

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb platné od 1.1.2014

Internet, VOIP

Tyto Všeobecné podmínky stanoví podmínky pro zprostředkování přístupu do sítě internet. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy a jsou dostupné u poskytovatele a na internetových stránkách www.telebridge.cz

Smlouva upravuje vztah mezi poskytovatelem a uživatelem a stanoví pravidla vztahující se na službu.

Službou se rozumí zprostředkování přístupu do sítě internet na základě smlouvy uzavřené s uživatelem. Služba je poskytována jako veřejná.

Práva a povinnosti poskytovatele:

- 1.1. Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajišťovat provoz tak, aby byla naplňována práva všech uživatelů. Tato povinnost platí za předpokladu, že naplňování práv uživatelů nebude v rozporu s platnými právními předpisy nebo dotčena zásahem vyšší moci. Poskytovatel neodpovídá za přerušení spojení v důsledku poruchy zařízení, které není v jeho majetku.
- 1.2. Poskytovatel je povinen oznámit uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravidelnosti v poskytování služby, pokud takové omezení, přerušení, změny či nepravidelnost bylo možno předvídat.
- 1.3. Poskytovatel je povinen uživateli pravidelně a přesně účtovat platby za službu podle pravidel dohodnutých ve smlouvě. Poskytovatel je povinen odstranit závažnou závadu do 24 hodin od zjištění nebo nahlášení závady.
- 1.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace.
- 1.5. Poskytovatel se zavazuje zřídit Účastníkovi službu do 15-ti pracovních dnů ode dne vzniku Smlouvy.
- 1.6. Služba se považuje za zřízenou dnem funkčního propojení zásuvky RJ45 Účastníka se sítí Internet (aktivace Služby). O dnu aktivace Služby je Účastník informován telefonicky, e-mailem a písemně ve Specifikaci, která se stává součástí Smlouvy.
- 1.7. Poskytovatel má právo neadresně sledovat datový průtok za účelem zajištění funkčnosti poskytované Služby
- 1.8. Služba je poskytována na rozhraní ethernet - na konektoru RJ45 100base TX a to je tedy jediné omezení připojených zařízení, které musí splňovat podmínky pro provoz v ČR.
- 1.9. Poskytovatel je povinen provozovat Službu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, s výjimkou případů kdy dojde k technické závadě na zařízení, kterou je poskytovatel povinen neprodleně odstranit vyjma případy zaviněny vyšší mocí.
- 2.0. Poskytovatel je oprávněn přijmout nezbytná opatření k tomu, aby nedocházelo ke zneužívání sítě Internet. Zejména je oprávněn odepřít doručení spamové e-mailové zprávy kterýmkoliv směrem a omezit nebo zcela přerušit poskytování Služby v případě možného ohrožení sítě Nextnet nebo koncového zařízení Účastníka z důvodu podezření na virové napadení, tzv. hackerský útok, nebo z důvodu podezření zneužití hlasových služeb VoIP třetí osobou.

Práva a povinnosti uživatele:

- 2.1. Uživatel je povinen dodržovat ustanovení Smlouvy, Všeobecných podmínek a neprodleně poskytovateli nahlásit veškeré změny údajů uvedených ve Smlouvě.
- 2.2. Uživatel je povinen řádně a včas hradit veškeré platby za službu.
- 2.3. Uživatel je povinen umožnit poskytovateli přístup k jeho zařízení, která se nacházejí v prostorách uživatele.
- 2.4. Uživatel je povinen dodržovat právní řád ČR, zejména nedopustit se v souvislosti s užíváním sítě Internet jednání označeného za trestné činy, přestupky nebo jiné správní delikty.
- 2.5. Uživatel nesmí užívat službu k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky nebo dobrými mravy, obtěžovat třetí strany zneužíváním služby, zejména zasíláním nevyžádaných informací.
- 2.6. Uživatel nesmí žádným způsobem zasahovat do hardwaru nebo softwaru poskytovatele.
- 2.7. Uživatel má právo v případech zjištění trvalého a podstatného snížení kvality v poskytování služby nebo jejího přerušení požadovat na poskytovateli kompenzaci, a to ve výši 1/30 částky dle zvoleného měsíčního tarifu za každý den, ve kterém nebyla služba řádně poskytována. Tato doba je počítána po 24 hodinách po nahlášení závady uživatelem poskytovateli.
- 2.8. Reklamaci na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Zasláním reklamace na kontaktní email telekomunikace@telebridge.cz.
- 2.9. Reklamaci na poskytnutou službu je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Zasláním reklamace na kontaktní email telekomunikace@telebridge.cz
- 2.10. Uživatel nese odpovědnost za použití svého přístupového jména, hesla a emailové adresy.
- 2.11. Uživatel nesmí zahájit, případně nechat vědomě probíhat takové procesy, o kterých by věděl, mohl nebo měl vědět, že budou narušovat ostatní uživatele sítě Internet, nebo že budou mít škodlivý vliv na využití služby.

TELEBRIDGE

2.12. Uživatel zprošťuje poskytovatele odpovědnosti za ztráty nebo změny svých programů a dat nebo jejich získání třetí stranou.

2.13. Účastník je povinen ke dni zániku smluvního vztahu vrátit Poskytovateli Služby veškerá zařízení, která mu ve spojitosti s poskytováním Služby byla zapůjčena po dobu trvání smlouvy, nedohodnou-li se obě smluvní strany jinak.

Platnost a ukončení smlouvy

1. V případě poskytování Služeb na dobu určitou pokud žádná z obou smluvních stran nedoručí druhé straně nejpozději dva měsíce před uplynutím sjednané doby doporučeným dopisem písemný projev vůle smlouvu neprodlužovat, platí nevyvratitelná právní domněnka, že strany se dohodly smlouvu prodloužit vždy o dalších 12 měsíců, nebude-li ve Specifikaci služby uvedeno jinak.
2. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, výpovědí ze strany účastníka nebo podnikatele je účastník nebo podnikatel povinen uhradit částku zbývající do konce sjednané doby trvání smlouvy od podání výpovědi služby, přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy
3. Službu poskytovanou na dobu neurčitou mohou obě strany vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpověď musí být ze strany Poskytovatele písemná a musí být doručena Účastníkovi doporučeným dopisem. Ze strany Účastníka může být výpověď zaslána elektronickou formou obsahující kontaktní údaje Účastníka na kontaktní email telekomunikace@telebridge.cz, ovšem Poskytovatel v tomto případě musí výpověď potvrdit elektronickou formou. Výpovědní lhůta se počítá 2 kalendářní měsíce ode dne doručení výpovědi a tudíž jsou účastníkem hrazeny podle sjednaného paušálního tarifu oba měsíce.

Přenesení čísla. (VOIP)

Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti Poskytovatele, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu Poskytovateli služby.

Proces přenosu se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a opatřením obecné povahy OOP. č. OOP/10/10.2012-12

Poskytovatel zajišťuje přístup k číslům tísňového volání včetně lokalizačních údajů.

Lhůta pro zprovoznění účastnického čísla je 2 pracovní dny ode dne požádání o realizaci přípojky zákazníkem. Cena za přenesení čísla je stanovena na 950,- bez DPH za 1 tel. číslo.