruchy nebo závady provede Účastník telefonicky nebo faxem na pracoviště "monitoringu". Tato služba je dosažitelná v pracovních dnech od pondělí do pátku od 8.00 do 17.00 hodin na telefonu 325 000 000, fax: 325 000 110. Mimo tuto dobu na tel. 776 573 540. | 1. | Služby VoIP – hlasové služby |
| 9.2 | Informace Účastníka (hlášení) o poruše nebo závadě musí obsahovat zejména: * číslo smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem; * heslo pro komunikaci; * popis závady; * čas vzniku závady, čas nahlášení závady; * jméno a příjmení osoby jednající jménem Účastníka a jeho telefonické/faxové spojení. | 1.1 | Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. |
| 9.3 | Pokud nelze závadu nebo poruchu odstranit zásahem pracoviště "monitoringu" s pomocí obsluhy Účastníka, pověřené pracoviště Poskytovatele zorganizuje k opravě poruchy nebo závady servisní zásah, který provádí servisní skupina Poskytovatele Služby. | 1.2 | Platnost Smlouvy začíná v den prvního použití Služby nebo v den podpisu předávacího protokolu ke Službě. |
| 9.4 | Poskytovatel se zavazuje, opravit běžné závady na vlastních instalacích do 5 hodin od nahlášení závady. Účastník učiní opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti. | 1.3 | Smlouva má výpovědní lhůtu jeden měsíc, pokud není dohodnuto jinak. Výpovědní lhůta začíná běžet v první den měsíce následujícího po písemném doručení výpovědi druhé smluvní straně. |
| 9.5 | Pokud bude zjištěno při odstraňování poruchy nebo závady, že tato porucha nebo závada není na telekomunikační síti Poskytovatele, ale je lokalizována na zařízeních Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů dle ceníku servisních prací a nákladů na dopravu. | 1.4 | Smlouvu může Poskytovatel okamžitě zrušit nebo pozastavit, pokud by v důsledku jejího plnění došlo k neúnosným finančním ztrátám Poskytovatele. |
| 10 | Informace, evidence údajů, důvěrnost informací | 1.5 | Poskytovatel může pozastavit poskytování Služeb, pokud se Účastník více než 30 dní nachází v prodlení s úhradou Faktury za poskytnuté Služby. |
| 10.1 | Účastník dává Poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů Poskytovatelem popřípadě jeho obchodním zástupcem za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, zejména za účelem zajištění poskytování telekomunikační Služby a pro obchodní účely Poskytovatele. 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). | 1.6 | Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník hrubě porušil své povinnosti dle příslušného článku Obecné části řádu služby. |
| 10.2 | Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem Zákaznického centra Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. | 1.7 | Poskytovatel má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to zasláním písemné výpovědi na adresu Účastníka. |
| 10.3 | 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. | 1.8 | Účastník má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to doručením písemné výpovědi na adresu Poskytovatele. |
| 10.4 | Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele. | 1.9 | Platnost smlouvy končí posledním dnem v měsíci, který následuje po zaslání výpovědi. |
| 11 | Zveřejnění Řádu Služby, jeho změny | 1.10 | Účastník je povinen platit Faktury řádně a včas. |
| 11.1 | Do platného Řádu Služby lze nahlížet v prodejních střediscích Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne Řád Služby žadateli před podepsáním | 1.11 | Platný Ceník Služeb je uveřejněn na stránkách Poskytovatele. |
| | | 1.12 | Veškeré změny cen Služeb je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi jeden měsíc před začátkem platnosti těchto změn. Pokud Účastník se změnou nesoúhlasí, je oprávněn doručit Poskytovateli písemnou výpověď smlouvy před začátkem doby platnosti Ceníku, v opačném případě změny bezvýhradně akceptuje. |
| | | 1.13 | V Ceníku musí být uvedeny jednotlivé druhy hovoru a jejich ceny. |
| | | 1.14 | Faktura bude vystavena pravidelně každý měsíc na základě Smlouvy a poskytnutých Služeb. |
| | | 1.15 | Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů. |
| | | 1.16 | Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru. |
| | | 1.17 | Reklamační Služeb nebo vyúčtování Služeb se podává písemně, zasláné na adresu Poskytovatele. Reklamační Služba musí obsahovat přesné informace o dni, hodině a délce vady, jméno a číslo Smlouvy reklamujícího uživatele. Reklamační Služba musí být uplatněna do dvou měsíců od výskytu reklamované události. Po uplynutí této doby bude reklamační Služba promlčena. |
| | | 1.18 | Seznam uživatelů veřejně dostupné telefonní služby; informace o účastnických číslech. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popřípadě jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech uživatelů služby dle bodu 1.19 těchto Všeobecných podmínek a to na základě jeho žádosti, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým účastník vyslovil souhlas. |
| | | 1.19 | Údaje zpracované podle bodu 1.18 tohoto Řádu služeb může poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech uživatele služby, případně i pro vydávání telefonního seznamu účastníků služby. |
| | | 1.20 | Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) uživatele s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním příjmením číslem stanice, nebo všemi příjmeními čísly (provolbami), které si uživatel přeje uvést. |

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti MaRcom-Eko s.r.o. (dále jen „Řád Služby“)

3/4

Společnost byla zapsána dne 10. března 1998 do obchodního rejstříku, který je vedený Městským soudem v Praze – Oddíl C, vložka 58207

MaRcom-Eko s.r.o.

IČO: 25651765

Bankovní spojení: LBBW Bank CZ a.s.

Nám. Přemyslovců 171

DIČ: CZ25651765

číslo účtu: 5106041604/4000

288 02 Nymburk

ISO 9001

<http://www.marcomnet.cz>

- 1.21 Text označení účastnické stanice navrhne uživatel, avšak poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání uživateli co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je poskytovatel povinen uživatele seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.
- 1.22 Na žádost uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- 1.23 Poskytovatel zajistí na žádost uživatele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle bodu 1.18 tohoto Řádu služeb v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud poskytovatel obdrží žádost po uzavření přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu uživatelů služby a pro účely informační služby o telefonních číslech uživatelů.
- 1.24 Hlasová služba poskytuje přístup k číslům tísňového volání a údaje pro lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání
- 1.25 Poskytovatel umožní přenositelnost čísla dle dokumentu „přenositelnost_čísle“ uveřejněném na stránkách Poskytovatele www.marcomnet.cz
 Za provedení služby dle bodů 1.18, 1.23 a 11.25 tohoto Řádu služeb, může poskytovatel účtovat cenu dle platného Ceníku služeb a ceníku přenositelnosti čísel.
- 2. Služby IPTV – TELEVIZE**
- 2.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 2.2 Platnost Smlouvy začíná v den prvního použití Služby nebo v den podpisu předávacího protokolu ke Službě.
- 2.3 Dodavatelem obsahu koncovému uživateli, držitelem oprávnění k šíření převzatého rozhlasového a televizního vysílání u RRTV, stejně jako držitelem veškerých licencí a oprávnění k distribuovanému obsahu prostřednictvím služby IPTV ve vztahu k třetím stranám je společnost Planet A, a.s.
- 2.4 IPTV TELEVIZE – služba televizního vysílání v digitální kvalitě s využitím technologie IPTV (Internet Protocol TV) prostřednictvím optické sítě; jednotlivé tarify a tematické televize a technické parametry služby včetně dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele a na www.marcomnet.cz.
- 2.5 IPTV VIDEOPŮJČOVNA – doplňková služba virtuální videotéky, kdy poskytovatel poskytuje účastníkovi právo k užití filmu na omezenou dobu (podlicenci) a účastník se zavazuje uhradit za poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu poskytovateli sjednanou cenu (poplatek); služba je přístupná pouze uživatelům, kteří mají uzavřenou s poskytovatelem smlouvu na službu IPTV TELEVIZE nebo BALÍČEK, jehož součástí je služba IPTV TELEVIZE. Provozní podmínky poskytování služby IPTV VIDEOPŮJČOVNA:
- aktuální nabídka titulů služby je uvedena na set-top boxu uživatele, příp. na www.marcomnet.cz.
 - poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu je realizováno na základě objednávky účastníka prostřednictvím set-top boxu účastníka. Pro realizaci objednávky je nutné zadání tzv. PIN kódu nákupu, případně také rodičovského PIN kódu. Objednávka titulu je vázána na konkrétní set-top box zákazníka.
 - doba poskytnutí podlicence účastníkovi je omezena na dobu max. 24 hodin od okamžiku poskytnutí podlicence ke konkrétnímu titulu, tj. od okamžiku potvrzení jím odeslané objednávky ze strany poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn objednavku nepotvrdit zejména v případě, že eviduje za účastníkem jakoukoliv splatnou pohledávku.
 - poskytovatel je oprávněn omezit účastníkovi na základě jednostranného právního úkonu maximální počet titulů objednaných účastníkem za jeden kalendářní měsíc. Do tohoto limitu se nezapočítávají tituly z té části nabídky videotéky, která je uživateli k dispozici bezplatně.
 - poskytnutí podlicence a platba ceny za toto poskytnutí je vázána vždy na jedno koncové zařízení uživatele umožňující film přehrát (tj. jeden set-top box).
- Další podmínky poskytování této služby stanoví tyto obchodní podmínky nebo mohou být uvedeny v popisu služby.
- 2.6 IPTV VIDEOREKORDÉR – doplňková služba ke službám IPTV TELEVIZE nebo BALÍČEK (obsahující službu IPTV TELEVIZE), jejíž popis je uveden na www.marcomnet.cz; při využívání této služby nenese poskytovatel odpovědnost za ztrátu účastníkem uložených dat ani za škody takovou ztrátou případně vzniklé.
- 2.7 programová nabídka – programová nabídka u služby IPTV TELEVIZE, která zahrnuje seznam jednotlivých televizních kanálů. Aktuální programová nabídka je k dispozici na www.marcomnet.cz. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí, např. z důvodu změn právních či technických podmínek, změn podmínek ze strany dodavatelů jednotlivých programů apod. Poskytovatel neodpovídá za obsah vysílaných programů a nenese odpovědnost za závady způsobené nedodáním programů či vadným dodáním programů poskytovateli od jejich výrobců či distributorů.
- 2.8 testovací provoz – období testování provozu a poskytování příslušné služby či služeb poskytovatele. V období testovacího provozu je služba poskytována poskytovatelem na základě zvláštních smluvních podmínek testovacího provozu služby. Po uplynutí doby testovacího provozu automaticky bez dalšího zaniká závazkový právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, pokud nedošlo k podpisu příslušné Smlouvy.
- 2.9 PIN kód nákupu – je unikátní PIN kód, který si účastník zvolí při aktivaci služby IPTV TELEVIZE nebo služby BALÍČEK obsahující službu IPTV TELEVIZE, a který dále využívá zejména pro objednávky titulů (poskytování podlicenci) z nabídky služby VIDEOPŮJČOVNA. Změnu PIN kódu je možné provést kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu. Stejný postup platí i pro nové zadání/změnu rodičovského PIN kódu (rodičovského zámku). PIN kód/rodičovský PIN kód je vázán vždy k jednomu konkrétnímu set-top boxu uživatele. Rodičovský PIN kód je technické opatření, které umožňuje účastníkovi omezit přístup k televizním vysílání dětem a mladistvým; tento PIN kód je vždy poskytován k tematickým televizím s erotickým obsahem.
- 2.10 tzv. IPTV Samoobsluha – aplikace přístupná přes set-top box uživatele, prostřednictvím které je možné uzavírat smlouvy po zadání PIN kódu nákupu a v případě, že první smlouva s účastníkem byla uzavřena v písemné formě v souladu s těmito podmínkami. Postup při uzavírání smluv prostřednictvím této aplikace je blíže popsán v set-top boxu uživatele.
- 2.11 Účastník, resp. uživatel bere tímto na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že využívání služby IPTV TELEVIZE a IPTV VIDEOPŮJČOVNA může mít vliv na šířku pásma služby přístupu k síti Internet při současném využívání těchto služeb v jednom místě instalace.
- 2.12 V případě využívání služby IPTV TELEVIZE a služby IPTV VIDEOPŮJČOVNA nevzniká účastníkovi, resp. uživateli právo obsahy užit ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění. Zpřístupňování obsahů získaných v rámci této služby je výslovně zakázáno; uživatel je povinen používat veškeré obsahy získané prostřednictvím služby IPTV TELEVIZE nebo IPTV VIDEOPŮJČOVNA v souladu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obecnými zvyklostmi. Zejména je výslovně zakázáno jakékoliv reprodukování a kopírování obsahů i jejich šíření, pozměňování a upravování obsahů nebo jiné manipulace s autorským právem či právy příbuznými a rovněž s technickými ochrannými prvky či informačními mechanismy, které mohou být součástí obsahu této služby. V případě, že dojde ke zneužití služby či jejího obsahu, nese uživatel za takové zneužití plnou odpovědnost. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
- 2.13 Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění a to na dispečink poskytovatele.
- 2.14 Účastník, resp. uživatel se dále zavazuje zejména
- a) platit ceny za služby ve výši dle Ceníku platného v době poskytnutí služby, platných podmínek poskytovatele, a dalších ujednání mezi stranami a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy, smlouvou a těmito podmínkami
 - b) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn
 - c) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům
 - d) nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování
 - e) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.
 - f) nakládat se svým přístupovým heslem jako s důvěrným údajem, zejména zamezit jeho zneužití
 - g) uhradit poskytovateli poplatky za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění poruch a závad vzniklých na prostředcích poskytovatele a to dle aktuálního ceníku servisních poplatků
 - h) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek ve výši dle platného ceníku poskytovatele.
 - i) Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností, je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb účastníkovi (uživateli) po předchozím upozornění dle článku 7.9 těchto podmínek ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých). Tuto smluvní pokutu je uživatel povinen zaplatit nejpozději do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování. Za den doručení vyúčtování se přitom považuje 1 den, kdy se zásilka obsahující vyúčtování vrátila, poskytovali zpět jako nedoručitelná. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
- 2.15 Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení (antény a souvisejících technologií) demontovat a uživatel, resp. účastník se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. V případě, že uživatel, resp. účastník neumožní demontáž zařízení poskytovatele, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody. Všechna koncová zařízení ve vlastnictví poskytovatele nebo třetí osoby (switch, router, telefonní přístroj, set top box, apod.), která má účastník ve výpůjčce či v nájmu/podnájmu, je povinen takové zařízení vrátit neprodleně po ukončení smlouvy či dodatku na adresu MaRcom-Eko s.r.o., Nám. Přemyslovců 171, 288 02 Nymburk a to v souladu s ujednáními uvedenými ve smlouvě o výpůjčce či ve smlouvě o nájmu/podnájmu; v případě nevrácení zařízení ani ve lhůtě uvedené ve smlouvě o výpůjčce či o nájmu, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle platného ceníku. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí, že zařízení mu poskytnuté k užívání na základě smlouvy o výpůjčce nebo smlouvy o nájmu/podnájmu, může být ve vlastnictví třetí osoby se všemi právy a povinnostmi z toho vyplývajících.

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti MaRcom-Eko s.r.o. (dále jen „Řád Služby“)

4/4

Společnost byla zapsána dne 10. března 1998 do obchodního rejstříku, který je vedený Městským soudem v Praze – Oddíl C, vložka 58207

MaRcom-Eko s.r.o.

IČO: 25651765

Bankovní spojení: LBBW Bank CZ a.s.

Nám. Přemyslovců 171

DIČ: CZ25651765

číslo účtu: 5106041604/4000

288 02 Nymburk

ISO 9001

<http://www.marcomnet.cz>