

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZoEK“), ustanovením § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku (dále jen „Všeobecné podmínky“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) upravují podmínky, za nichž provozovatel sítě elektronických komunikací COMTEX s.r.o., se sídlem T.G.Masaryka 179, PSČ 507 23 Libáň, IČ: 04359038 (dále jen „Poskytovatel“), poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací a související služby (dále jen „služby“) Uživatelům pod obchodní značkou „COMTEX“. Tyto Všeobecné podmínky jsou součástí smluvního ujednání mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

2. Definice pojmů

- 2.1. **Uživatel** - je fyzická, nebo právnická osoba, která je s Poskytovatelem v jednání o uzavření Smlouvy, nebo s ním již Smlouvu uzavřela.
- 2.2. **Poskytovatel** – je provozovatel sítě elektronických komunikací COMTEX s.r.o., se sídlem T.G.Masaryka 179, PSČ 507 23 Libáň, IČ: 04359038, zapsaná v oddíle C, vložce 35695 u Krajského soudu v Hradci Králové
- 2.3. **Objednávka** – je objednávka veřejných služeb elektronických komunikací, kterou vyplní Uživatel, který má zájem o využívání služeb Poskytovatele. Objednávka se vyplňuje elektronicky přes webový formulář na stránkách www.comtex.cz či telefonicky.
- 2.4. **Smlouva** – je Smlouva o poskytování veřejných služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jejímž předmětem je poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Uživateli.
- 2.5. **Smluvní dokumentace** – je soubor smluvních dokumentů, zejména Smlouva, Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě pro koncové zákazníky - uživatele, Objednávka a předávací protokol.
- 2.6. **Souhlas se smluvními dokumenty** - uzavřením Smlouvy vyjadřuje a potvrzuje Uživatel svůj souhlas s těmito VP, Ceníkem, Reklamačním řádem, Specifikací služby přístupu k internetu v pevném místě pro koncové zákazníky - uživatele a Podmínkami cenových a marketingových akcí, které jsou předmětem Smlouvy.
- 2.7. **Souhlas se zpracováním osobních údajů** - souhlas se zpracováním osobních údajů za účelem zpětného kontaktování žadatele a vyřízení jeho žádosti, dotazu či objednávky. S osobními údaji je nakládáno v souladu s nařízením GDPR a vnitřní směrnici společnosti o ochraně osobních údajů dostupné na http://www.comtex.cz/dokumenty/Inf_o_zprac_os_ud.pdf
- 2.8. **Předávací protokol** – je protokol, ve kterém jsou uvedeny přístupové údaje nutné k využívání služeb, či typ propůjčených zařízení.
- 2.9. **Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě pro koncové zákazníky - uživatele** – je součástí smluvní dokumentace, v níž jsou uvedeny parametry jednotlivých služeb, které si Uživatel objednal.
- 2.10. **Služba** – je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem. Zejména se jedná o službu poskytování přístupu k síti internet, digitální televize, hlasové volání, služby přenosu dat, apod.
- 2.11. **Začátek poskytování služeb** – je bezprostředně po instalaci služby u Uživatele, nebo od podpisu Smlouvy Uživatelem a doručení Poskytovateli a/nebo podpisem Předávacího protokolu.
- 2.12. **Testovací provoz** – je období provozu služeb, po které Poskytovatel poskytuje Uživateli své služby bez jakýchkoliv garancí. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv testovací provoz bez předchozího upozornění přerušit, nebo ukončit.
- 2.13. **Síť** – je veřejná síť elektronických komunikací ve smyslu §2 písm. e) ZoEK, jejichž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.
- 2.14. **Zákaznické centrum** – je kontaktní místo Poskytovatele dostupné na tel. čísle +420 491 110 858, +420 910 808 176, dále na tel. číslech uvedených na www.comtex.cz, v sekci kontakty, nebo na korespondenční adrese: COMTEX s.r.o., T.G.Masaryka 179, Libáň 507 23.
- 2.15. **Technická podpora** – je kontaktní místo Poskytovatele dostupné přes web na www.comtex.cz, v sekci technická podpora, dále na tel. číslech: +420 491 110 858, +420 910 808 176, nebo na dalších tel. číslech uvedených na www.comtex.cz, v sekci kontakty, sloužící zejména k řešení závad, Poruch a dotazů Uživatele.
- 2.16. **Porucha** – je závada na objednaných službách Uživatele, která mu je nedovoluje částečně, nebo plně využívat.
- 2.17. **Minimální zaručená úroveň kvality služeb** – je garance poskytovaných služeb Poskytovatele.
- 2.18. **Kontaktní osoba** - je osoba určená Uživatelem, která je oprávněna jednat ve věcech smluvních a ve věcech technických, které se týkají objednaných služeb Uživatelem. Kontaktní osoba není oprávněna činit jakýkoliv právní úkon jménem Uživatele bez pověření na základě plné moci.
- 2.19. **Oprávněný zástupce** – je osoba oprávněná smluvní stranu zavazovat a uzavřít Objednávku, Smlouvu a/nebo Předávací protokol. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku, musí mít Oprávněný zástupce platnou plnou moc, kterou doloží Poskytovateli.
- 2.20. **Předávací místo** – je fyzické místo, ve kterém Poskytovatel poskytuje a předává Služby Uživateli.
- 2.21. **Předávací rozhraní** – je technické zařízení, nebo část sítě elektronických komunikací ve vlastnictví Poskytovatele, umístěné v Předávacím místě. Typicky se jedná o zásuvku Ethernet RJ45.
- 2.22. **Koncové zařízení** – je technické zařízení sloužící k poskytování služeb Poskytovatele.
- 2.23. **Zřizovací poplatek** – je jednorázový nevratný poplatek účtovaný při uzavření Smlouvy, nebo při instalaci za zřízení služby. Tento poplatek je vždy uvedený ve Smlouvě, nebo v předávacím protokolu.
- 2.24. **Aktivační poplatek** – je jednorázový nevratný poplatek účtovaný za odblokování služby při obnově provozu služby.

- 2.25. **Zákaznický systém** – je webový portál určený pro Uživatele služeb Poskytovatele, kde najdou informace o vyúčtování, zvoleném tarifu, veřejných ip adresách, variabilním symbolu apod. Přístup do Klientské aplikace je na adrese: <http://www.comtex.cz/> v sekci zákaznický systém.
- 2.26. **Karta Uživatele** – jsou interní uložené informace Poskytovatele, které obsahují zejména fakturační a osobní údaje o Uživateli, informace o zvoleném tarifu a provedené platby Uživatelem.
- 2.27. **Změny služeb** – je možné provádět písemnou formou s podpisem Uživatele.
- 2.28. **Vyšší moc** – tou se rozumí nepředvídatelné a neodvratitelné okolnosti a události bránící dočasně nebo trvale splnění povinností stanovených Smlouvou, Smluvními dokumenty, pokud nastaly nezávisle na vůli smluvní strany postižené Vyšší mocí a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo její následky danou smluvní stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah Vyšší moci jsou považovány zejména případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, války, **dlouhodobé výpadky elektrické energie** a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro plnění smluvní strany.
- 2.29. **IPTV** - je služba digitálního převzatého televizního vysílání pod označení IPTV, zajišťována prostřednictvím veřejné telekomunikační sítě ve funkčně propojeném souboru telekomunikačních zařízení k přepravě televizního signálu jako datového toku ve formátu UDP/IP, obsahující zakódované programy TV.
- 2.30. **Zákon o elektronických komunikacích** – je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, kterým se řídí poskytování služeb elektronických komunikací a smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Poskytovatel je oprávněn a povinen

- 3.1.1. Uvést do Smlouvy, nebo předávacího protokolu veškeré informace, které jsou nutné k provozu objednaných služeb.
- 3.1.2. Zřídit a poskytovat Uživateli objednané služby v souladu se Smlouvou, VP a Specifikací služby přístupu k internetu v pevném místě pro koncové zákazníky – uživatele.
- 3.1.3. Bez zbytečného odkladu odstraňovat případné Poruchy na své síti a udržovat svoji Síť v provozním a technickém stavu tak, aby byly veškeré Uživatelem objednané služby v souladu s parametry uvedenými ve VP, Ceníku a ZoEK.
- 3.1.4. Informovat Uživatele o změně těchto všeobecných podmínek, pokud znamenají pro uživatele zhoršení smluvních podmínek a to nejméně 1 měsíc před účinností těchto změn. Uživatel je oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou těchto VP nesouhlasí, a to ke dni účinnosti zamýšlené změny těchto VP. Pokud Uživatel písemně projeví svůj nesouhlas se zamýšlenou změnou VP, ale Smlouvu nevypoví, platí vůči němu nadále původní VP ve znění před zamýšlenou změnou. Toto se nevztahuje na změny vyvolané změnou platných právních předpisů, nebo rozhodnutí příslušného správního orgánu.
- 3.1.5. Vystavovat vyúčtování cen za objednané služby Uživatele v daném období a toto vyúčtování umístit do Zákaznického systému, odkud si jej může Uživatel prohlédnout. V případě uzavření smlouvy na IČ dochází k vystavení jednotlivých daňových dokladů a zaslání je v tomto případě možné i v písemné formě poštou, nebo elektronicky na emailovou adresu uvedenou v kartě Uživatele. Na vyúčtování uvádět veškeré náležitosti dle §28 Zákona o dani z přidané hodnoty.
- 3.1.6. Měnit parametry své sítě za účelem řádného poskytování svých služeb, včetně změn přístupových údajů TCP/IP Uživatele a koncového zařízení.
- 3.1.7. Přerušit, nebo omezit poskytování služeb Uživateli, jestliže vlivem jeho jednání by mohlo dojít k poškození sítě Poskytovatele, ohrožení bezpečnosti provozu služeb Poskytovatele, nebo by bylo v rozporu se Smluvními dokumenty, nebo jinými právními předpisy. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníků nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 3.1.8. Omezit, nebo přerušit poskytování Služby, pokud je Uživatel v prodlení se zaplacením ceny za příslušnou Službu i poté, co byl Poskytovatelem vyzván k náhradnímu termínu zaplacení.
- 3.1.9. V případě opakovaného prodlení s úhradou ceny za poskytované služby, je Poskytovatel oprávněn s okamžitou platností odstoupit od Smlouvy.
- 3.1.10. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb nebo omezit Uživateli přístup k objednaným službám, dozvíd-li se, že Uživatel objednané služby užívá v rozporu se smluvními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy a Uživatel v tomto jednání pokračuje i po předcházejícím upozornění.
- 3.1.11. Poskytovatel poskytování služby na žádost Uživatele služby obnoví, jestliže důvod přerušení či omezení poskytování služby pomine. Obnovené poskytování služby může být podmíněno zaplacením aktivního poplatku, nebo nákladů Poskytovatele s dohledáním Závady, kterou Uživatel způsobí svým jednáním. Jeho výši stanoví Ceník.
- 3.1.12. Odmítnout uzavření Smluvních dokumentů s Uživatelem, nebo zájemcem o služby, pokud je v prodlení s úhradou vyúčtování za objednané služby, má u Poskytovatele jakoukoliv pohledávku, je veden v databázi neplatičů, vstoupil do likvidace, nebo probíhá proti němu insolvenční řízení.
- 3.1.13. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby (podle § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb.). Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk nebo jiné ztráty Uživatele.
- 3.1.14. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv a dat Uživatele.

- 3.1.15.** Poskytovatel neodpovídá za vznik Poruch a závad, pokud k těmto stavům došlo následkem neoprávněného, nebo neodborného zacházení Uživatele. Za Poruchu se považuje stav, který způsobí omezení, nebo nefunkčnost poskytovaných služeb.
- 3.1.16.** Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli marný výjezd technického pracovníka dle Ceníku, pokud si Uživatel objedná návštěvu technického pracovníka Poskytovatele za účelem odstranění Poruchy, servisu apod. a nebude přítomen, nebo Porucha nebude na straně Poskytovatele.

3.2. Uživatel je oprávněn a povinen

- 3.2.1.** Uživatel se zavazuje užívat službu v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 3.2.2.** Uživatel je povinen přijmout taková opatření, která povedou k ochraně jeho přenášených dat a to např. kódováním, nebo šifrováním, způsobem zachování kompatibility se Sítí Poskytovatele.
- 3.2.3.** Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel mu bude účtovat cenu dle Smlouvy a platného Ceníku.
- 3.2.4.** Uživatel je povinen si před uzavřením Smlouvy zajistit souhlas vlastníka (správce) nemovitosti oprávněného k vydávání stanoviska k provedení nezbytných úprav za účelem zřízení služby pro Uživatele v souladu s příslušnými ustanoveními § 104 zák. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění a zajištění nerušených provozních podmínek jako je napájení zařízení zdrojem elektrické energie, ochrany proti vnějším vlivům (včetně ochrany proti vlivu a účinkům blesku) či ochrany proti odcizení. Ochrana proti vlivu a účinkům blesku tedy není součástí instalace a Uživatel bere tuto skutečnost na vědomí, zejména pak s ohledem na jeho případnou nemožnost domáhat se na Poskytovateli náhrady škody způsobené neexistencí ochrany proti vlivu a účinkům blesku (lze řešit individuálně a objednat nad rámec poskytované služby dle platného Ceníku).
- 3.2.5.** Uživatel není oprávněn zasahovat do zapojení a konfigurace Koncového zařízení, nebo jiné zapůjčené technologie Poskytovatele.
- 3.2.6.** Připojení k síti Poskytovatele pomocí jiných zařízení než zařízení schválených a otestovaných Poskytovatelem je výhradně na vlastní zodpovědnost Uživatele. Seznam zařízení je uveden na www.comtex.cz, v sekci technická podpora, pod označením „podporovaná zařízení“.
- 3.2.7.** Uživatel je povinen zajistit Poskytovateli, nebo jím pověřeným osobám, po předchozím oznámení (formou sms obsahující datum a účel vstupu) přístup do míst, v němž se nachází instalované telekomunikační, nebo koncové zařízení Poskytovatele za účelem kontroly stavu, oprav, údržby, nebo modernizace a to bez ohledu na povahu práva, které mu k užívání daného místa svěřil. Uživatel tímto uděluje Poskytovateli souhlas s případným přiměřeným překonáním překážek nutných k přístupu k jeho zařízení, neodstraní-li je Uživatel sám, a prohlašuje, že případné následky tohoto postupu nejsou škodou. Práva Poskytovatele dle tohoto bodu Všeobecných podmínek vychází z § 104 odst. 6 zák. č. 127/2005 Sb., zákona o elektronických komunikacích, proto postup Poskytovatele v souladu s tímto zákonem nemůže být posuzován jako neoprávněný vstup na pozemek.
- 3.2.8.** Uživatel poskytuje potřebnou součinnost při instalaci, odinstalaci a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označuje zaměstnancům Poskytovatele nebo jeho smluvním partnerům skrytá silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná zařízení či vedení.
- 3.2.9.** Uživatel bez zbytečného odkladu oznámí Poskytovateli, na uvedených kontaktech Poskytovatele, veškeré závady vzniklé na zařízeních veřejné komunikační sítě Poskytovatele, včetně Koncového zařízení, nebo ztrátu či poškození těchto zařízení.
- 3.2.10.** Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na majetku Poskytovatele, který mu byl v rámci poskytované služby Poskytovatelem řádně předán a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- 3.2.11.** Uživatel se zavazuje si na své náklady zajistit, nebo bezplatně Poskytovateli zajišťovat elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz telekomunikačního, nebo koncového zařízení Poskytovatele.
- 3.2.12.** Uživatel je povinen písemně informovat Poskytovatele o všech změnách svých identifikačních údajů, kontaktních údajů anebo doručovací adresy.
- 3.2.13.** Uživatel souhlasí s případným postoupením pohledávky Poskytovatele ve prospěch třetích osob.
- 3.2.14.** Uživatel se zavazuje užívat poskytované služby výlučně pro své osobní potřeby. Uživatel není oprávněn umožnit dlouhodobé využívání poskytovaných služeb třetími osobám, vyjma osob, které s Uživatelem sdílejí společnou domácnost. Nedodržení tohoto závazku má charakter porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymahatelné soudní cestou. Uživatel na sebe bere veškerou trestněprávní odpovědnost. V takovémto případě je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15.000,-Kč za každý jednotlivý případ a Poskytovatel je oprávněn od Účastnické Smlouvy odstoupit. Odstoupením od Smlouvy se neruší ustanovení o smluvní pokutě. Uživatel nese odpovědnost za škody vzniklé z důsledku neoprávněného využívání služby třetími osobami a tyto škody nejsou kryty nárokem na smluvní pokutu.
- 3.2.15.** V případě vady na dodávané službě (Porucha, přerušení provozu, snížená kvalita apod.) je Uživatel povinen prokazatelným způsobem oznámit tuto skutečnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou, VP, nebo provozním řádem pro poskytovanou službu.
- 3.2.16.** Uživatel není oprávněn přetěžovat, nebo narušovat integritu Sítě Poskytovatele např. tím, že bude distribuovat do Sítě Poskytovatele multicast provoz, viry, skenovat porty, ohrožovat bezpečnost a integritu třetích osob, užívá služby v rozporu s dobrými mravy, přetěžuje Síť apod. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn přijmout opatření, včetně omezení, nebo odpojení Uživatele.

4. Platební podmínky, vyúčtování a ceny za služby

- 4.1. Uživatel je povinen platit za poskytnuté služby, jejichž výše je uvedena ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn změnit ceny služeb v případě změn právních předpisů, nebo zákonů.
- 4.2. Ceny za služby jsou účtovány od 1. dne v měsíci, který následuje po měsíci, ve kterém byla provedena instalace služby u zákazníka. Začátek účtování služeb může být i od jiného termínu, pokud je toto uvedeno ve Smlouvě.
- 4.3. Vyúčtování služeb Poskytovatel provádí k 1. kalendářnímu dni v měsíci, pokud nebyl ve Smlouvě dohodnut jiný termín. Vyúčtování obsahuje ceny za všechny služby, případně za objednané zboží a služby třetích stran. Poskytovatel je oprávněn v aktuálním vyúčtování vyúčtovat i ceny za objednané, nebo poskytnuté služby, které nebyly zahrnuty v předchozích vyúčtováních. Vyúčtování je poskytováno v elektronické podobě a je umístěno v Klientské aplikaci. Poskytovatel je taktéž oprávněn zasílat vyúčtování emailem na emailovou adresu Uživatele, která je uvedena v Kartě Uživatele, nebo která je uvedena ve Smlouvě. (platí pouze u smluv sepsaných na IČ). Na žádost Uživatele může být vyúčtování zasláno také v papírové podobě poštou (platí pouze u smluv sepsaných na IČ).
- 4.4. Pokud není ve Smlouvě, nebo v těchto VP uvedeno jinak, je veškeré vyúčtování splatné 1. den v daném kalendářním měsíci, nebo 14 dnů ode dne doručení papírového vyúčtování (pouze v případě smlouvy na IČ). Za doručené vyúčtování se má jeho vystavení Poskytovatelem a umístění do Klientské aplikace, nebo zaslání na email Uživatele uvedený na Smlouvě, v případě smluv sepsaných na IČ i zaslání v papírové podobě poštou. Poskytovatel není povinen o tomto zasílat upozornění.
- 4.5. Uhrazením vyúčtování za objednané služby se rozumí připsání celkové výše ceny za služby na bankovní účet Poskytovatele, včetně uvedení správného variabilního symbolu platby. **Ve výjimečných případech lze využít platbu v hotovosti či platební kartou v zákaznickém centru Poskytovatele. V tomto případě je účtován manipulační poplatek za každou přijatou platbu dle platného ceníku poskytovatele.**
- 4.6. V případě jakéhokoliv nedoplatku, nebo částečné úhrady za služby, je Poskytovatel oprávněn Uživateli omezit, nebo přerušit veškeré služby.
- 4.7. V případě prodlení Uživatele s uhrazením Vyúčtování o více jak 5 dní, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli poplatek ve výši 100 Kč za následnou aktivaci služeb a u smluv uzavřených na IČ a již vystaveného daňového dokladu i úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení až do úplného zaplacení.
- 4.8. Zaslání upomínky v případě prodlení s úhradou vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku. V případě prodlení delším jak 14 dnů po splatnosti vyúčtování je Poskytovatele oprávněn požadovat po Uživateli úhradu vzniklých nákladů spojených s vymáháním pohledávky, které se Uživatel zavazuje uhradit.
- 4.9. V případě, že je v prodlení s úhradou ceny za vyúčtování o více jak 90 dnů, je Poskytovatel oprávněn tuto informaci poskytnout příslušnému registru dlužníků. Uživatel s tímto souhlasí podpisem Smlouvy.

5. Reklamacce

- 5.1. Uživatel je oprávněn uplatnit Reklamaci na objednané služby, nebo na vyúčtování ceny. Reklamacce probíhají dle těchto VP a jsou podávány písemně, na adrese Zákaznického centra.
- 5.2. Reklamacce musí obsahovat zejména: identifikační údaje Uživatele, číslo Smluvní dokumentace, popis Reklamované služby, nebo důvody Reklamacce vyúčtování s uvedením čísla vyúčtování (faktury či čísla smlouvy).
- 5.3. Uživatel je povinen uplatnit Reklamaci bez odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování, nebo Poruchy, jinak nárok na Reklamaci zaniká.
- 5.4. Za začátek Poruchy se má prokazatelné nahlášení na Technickou podporu Poskytovatele při jejím trvání a to **v době Po-Pá, 9.00 - 17.00 hod na tel. +420 491 110 858, +420 910 808 176, mimo tuto dobu zasláním sms na tel. 777 08 08 08 ve tvaru: KOD44518 text zprávy, jméno a příjmení, nebo číslo smlouvy.** Porucha je ukončena oznámením Poskytovatele, nebo Uživatele, že Porucha již nepřetrvává, nebo taktéž podepsáním nového předávacího protokolu při osobní návštěvě technického pracovníka Poskytovatele, kde je tento stav uvedený. Do doby Poruchy se nezapočítává prodleva v komunikaci způsobená Uživatelem, Porucha na straně Uživatele, doba, po kterou není technickým pracovníkům Poskytovatele umožněn přístup k instalované technologii Poskytovatele (zejména do objektu Uživatele, nebo třetích stran, kde je instalovaná technologie Poskytovatele určená pro provoz služeb Uživatele), přerušení dodávky služeb z důvodu plánované údržby Sítě Poskytovatele, které je uvedeno na www.comtex.cz, v sekci plánované údržby sítě, vyšší mocí, výpadkem elektrické energie napájecího zařízení Poskytovatele v objektu Uživatele, nebo v objektu třetích stran, kde bylo instalováno zařízení Poskytovatele sloužícího pro Uživatele.
- 5.5. Reklamaci vyřizuje Poskytovatel bez zbytečného odkladu a bude informovat Uživatele nejpozději do 30 dnů od jejího podání. Reklamacce se vyřizuje písemně.
- 5.6. Podání Reklamacce nemá odkladný účinek a Uživatele nezbavuje povinnosti uhradit reklamovanou cenu a vyúčtování za objednané služby v plné výši.
- 5.7. Poskytovatel má právo Uživateli vyúčtovat veškeré marné náklady spojené s vyřizováním neoprávněné Reklamacce, pokud se prokáže, že k vadnému plnění došlo v důsledku porušení Smluvní dokumentace, VP, ZoEK, nebo nenastalo vůbec. Stejně se postupuje i v případě, kdy byla Porucha způsobena třetí osobou z důvodů nedodržení podmínek Smluvní dokumentace ze strany Uživatele.

6. Technická podpora a provoz služeb

- 6.1. **V případě technických dotazů nebo problémů s provozem služeb nabízí Poskytovatel bezplatnou technickou podporu, která je dostupná na webu www.comtex.cz, v sekci technická podpora, nebo zejména na tel. číslech +420 491 110 858, +420 910 808 176 (Po-Pá, 9.00 - 17.00 hod., mimo tuto dobu je možnost nahlášení závady zasláním sms na tel. 777 08 08 08 ve tvaru: KOD44518 text zprávy, jméno a příjmení, nebo číslo smlouvy.**
- 6.2. Informace pro nastavení koncových zařízení podporovaných Poskytovatelem nebo další návody lze nalézt na www.comtex.cz, v sekci technická podpora.

7. Kvalita služeb

- 7.1. Poskytovatel poskytuje každému Uživateli minimální zaručenou úroveň služeb. Standardní minimální zaručená úroveň kvality služeb je 94 % za měsíc pro všechny poskytované služby, pokud není mezi Poskytovatelem a Uživatelem dohodnuto jinak.
- 7.2. Úroveň kvality služeb se vypočítává poměrem doby, mezi kterým je služba Uživateli bez Poruch dostupná a délky jednoho kalendářního měsíce vyjádřená v procentech (celkový počet hodin v kalendářním měsíci – počet hodin v měsíci, po které trvala Porucha x 100 : počet hodin v kalendářním měsíci).
- 7.3. Poskytovatel neručí za kvalitu služeb dodávaných třetí stranou. Zejména se jedná o dodavatele převzatého televizního vysílání. Poskytovatel taktéž neručí za kvalitu jakýchkoliv služeb poskytovaných třetí stranou pomocí sítě Poskytovatele.
- 7.4. Pokud zákazník využívá od poskytovatele i jiné služby (např. IPTV), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.
- 7.5. Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s parametry uvedenými ve Specifikaci služby přístupu k internetu v pevném místě pro koncové uživatele.
- 7.6. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu, viz. článek 5 těchto VP.

8. Smlouva, ukončení, odstoupení

- 8.1. Smlouva může být uzavřena písemně v sídle společnosti či elektronicky. Elektronicky se smlouva uzavírá vyplněním a potvrzením webového formuláře Poskytovatele Uživatelem a potvrzením takové elektronické objednávky Poskytovatelem, které je provedeno zasláním autorizačního kódu prostřednictvím sms na telefonní číslo uvedené při vyplňování webového formuláře jako hlavní komunikační číslo. V případě telefonické objednávky či jiných případů, kdy je služba po dohodě Uživatele s Poskytovatelem aktivována před vyplněním webového formuláře, má Uživatel povinnost uzavřít smlouvu elektronicky prostřednictvím webového formuláře Poskytovatele a zadáním autorizačního kódu zaslání Uživateli prostřednictvím sms na telefonní číslo uvedené při vyplňování webového formuláře jako hlavní komunikační číslo nejpozději do 14 dnů od aktivace služby. K uzavření smlouvy je nutné zadat obdržený autorizační kód do webového formuláře, podepsat smlouvu v sídle společnosti nebo provést první platbu za služby uvedené ve smlouvě. Platba za služby uvedené ve smlouvě tedy nahrazuje podpis smlouvy (písemně i elektronicky).
- 8.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nebo na dobu určitou a to tak, že smluvní vztah zaniká uplynutím posledního celého kalendářního měsíce, dle délky smluvního vztahu, na kterou byla Smlouva uzavřena. Přesná délka smluvního vztahu je specifikována ve Smlouvě.
- 8.3. V průběhu smluvního vztahu je možné rozsah objednaných služeb rozšířit dohodou smluvních stran. Není-li oběma stranami sjednáno jinak, nabude taková změna účinnosti k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce po uzavření dohody o změně Smlouvy. Pro objednání některých služeb a kombinací služeb může být požadováno uzavření nové nebo další Smlouvy.
- 8.4. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy nebo návrhu na změnu Smlouvy spočívající v rozšíření poskytovaných služeb, pokud je Uživatel v prodlení se splněním některého ze svých závazků vůči Poskytovateli, a to i tehdy, nejedná-li se o závazek z téže Smlouvy, nebo je Uživatel vedený jako dlužník v některé z databází dlužníků třetích stran. Poskytovatel je oprávněn odepřít uzavření Smlouvy nebo odmítnout návrh na změnu Smlouvy spočívající v rozšíření poskytovaných služeb též z technických nebo provozních důvodů.
- 8.5. Při ukončení Smlouvy podle bodu 8.3. v případě, že je místo původní Smlouvy uzavřena nová Smlouva se stejným nebo vyšším celkovým plněním, nehradí Uživatel za původní Smlouvu žádné poplatky.
- 8.6. Smluvní strany se výslovně dohodly, že nesdělí-li ani jedna ze smluvních stran, že nemá zájem na dalším trvání Smlouvy nejpozději 2 měsíce před ukončením účinnosti Smlouvy, platí, že se Smlouva mění na Smlouvu na dobu neurčitou. Při prodloužení smluvního vztahu je smluvní vztah podřízen parametrům a cenám služeb sjednaných ve Smlouvě, pokud není ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 8.7. Smlouvu je možné kdykoliv ukončit dohodou obou smluvních stran, jednostranné ukončení smluvního vztahu je možné pouze z důvodů stanovených Smlouvou, těmito VP, nebo obecně závaznými právními předpisy.
- 8.8. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud Uživatel vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, na základě porušení povinnosti ve smyslu §122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku. V těchto případech je Poskytovatel současně s odesláním oznámení o zrušení Služby oprávněn omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění. Dále je možné od Smlouvy odstoupit z důvodů porušování povinností Uživatele. Uživatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Službu uvedenou ve vyúčtování ceny; zrušit Službu je možné pouze po prokazatelném upozornění Uživatele. Soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně dvou nezaplacených vyúčtování ceny. Uhradí-li Uživatel veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď Poskytovatele platnosti a účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno. Taktéž je možné odstoupit od Smlouvy z důvodů překážky plnění, kdy další poskytování Služeb nelze od Poskytovatele z technických, provozních, nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.
- 8.9. Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně na její doručovací adresu v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami.

- 8.10. Smluvní strany sjednávají, že výpovědní doba je 30 dnů a běží od prvního dne po dni, v němž byla výpověď doručena druhé straně. Formulář pro výpověď smlouvy o poskytování služeb je dostupný na www.comtex.cz/dokumenty-ke-stazeni-2.
- 8.11. Pokud Uživatel uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na dobu určitou a dojde-li z důvodů na straně Uživatele k jejímu ukončení před uplynutím období, na které byla sjednána, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 1/5 celkového součtu plateb, které zbývají od konce účinnosti Smlouvy do doby konce trvání sjednané Smlouvy, nebo závazku. Pokud Uživatel obdrží od Poskytovatele slevu na koncové zařízení, zřízení služby, nebo jinou výhodu, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Uživateli úhradu ceny zařízení, poměrné slevy, nebo nákladů na dotované zřízení služby.
- 8.12. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Uživatel Poskytovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělí nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí Poskytovatele uvést v omyl.
- 8.13. Smlouva zaniká také automaticky bez výpovědi ke dni, kdy uživatel nemá předplacenou službu alespoň 6 libovolných měsíců v období 12 ti po sobě jdoucích měsících.
- 8.14. Uživatel je oprávněn navrhnout Poskytovateli uzavření dohody o předčasném ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel není povinen návrh Uživatele přijmout nebo může podmínit přijetí návrhu zaplacením odstupného.
- 8.15. Po ukončení smluvního vztahu je Uživatel povinen nechat provést odbornou demontáž veškerého zapůjčeného zařízení poskytovatele. Uživatel není oprávněn bez výslovné dohody s Poskytovatelem zařízení demontáž sám. Odbornou demontáž může na přání Uživatele provést technik Poskytovatele za poplatek dle platného Ceníku. Nebude-li odborná demontáž provedena v souladu s tímto bodem obchodních podmínek nejpozději do 14 dnů po zániku smlouvy nebo dojde k vrácení poškozeného, nekompletního, nebo opotřebovaného zařízení nad míru jeho běžného opotřebení, nebo v případě nevrácení zapůjčeného zařízení ani po marné výzvě k jeho vrácení, je po uplynutí 30 dnů od konce účinnosti Smlouvy Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli smluvní pokutu do výše ceny zapůjčeného zařízení, která je uvedena na Smluvních dokumentech a případně dále účtovat úrok z prodlení úhrady smluvní pokuty ve výši 0,05% za každý započatý den prodlení.
- 8.16. V případě úmrtí Uživatele zaniká smluvní vztah dnem smrti Uživatele.
- 9. Ochrana Osobních údajů, Provozních údajů a Lokalizačních údajů**
- 9.1. Poskytovatel je povinen dodržovat zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, a nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. V této souvislosti přijal vnitřní směrnici společnosti o ochraně osobních údajů dostupnou na www.comtex.cz/gdpr
- 9.2. Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu osobních údajů a dále ochranu Provozních údajů a Lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací soukromých, fyzických a právnických osob při poskytování Služeb v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích.
- 9.3. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává Osobní údaje pro účely smluvního vztahu, tedy pro účely poskytování Služby, zajištění dostupnosti Služby, vyúčtování Služby, identifikace zneužití Služby apod. Práva uživatele v oblasti ochrany osobních údajů jsou shrnuta v dokumentu Zásady zpracování osobních údajů dostupném na webových stránkách poskytovatele pod odkazem: http://www.comtex.cz/dokumenty/Inf_o_zprac_os_ud.pdf
- 9.4. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje Uživatelů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění a nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES., za účelem řádného plnění povinností plynoucích ze Smluvních dokumentů, a to po dobu nezbytně nutnou i po ukončení platnosti Smluvní dokumentace.
- 9.5. Uživatel je oprávněn vyslovit svůj nesouhlas se zpracováním Osobních údajů dle tohoto článku VP, a to v příslušné Smlouvě.
- 9.6. Uživatel má právo na informace o Osobních údajích, které Poskytovatel zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v příslušných ustanoveních Zákona o ochraně osobních údajů.
- 9.7. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel má právo zpracovávat Provozní údaje nezbytné pro vyúčtování ceny za Službu poskytnutou do konce doby, během níž může být úhrada vymáhána.
- 9.8. Uživatel bere na vědomí, že provozovatelé sítí a Poskyvatelé služeb elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat v nezbytném rozsahu data související s poskytováním Služby, zejména údaje o Účastnících spojení, pro zajištění propojení a přístupu k Síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítí a služeb elektronických komunikací.
- 9.9. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel výhradně v rámci zajištění důkazů o uskutečnění transakcí, zajištění práv Poskytovatele, nebo ostatních spolupracovníků Poskytovatele, monitorování vnitřní kvality služeb, monitoruje hlasovou a elektronickou komunikaci s Uživatелеm. Monitorováním se rozumí nahrávání hovorů, uchovávání datové korespondence a datového provozu.
- 10. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu a právo na paušální náhradu škody dle § 34a zákona č. 127/2005 Sb. a vyhlášky č. 529/2021 Sb.**
- 10.1. Zákazník, který chce přejít k poskytovateli Comtex s.r.o. (přijímající) s využitím ustanovení § 34a zákona 127/2005 Sb.:
- 10.1.1. Objedná žádané služby u Comtex s.r.o.
- 10.1.2. Uvede informace, které se týkají smlouvy u opouštěného poskytovatele, v rozsahu nejméně:
- 10.1.2.1. Svě identifikační údaje
- 10.1.2.2. identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu
- 10.1.2.3. identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu
- 10.1.2.4. den, ve kterém má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout

- 10.1.2.5.** ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydané opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu
- 10.1.3.** Podepíše smlouvu s Comtex s.r.o. o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 10.1.4.** V případě, že bude potřeba poskytnout další informace, zejména v případě, že zákazník u opouštěného poskytovatele využívá služby v rámci balíčku, poskytne zákazník nezbytnou součinnost.
- 10.2.** Zákazník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, dále pokud dojde ke zneužití v důsledku změny poskytovatele přístupu k internetu a dále při nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.
- 10.3.** Náhrada při zpoždění se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu činí 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení 400 Kč za každý započatý den prodlení.
- 10.4.** Náhrada při zneužití v důsledku změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím v důsledku změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 10.5.** Nedodrží-li Poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však Poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu Zákazník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží Zákazníkovi za první započatý den prodlení paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000 Kč.

11. Řešení sporů

- 11.1.** Spory mezi Poskytovatelem a Uživatelem vyplývající ze Smlouvy řeší, v rozsahu své zákonem vymezené působnosti, Český telekomunikační úřad (<http://www.ctu.cz/>) v řízení vedeném podle § 129 zákona o elektronických komunikacích na návrh kterékoli ze smluvních stran, a to i v případě řešení sporu se zahraniční osobou. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se uživatel může obrátit za účelem mimosoudního řešení sporu na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.
- 11.2.** Smluvní strany se dohodly, že pokud spory vzniklé z této Smlouvy a v souvislosti s ní, nelze vyřešit mimosoudně, bude je řešit obecně příslušný soud podle místa podnikání Poskytovatele, a to i v případě řešení sporu se zahraniční osobou.

12. Závěrečná a přechodná ustanovení

- 12.1.** Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právními předpisy České republiky.
- 12.2.** Veškeré písemnosti Poskytovatele jsou Uživateli zasílány prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na aktuální adresu uvedenou v Klientské aplikaci, nebo ve Smlouvě. Pokud se písemnost nepodaří Uživateli na uvedenou adresu doručit, považuje se za doručenu odmítnutím převzetí zásilky Uživatelem nebo marným uplynutím lhůty určené k jejímu vyzvednutí Poskytovatelem poštovních nebo kurýrních služeb, i když se o ní Uživatel nedozvěděl, nejpozději však jejím vrácením Poskytovateli. Doručování písemností může být prováděno i elektronicky, na emailovou adresu, kterou Uživatel uvede do Smlouvy pro tento účel a jestliže o tento způsob komunikace výslovně požádá. Za okamžik doručení emailu se považuje jeho přijetí serverem příjemce.
- 12.3.** Tyto VP nabývají účinnosti uplynutím jednoho měsíce ode dne jejich zveřejnění na webových stránkách provozovatele.

V Libáni dne 27. 6. 2024

Provozovatel sítě COMTEX s.r.o., zastoupený jednatelem Bc. Davidem Holmanem