

1 Předmět všeobecných podmínek

- 1.1 Všeobecné podmínky podrobně stanovují další ujednání mezi smluvními stranami. Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluvního ujednání mezi **zákazníkem** a **operátorem** (dále jen SMLOUVA). Operátor, jímž je společnost KASTEN NET, spol. s r. o., Větná 145, 277 11 Neratovice, IČ 62956582, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 41412 (dále jen OPERÁTOR) poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
- 1.2 Pro účely smlouvy je zákazníkem zákazník veřejně dostupných služeb poskytovaných operátorem u kterého byl zřízen koncový bod sítě, jak je definováno níže.
- 1.3 Operátor poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen Služba) ve Středočeském kraji na základě všeobecného oprávnění č.82/1 vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle ust. § 9 zákona e. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a souvisejících zákonů a nařízení.
- 1.4 Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací jsou veřejně přístupné na webové stránce Operátora www.netnet.cz

2 Cena služeb a platební podmínky

- 2.1 Aktuální informace o druzích, rozsahu a cenách služeb poskytovaných Operátorem jsou veřejně přístupné na webové stránce operátora www.netnet.cz
- 2.2 Aktuální platný ceník je nedílnou součástí smlouvy a je zákazníkovi rovněž k dispozici na webové stránce operátora www.netnet.cz nebo v sídle operátora.
- 2.3 Operátor si vyhrazuje právo měnit cenu služeb a další poplatky spojené s instalací, opravami a poškozeními zařízení ve vlastnictví operátora. Změnu ceny služeb zveřejní Operátor vždy nejméně 30 dnů předem dnem účinnosti této změny.
- 2.4 Zákazník je povinen platit měsíční sjednanou cenu za objednanou službu v souladu s sepsanou smlouvou nejpozději do 15 dne v měsíci. Poplatky a smluvní pokuty jsou splatné způsobem a v čase, jak je uvedeno v jejích vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na příslušný bankovní účet uvedený Operátorem.
- 2.5 Zákazník bere na vědomí, že operátor nenese odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb, nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet, ani za funkčnost a provozuschopnost propojení koncového zařízení zákazníka (zejména osobní počítač nebo telefonní přístroj) s koncovým místem.
- 2.6 Způsob a interval platby za služby mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinná sdělit druhé smluvní straně ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny.
- 2.7 Operátor je oprávněn kdykoli za trvání smlouvy navrhnout zákazníkovi změnu cena za služby. Operátor je povinen zveřejnit je na www.netnet.cz, popř. i jiným vhodným způsobem ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů předem. Uhrazení ceny v nové výši zákazníkem je považováno za souhlasný projev zákazníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.
- 2.8 Všechny poplatky uvedené ve smlouvě, podmínkách a ceníku bude zákazník hradit na bankovní účet operátora, uvedený ve smlouvě, pokud není dohodnuto jinak, a to ve sjednaných lhůtách. U všech plateb včetně mimořádného vyúčtování se v pochybnostech má za to, že vyúčtování bylo zákazníkovi doručeno pátý den po jeho odeslání. Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na účet operátora.
- 2.9 Jestliže zákazník neprovede úhradu ceny za služby nebo jiné platby dle smlouvy, podmínek nebo ceníku řádně a včas a prodlení s platbou bude delší než 14 dnů, operátor může zákazníkovi bez předchozího oznámení omezit nebo přerušit poskytování objednaných služeb. Nezávisle na tom má operátor právo od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností způsobem uvedeným v čl. 5.6. těchto smluvních podmínek a žádat okamžitou náhradu škody a zaplacení smluvních pokut dle smlouvy, podmínek a ceníku.
- 2.10 Pro případ prodlení s platbami zákazníka je operátor oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení a úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů. Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok operátora na náhradu škody v plné výši v penězích.
- 2.11 Operátorovi náleží po dobu platnosti smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě smlouvy a podmínek nezávisle na tom, zda zákazník skutečně využíval objednané služby.
- 2.12 Pro vyúčtování telefonní služby Credit: První den první periody je den zaplacení kreditu nebo den zřízení služby, pokud služba byla zřízena po zaplacení kreditu. Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího kreditu. Nevycerpáný kredit z předchozí periody se přičítá k následující periodě. Perioda může být nepravdivelná. Minimální kredit stanovený ceníkem musí být vyčerpán do 6-ti měsíců. Nevycerpáný kredit po této době propadá ve prospěch operátora jako sjednaná smluvní pokuta za nevycerpání kreditu. První den následující periody je den následující po zaplacení kreditu. Kredit musí být uhrazen nejpozději do vyčerpání předcházejícího kreditu. Výzva k platbě nemusí být operátorem zasílána.

3 Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1 Operátor je povinen provozovat a udržívat síť v řádném technickém stavu tak, aby byly služby poskytovány podle platných technických předpisů a příslušných právních ustanovení platných na území České republiky.
- 3.2 Operátor je povinen provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby byly závady na síti odstraněny v nejkratším možném termínu a informovat zákazníka o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a cenách Služeb a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala, a to formou zveřejnění na webové stránce operátora www.netnet.cz.
- 3.3 Zákazník se zavazuje poskytnout operátorovi veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy.
- 3.4 Zákazník je povinen zpravidla předem, nejpozději však do 7 dnů, informovat operátora o každé změně údajů zákazníka nebo plátce uvedených ve smlouvě (zejm. telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence).
- 3.5 Zákazník tímto uděluje Operátorovi nebo operátorem pověřené firmě souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřízením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení operátora a doplňkového zařízení v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu smlouvy i do ostatních prostorů nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti zákazníka či jeho zástupce. Za účelem plnění smlouvy se zákazník zavazuje umožnit na požádání operátora přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.
- 3.6 Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že operátor vede elektronickou databázi zákazníkem uskutečněných operací v rámci sítě operátora i mimo ni. zákazník tímto uděluje souhlas operátorovi s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky operátora, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.
- 3.7 Zákazník bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení operátora a doplňkových zařízení může vést k výpadku objednaných služeb, případně vést ke ztrátě dat na koncovém zařízení zákazníka. zákazník je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na koncovém zařízení zákazníka a provozovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda zákazník takové zálohování dat provedl či nikoliv.
- 3.8 Operátor udělí zákazníkovi přístupové heslo, které je operátor oprávněn měnit, pokud si tak vyžádají technické, provozní nebo organizační důvody na straně operátora. Zákazník se zavazuje se svým přístupovým heslem nakládat jako s důvěrným údajem. Zákazník nese odpovědnost za použití svého přístupového hesla, za veškeré materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce zákazníka, jakož i za informace a údaje použité zákazníkem v souvislosti s užíváním objednaných služeb. Zákazník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Zákazník bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení zákazníka. Operátor nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob do koncového zařízení zákazníka nebo k jakékoli ztrátě dat zákazníka umístěných na koncovém zařízení zákazníka ani za případné užívání takových aplikací zákazníkem.
- 3.9 Zákazník se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu a nesmí komukoliv jinému, s výjimkou osob sdílejících s ním společnou domácnost, umožnit využití objednaných služeb bez předchozího písemného souhlasu operátora, zejména není zákazník oprávněn umožnit bezplatné využití objednané služby. Zákazník nese odpovědnost za škodu, vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami.
- 3.10 Zákazník se dále zavazuje:
 - a) užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy a těmito podmínkami;
 - b) neporušovat autorská a jiná práva třetích osob, zejména práva duševního vlastnictví třetích stran, jako například autorská práva na software, filmy, hudbu a fotografie, nebo používání ochranných známek;
 - c) nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn;
 - d) nepoužívat objednané služby ani zařízení operátora ani doplňková zařízení, ať přímo nebo nepřímě, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného zákazníka, k jeho software nebo datům;
 - e) nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost sítě Internet a datové sítě operátora nebo umožňující její narušování;
 - f) nepřipojovat ke koncovému místu více koncových zařízení zákazníka než kolik je jich uvedeno ve specifikaci objednané služby;
 - g) neprovázovat prostřednictvím sítě Internet obchodní aktivity, jimiž se rozumí zejména • poskytování internetového přístupu do sítě Internet třetím osobám prostřednictvím zákaznickova připojení • hosting accounts nebo routing přes síť Internetu prostřednictvím sítě nazývané „proxy“, poskytování služeb e-mail, zpravodajství, provozování služeb pro mail-, http-, irc-, a dhcp-server • komerční využití domovské stránky, zejména distribuce reklamních, nebo propagačních materiálů.
- 3.11 Jakékoli porušení článku 3.9. a 3.10. nebo jakékoliv jiné jednání, které lze označit za zneužití objednaných služeb, způsobené zákazníkem je považováno za podstatné porušení této smlouvy a operátor je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb zákazníkovi, a to i bez předchozího upozornění; operátor zákazníkovi opětovně zahájí dodávku objednaných služeb, a to zpravidla na zákaznickovu písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku dle ceníku, zjedná-li zákazník nápravu. V případě porušení některé této povinnosti je zákazník povinen zaplatit operátorovi smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé takové porušení.
- 3.12 Omezení nebo přerušování poskytování služeb ze strany operátora v důsledku porušení povinnosti zákazníka, nezbavuje zákazníka povinnosti platit poplatky dle smlouvy a těchto podmínek v souladu s aktuálním ceníkem operátora.
- 3.13 Operátor vede evidenci zákazníků obsahující osobní údaje, které zákazníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytli souhlas s jejich zpracováváním v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění uděluje zákazník Operátorovi po dobu trvání Smlouvy oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů operátora a pro komunikaci se zákazníkem o všech službách operátora a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy operátorem (zejména informování o nových službách Operátora, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s operátorem, popř. technické záahy související s poskytováním objednaných služeb a prováděné operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů zákazníka uvedených ve smlouvě je podle zákona e. 101/2000 Sb. operátor. Zákazník je oprávněn souhlas se zpracováváním osobních údajů nad rámec stanovený v § 5 odst. 2 zákona e. 101/2000 Sb. kdykoliv odvolat.
- 3.14 Operátor jako provozovatel sítě je oprávněn předávat data související s poskytováním služeb, zejména údaje o zákaznících, jiným provozovatelům a poskytovatelům služeb elektronických komunikací, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání sítě a služeb.

4 Odpovědnost za vady a za škodu

- 4.1 Operátor odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch sjednaných Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel.
- 4.2 Není-li možné Službu zákazníkovi poskytnout z důvodu závady, je odpovědnost operátora omezena na povinnost odstranit závadu v nejkratším možném čase, nejpozději do 2 pracovních dnů. Pokud není Služba Operátorem poskytována po dobu delší než 2 pracovní dny, zavazuje se Operátor vrátit zákazníkovi poměrnou část poplatku na základě písemné žádosti zákazníka.
- 4.3 Operátor nezodpovídá za přenášené informace a obsah zpráv, druh a obsah vysílaných programů, jejich změny a dostupnost.
- 4.4 Operátor nezodpovídá za vady nebo škodu, které vzniknou jako důsledek překročení kapacity Sítě, a za poruchy nebo závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její části.
- 4.5 Operátor nezodpovídá za škodu nebo vady způsobené výpadky nebo poruchami sítí nebo zařízeními jiných provozovatelů v souladu s příslušnými ustanoveními ZEK.
- 4.6 Zákazník zodpovídá za škodu, která vznikne Operátorovi, pokud zákazník používá koncové zařízení připojené ke koncovému bodu Sítě, jež k tomu není určeno nebo které nesplňuje požadavky příslušných právních předpisů, v důsledku neoprávněného zásahu do sítě nebo zařízení či porušení ustanovení smlouvy nebo Všeobecných podmínek.
- 4.7 Zákazník zodpovídá za provoz koncového zařízení, které má připojené ke koncovému bodu Sítě, nese náklady spojené s provozem tohoto koncového zařízení a je povinen nahradit Operátorovi případnou škodu vzniklou použitím tohoto koncového zařízení.

5 Uzavření, trvání a zánik smlouvy

- 5.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Zákazník je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity.
- 5.2 Smlouva lze uzavřít, písemně, elektronickým účastníkovým vyplněním a potvrzením webového formuláře operátora a potvrzením takové elektronické objednávky operátorem nebo ústně při telefonickém rozhovoru účastníka s operátorem kontaktního centra operátora, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky operátora, s obchodním reprezentantem nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) Operátorem oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Operátor.
- 5.3 Změna rozsahu nebo specifikace služeb bude sjednávána tak, že na základě písemné nebo elektronické poptávky zákazníka bude ze strany Operátora nový rozsah Služeb zaveden do databáze zákazníka Operátora a ze strany zákazníka akceptován tak, že zákazník uhradí platbu za Služby v nové výši dle platného Ceníku Služeb v nejbližším zúčtovacím období.
- 5.4 Změna rozsahu Služeb má charakter dodatku ke Smlouvě. Operátor je oprávněn realizovat tuto změnu po uplynutí 30denní lhůty, která počíná běžet 1. dnem následujícího kalendářního měsíce. Uhrazení platby za Služby zákazníkem v její nové výši je považováno za souhlasný projev zákazníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.
- 5.5 Operátor i zákazník je oprávněn smlouvu vypovědět v případě, že zákazník nepřijme návrh na změnu pravidelných poplatků učiněný podle čl. 2.7 této smlouvy. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začíná plynout prvním dnem následujícího měsíce, kdy zákazník nepřijme návrh na změnu pravidelných poplatků.
- 5.6 Zákazník i operátor jsou oprávněni smlouvu vypovědět bez udání důvodu, nejdříve však po uplynutí 2 (dvou) celých kalendářních měsíců ode dne účinnosti smlouvy. Výpovědní lhůta je 2 kalendářní měsíce a začíná plynout prvním dnem následujícího měsíce, kdy byla druhé smluvní straně doručena písemná výpověď.
- 5.7 Operátor je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě prodlížení zákazníka s platbou poplatků či jiných plateb podle smlouvy po dobu delší než 14 dnů, nebo v případě podstatného porušení povinností zákazníka vyplývajících ze smlouvy, nebo pokud dojde k ukončení smlouvy mezi operátorem a vlastníkem případně správcem příslušné nemovitosti, v níž se nachází koncové místo, nebo nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které operátorovi znemožní dodávku objednaných služeb do 60 (šedesáti) dnů od podpisu smlouvy, nebo z jiných technických důvodů na straně operátora znemožňující operátorovi plnit předmět smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení operátora od této smlouvy zákazníkovi na adresu uvedenou ve smlouvě, popř. – oznámil-li zákazník po dobu platnosti smlouvy změnu adresních údajů – na poslední známou adresu zákazníka.
- 5.8 Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že operátor přestane dodávat objednané služby po dobu delší než 15 (patnáct) dní. Odstoupení od této smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení zákazníka od této smlouvy operátorovi.
- 5.9 Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení smlouvy jsou aktivací, popř. vstupní poplatky nevratné.
- 5.10 Po dobu plnění výpovědní lhůty je operátor oprávněn účtovat zákazníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky podle smlouvy a aktuálně platného ceníku, a zákazník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik smlouvy nemá vliv na nárok operátora na zaplacení dlužných částek za objednané služby ke dni ukončení smlouvy.
- 5.11 Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od smlouvy zákazníkovi přeplatek na pravidelných poplatcích, je operátor povinen tento přeplatek na základě písemné výzvy zákazníka vrátit do 30 (třicet) dnů od doručení výzvy operátorovi.
- 5.12 Po ukončení smlouvy je operátor oprávněn své zařízení demontovat a zákazník se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. V případě, že zákazník neumožní demontáž zařízení operátorovi, má operátor nárok na náhradu způsobené škody.
- 5.13 V případě, že zákazník uzavřel Smlouvu o poskytování jakékoliv služby na dobu určitou, po kterou se Službu zavázal užívat, je povinen v kalendářním měsíci následujícím po ukončení takové smlouvy před uplynutím doby, na kterou byla sjednávána, zaplatit operátorovi částku, která se rovná rozdílu mezi souhrnem částek sjednaných na dobu platnosti Smlouvy a částkami zákazníkem již zaplacenými.

6 Poruchy a reklamace

- 6.1 Zákazník je povinen ohlásit omezení nebo přerušení poskytovaných objednaných služeb, závady na zařízení a na doplňkových zařízeních operátorovi (dále jen „závada“) neprodleně po jejich zjištění.
- 6.2 Operátor se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li zákazníkovi zcela využívat služeb, do 48 hodin od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvající déle než 48 hodin se nepovažuje za porušení smlouvy.
- 6.3 Náklady na odstranění závady nese operátor s výjimkou případů, kdy závadu způsobil zákazník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení zákazníka. V takovém případě je operátor oprávněn účtovat zákazníkovi a zákazník je povinen uhradit operátorovi náklady na odstranění závady podle v té době aktuálně platného ceníku operátora.
- 6.4 Nebude-li závada, která způsobí přerušení poskytování objednaných služeb, za kterou operátor odpovídá a která byla řádně zákazníkem ohlášena odstraněna do 48 hodin od jejího ohlášení, bude zákazníkovi na základě jeho písemné žádosti, vrácena příslušná poměrná část pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závadu na straně operátora využít.
- 6.5 V případě, že se zákazník domnívá, že poskytované objednané služby svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají podmínkám a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u operátora. Vady v nesprávně vyúčtovaných pravidelných poplatcích popř. jiných platbách za poskytnuté objednané služby je zákazník povinen uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, jinak zákazníkovo právo zanikne. Jiné vady poskytnuté objednané služby je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- 6.6 Uplatnění reklamace proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nemá odkladný účinek a zákazník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté objednané služby v plné výši do data splatnosti.
- 6.7 Operátor je povinen vyřídit reklamaci proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nejpozději do 30 (třicet) dnů ode dne doručení reklamace nebo, vyžaduje-li vřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem/operátorem, nejpozději do 60 (šedesáti) dnů ode dne doručení reklamace. V případě kladného vřízení reklamace je operátor povinen vrátit zákazníkovi příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do 30 (třicet) dnů od vřízení reklamace. Nevýhoví-li operátor reklamaci podle tohoto odstavce, je zákazník oprávněn uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu své námitky proti způsobu vřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třicet) dnů ode dne doručení vřízení reklamace.
- 6.8 Ostatní případy reklamaci zákazníkem vyřídí operátor podle jejich složitosti a případné technické nebo administrativní náročnosti.
- 6.9 Zákazník bere na vědomí, že operátor nenese odpovědnost za případné škody způsobené nedostupností sjednané služby a není povinen uhrazovat zákazníkovi náhradu škody v důsledku neposkytnutí sjednané služby nebo vadného poskytnutí sjednané služby.
- 6.10 Zákazník se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků operátora za jakékoliv servisní úkony vyžádané zákazníkem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení, které nese operátor na své náklady.

7. Poskytovaná zařízení

- 7.1 Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány a jejichž součástí jsou ve výlučném vlastnictví operátora (dále jen „zařízení operátora“) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravit.
- 7.2 Zákazník je povinen si zabezpečit, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, legální a nainstalované hardwarové a softwarové prostředky a jejich funkčnost potřebné pro připojení ke koncovému místu (dále jen „koncové zařízení zákazníka“). Operátor neodpovídá za funkčnost či provoz koncového zařízení zákazníka (zejména osobní počítač, router, brána, WiFi zařízení nebo telefonní přístroj).
- 7.3 Operátor může půjčit nebo prodat zákazníkovi doplňková zařízení např. síťovou kartu, router, IP telefon, IP bránu (dále jen „doplňková zařízení“) proti úhradě nebo zaplacení zálohy podle platného ceníku operátora. V takovýchto případech nenese operátor odpovědnost za jejich funkčnost.
- 7.4 Zákazník se zavazuje řádně používat zařízení operátora a doplňková zařízení, zejména se zákazník zavazuje nepřipojovat k zařízení operátora ani k doplňkovým zařízením žádné přístroje, které nebyly schváleny operátorem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice.
- 7.5 Zákazník je povinen vrátit zařízení operátora nebo doplňkové zařízení do sídla operátora nejpozději do 7 dnů od ukončení smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí. Za účelem vrácení zařízení operátora je zákazník povinen se spojit s kontaktním místem operátora.
- 7.6 Jestliže zákazník nevrátí zařízení operátora nebo doplňkové zařízení ve lhůtě uvedené v předchozím odstavci nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je operátor oprávněn účtovat zákazníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100 % jeho hodnoty uvedené v ceníku v den uzavření smlouvy.
- 7.7 Zákazník není oprávněn se zařízením operátora ani s doplňkovým zařízením jakýmkoliv způsobem nakládat. Zákazník nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí operátora, použít jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky. Zákazník není oprávněn do zařízení operátora ani do doplňkových zařízení jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od operátora písemné oprávnění.
- 7.8 Zákazník je povinen informovat operátora o cizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení nejpozději do 24 hodin od vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má zákazník právo na jeho výměnu, a to po zaplacení náhrady škody operátorovi.
- 7.9 Operátor se zavazuje zákazníkovi vrátit zálohu nejpozději do 60 (šedesáti) dnů po vrácení úplného a nepoškozeného doplňkového zařízení operátorovi.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu operátora převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu.
- 8.2 Smlouva může být měněna písemnou dohodou smluvních stran nebo postupem uvedeným ve smlouvě. Tyto podmínky mohou být měněny operátorem. Operátor je povinen o změně informovat zákazníka nejméně dva měsíce předem a nové podmínky zveřejnit na www.netnet.cz a v sídle operátora, popř. i jiným vhodným způsobem. Nevypoví-li zákazník smlouvu, stávají se pro něj nové podmínky závazné dnem uvedeným v takových nových podmínkách.
- 8.3 Zákazník podpisem Smlouvy uděluje souhlas s postoupením práv a povinností Operátora plynoucích ze Smlouvy na jinou společnost podrobenou jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 66a zákona č. 513/1991 Sb. obchodního zákoníku v platném znění; pohledávky vzniklé ze Smlouvy může Operátor postoupit za podmínek stanovených právními předpisy.
- 8.4 Operátor vede evidenci zákazníků obsahující osobní údaje, které zákazníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytli souhlas s jejich zpracováváním v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění udluže zákazník Operátorovi po dobu trvání Smlouvy oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Operátora a pro komunikaci se zákazníkem o všech službách operátora a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Operátorem (zejména informování o nových službách Operátora, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s Operátorem, popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných Služeb a prováděné operátorem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů zákazníka uvedených ve Smlouvě je podle zákona č. 101/2000 Sb. Operátor.
- 8.5 Zákazník je oprávněn souhlas se zpracováváním osobních údajů nad rámec stanovený v § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. kdykoliv odvolat. Operátor jako provozovatel sítě je oprávněn přerušovat data související s poskytováním služeb, zejména údaje o zákaznících, jiným provozovatelem a poskytovatelem služeb elektronických komunikací nebo veřejných telefonních služeb, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k Síti, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Sítě a Služeb.
- 8.6 Tyto podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny předchozí podmínky vztahující se ke službám dle smlouvy.
- 8.7 Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž obdrží operátor jeden stejnopis a zákazník jeden stejnopis.
- 8.8 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování veřejné telekomunikační služby nabývají účinnosti dne 1.9.2010.