

## Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

### 1. Předmět Všeobecných podmínek a definice pojmů

1.1. "Všeobecné podmínky" jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování Služeb uzavírané mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.

1.2. "Poskytovatel" je společnost Petr Jilemnický - J-COM, se sídlem Třešňová 920, Městec Králové 289 03, IČ 05221897.

1.3. "Smlouva" je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená Poskytovatelem a účastníkem.

1.4. „Dodatek“ je písemný dodatek k uzavřené Smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené Smlouvy.

1.5. "Ceník" je platný ceník Služeb Poskytovatele, Účastníku je dostupný v sídle Poskytovatele, na jeho www stránkách či na Intranetu. Ceník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby.

1.6. "Typ placení" je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou službu a je přiřazen ke každé Službě. Typy placení jsou: Předplatné, Faktura.

1.7. "Služby" a "Doplňkové služby" jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací a jsou poskytovány na základě osvědčení č. 4226, vydaným Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 6. prosince 2016.

1.8. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném a účinném znění a zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění.

1.9. "Účastník" je uživatel příslušné Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito Všeobecnými podmínkami, a který má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu.

1.10. "Den zřízení služby" je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávkou, čímž je Služba dostupná.

1.11. "Telekomunikační síť" je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.

1.12. "Perioda" je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí z objednané služby.

1.13. "Výzva k platbě" je podnět k úhradě závazků plynoucích ze Smlouvy. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Způsob doručení je písemně, elektronickou poštou, či umístěním na Intranetu. Výzvu k platbě je i závazek Účastníka plynoucí z Objednávky.

1.14. "DUZP" je datum uskutečnění zdanitelného plnění.

1.15. "Přípojný bod" (nebo též "Koncový bod") Telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Účastníkovi předávány Služby.

1.16. "Přenosová trasa" je elektronické komunikační zařízení Účastníka či Poskytovatele, sloužících pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou Účastníka a fyzickou lokalitou Poskytovatele, nutné pro poskytování příslušné Služby.

1.17. "Závada" je stav, kdy je Účastníku užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za Přípojným bodem (na straně Účastníka).

1.18. "Porucha" je stav, kdy je Účastníku užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (na straně Poskytovatele).

1.19. "Reklamace" je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování za Služby.

1.20. "Dohled" je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou garantované parametry Služby.

1.21. „Maximální rychlost“ je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

1.22. „Inzerovaná rychlost“ je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a

marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem.

1.23. „Běžně dostupná rychlost“ je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

1.24. „Minimální rychlostí“ se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

1.25. „Akcelerovanou rychlostí“ se rozumí zvýšení rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu poskytuje koncovému uživateli. Hodnota akcelerované rychlosti odpovídá 50% navýšení hodnoty rychlosti maximální, jedná se o nepovinný bonus ke každé službě.

1.26. „Velká trvalá odchylka“ od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

1.27. „Velkou opakující se odchylkou“ od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

1.28. Odchylky od inzerované rychlosti mohou způsobit zpomalení načítání webových stránek, snížit rychlost stahování/nahrávání dat, negativně ovlivnit kvalitu a plynulost streamovaného videa na IPTV nebo stabilitu při hraní on-line her apod.

### 2. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy

2.1. Přijetím Objednávky Poskytovatelem je platně uzavřena Smlouva. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby uvedené v další Objednávkě. Je-li to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objednávky s tím, že teprve akceptací první Objednávky se určují podstatné náležitosti Smlouvy a Smlouva se stane platnou a účinnou.

2.2. Po uzavření platné a účinné smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

2.3. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný Den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Účastníku náhradní Den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit.

2.4. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednaným Dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě služby, je-li ke zřízení Služby vyžadována.

2.5. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.

2.6. Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den následující po dni skončení zkušebního provozu.

### 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1. Poskytovatel je povinen:

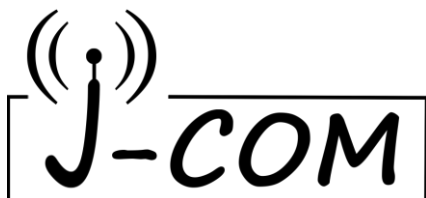
3.1.1. Zřídit a poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávkou.

3.1.2. Poskytnout Účastníkovi finanční náhradu-kompensaci za nefunkčnost po dobu Poruchy dle bodu 9.

3.1.3. Vrátit (na bankovní účet Účastníka, specifikovaný ve Smlouvě či Objednávkě) zálohu na aktivací poplatek a další případné zálohy

3.1.4. Informovat Účastníka o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek, a to nejméně 1 měsíc před účinností změny, ale pouze v případě podstatné změny smluvních podmínek, která pro Účastníka představuje jejich zhoršení.

3.1.5. Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec nutný pro provoz Služby a Telekomunikační sítě.



Prodej a servis výpočetní techniky, správa počítačových sítí  
Kabelové a optické datové rozvody ve firemních objektech a bytových domech  
Připojení k internetu na sdílených variantách i profesionální vyhrazené spoje

[www.J-COM.cz](http://www.J-COM.cz), [info@j-com.cz](mailto:info@j-com.cz)

## Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

3.1.6. Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkem.  
3.1.7. Vyřídít Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení Reklamace.

3.2. Poskytovatel je oprávněn:

- 3.2.1. Přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně odstávky Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.
- 3.2.2. Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle objednávky.
- 3.2.3. Měnit Ceník a Všeobecné podmínky.
- 3.2.4. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, login a heslo.
- 3.2.5. Nezřídít Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objednávka, včetně všech příloh, nebo pokud Účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

### 4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1. Účastník je povinen:

- 4.1.1. Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti podle faktury. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele.
- 4.1.2. Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou a Objednávkou, zejména:
  - a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu; ani se do nich nezapojovat, včetně přenosu;
  - b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva;
  - c) nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
  - d) nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;
  - e) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
  - f) nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy);
  - g) nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití;
- 4.1.4. Neposkytovat Služby třetím osobám, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.
- 4.1.5. Učinit veškerá možná opatření, zabráňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě Účastníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 4.1.6. Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalací vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.
- 4.1.7. Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Účastník změnil výchozí podmínky instalace opatření a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.
- 4.1.8. Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.
- 4.2. Účastník je dále povinen:
  - 4.2.1. Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.
  - 4.2.2. Účastník je povinen zajistit oznámením Poskytovateli pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých certifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na Intranetu, či oznamovat Poskytovateli.
  - 4.2.3. Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.
  - 4.2.4. Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení příslušné Služby.
  - 4.2.5. Užívat Službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní

osvědčení pro provoz v České Republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Připojný bod.

- 4.2.6. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele a zařízením Účastníka zařazeným do dohledu.
- 4.2.7. Převzít Službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti; pokud Účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení.
- 4.2.8. Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky.
- 4.3. Účastník je oprávněn:
  - 4.3.1. Uplatnit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu způsobem uvedeným dále.

### 5. Rozsah a územní vymezení poskytované Služby

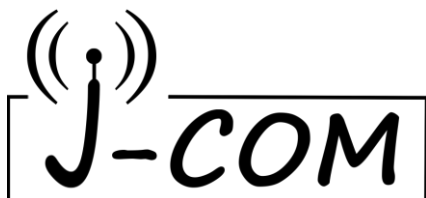
- 5.1. Rozsah poskytované Služby je uveden na [www.stankach.com](http://www.stankach.com) Poskytovatele.
- 5.2. Pro každou Službu je vyhotovena samostatná Objednávka.
- 5.3. Doplnkové služby jsou součástí Služby, jejíž doplněk tvoří.
- 5.4. Jednotlivé Objednávky na sobě nejsou vzájemně závislé.
- 5.5. Jednotlivé Objednávky lze samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné Objednávky nezaniká platnost ostatních Objednávek.
- 5.6. Ujednání obsažená v Objednávce mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech Smlouvy a jsou platná pouze pro danou Objednávku.

### 6. Ceny služeb

- 6.1. Veškeré ceny jsou konečné – nejsme plátcí DPH.
- 6.2. Cena za poskytnuté Služby se sjednává:
  - 6.2.1. Podle Ceníku.
  - 6.2.2. Smluvní cena písemnou dohodou v Objednávce nebo na Technickém listu služby.

### 7. Vyúčtování a placení, platební podmínky

- 7.1. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:
  - 7.1.1. První den první Perody je den zaplacení Kreditu nebo Den zřízení služby, pokud Služba byla zřízena po zaplacení Kreditu.
  - 7.1.2. Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího Kreditu. Nevyčerpaný Kredit z předchozí Perody se přičítá k následující Periodě.
  - 7.1.3. Perioda může být nepravidelná.
  - 7.1.4. Minimální Kredit stanovený Ceníkem nebo Objednávkou musí být vyčerpán do 12-ti měsíců. Nevyčerpaný Kredit po této době propadá ve prospěch Poskytovatele jako sjednaná smluvní pokuta za nevyčerpání.
  - 7.1.5. První den následující Perody je den následující po zaplacení Kreditu. Kredit musí být uhrazen nejpozději do vyčerpání předcházejícího Kreditu.
  - 7.1.6. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zasílána.
  - 7.1.7. Poskytovatel může žádat složení jistiny (nevyčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 dnů od ukončení Služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků Účastníka.
- 7.2. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Předplatné:
  - 7.2.1. První den první Perody je Den zřízení služby.
  - 7.2.2. Délka Perody je jeden kalendářní měsíc, první Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Perody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala. Perioda je pravidelná.
  - 7.2.3. První den následující Perody je první den kalendářního měsíce.
  - 7.2.4. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě Výzvy k platbě.
  - 7.2.5. Splátnost úhrady ceny za Službu je deset dnů před prvním dnem Perody, na který je Služba hrazena.
  - 7.2.6. Služba může být sjednána i na dobu určitou.
  - 7.3. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura:
    - 7.3.1. První den první Perody je Den zřízení služby.
    - 7.3.2. Délka Perody je jeden kalendářní měsíc, první Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Perody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala. Perioda je pravidelná.
    - 7.3.3. První den následující Perody je první den kalendářního měsíce.
    - 7.3.4. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury.
    - 7.3.5. Splátnost úhrady faktury je 7 dní ode dne doručení nebo je splátnost vyznačena přímo na faktuře.
    - 7.4. Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu § 21 odst. 10 zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem, nebo poslední den Perody, a to ten den, který nastane dříve.
    - 7.5. Pro vyúčtování aktivního poplatku služeb všech Typů je režim placení a DUŽP shodný s režimem placení první Perody pro daný Typ služby.



Prodej a servis výpočetní techniky, správa počítačových sítí  
Kabelové a optické datové rozvody ve firemních objektech a bytových domech  
Připojení k internetu na sdílených variantách i profesionální vyhrazené spoje

[www.J-COM.cz](http://www.J-COM.cz), [info@j-com.cz](mailto:info@j-com.cz)

## Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

7.6. Vyúčtování poplatku za změnu Služby a rozdílu mezi cenou nové Služby a původní Služby proběhne pro jednotlivé Typy jako pro aktivací poplatek a první Periodu Služby, nebo v rámci příštího vyúčtování. Způsob vyúčtování volí Poskytovatel.

7.7. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Objednávky v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to na nejbližším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 100% ceny příslušné Služby.

7.8. Pro vyúčtování měřených (tarifních) položek (nad rámec paušálu) - Pokud je cena Služby vázána na objem odebrané Služby, bude Poskytovatelem cena Služby vyúčtována dnem změření objemu odebrané Služby. DUZP je dnem změření objemu odebrané Služby.

7.9. Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

7.10. Daňový doklad je pro Účastníka Poskytovatelem v elektronické podobě a je zasílán e-mailem. Písemně vystavený daňový doklad se doručuje poštou Účastníkovi pouze tehdy, je-li to sjednáno Objednávkou za stanovený poplatek.

7.11. Veškeré úhrady na Služby i přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtováních Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Objednávkami na různé Typy Služeb.

7.12. Veškeré úhrady přijaté Poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných Objednávkou jsou u Typu Kredit nevratné, u Typu Předplatné a Faktura jsou vratné pouze na základě písemné žádosti.

7.13. Úhrady na základě Výzev k platbě dle příslušné Objednávky u typu Kredit a Předplatné jsou nevratné.

7.14. Je-li Účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

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

8.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závalu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky Poskytovateli na kontakt uvedený na [www.stránkách](http://www.stránkách) Poskytovatele.

8.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.

8.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, informaci, zda se jedná o Závalu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo doba zjištění Poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.3.1. Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí Telekomunikační sítě, z provozu.

8.4. Účastník se zavazuje ohlásit i Závalu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní Dohled Služby.

8.5. Účastník a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do Dohledu budou zařazena i zařízení Účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento Dohled řídí podmínkami pro Dohled Telekomunikační sítě. Zařazení do Dohledu musí být sjednáno v Objednávce, vyřazení musí být provedeno jako změna Objednávky provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.

8.6. Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví Poskytovatele, ale je součástí Dohledu, je Účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude Smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

8.7. Cílem Dohledu Telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědnosti za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro Služby zařazené do Dohledu:

a) Účastník je povinen neprodleně hlásit veškeré Poruchy a Závady a veškeré další skutečnosti, které se dozví a jež by mohly (i v budoucnosti) ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

b) Účastník je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.

c) Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky Telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah Služby.

d) Poskytovatel má právo vyřadit z Dohledu Službu, kde Uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

### 9. Parametry Služeb a Reklamací

9.1. Poskytovatel službou SLA garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu poruchy služby. SLA je poskytováno ke službám pronájmu okruhů, kde jsou definovány různé úrovně parametrů služby podle dostupnosti a limitem času na odstranění poruchy, resp.

maximální délku nepřetržité poruchy. Různé úrovně parametrů SLA odpovídají různým technickým řešením, zejména v přístupovém vedení.

9.2. Cena za SLA na daném okruhu se určuje procentuální sazbou ze základní měsíční ceny služby dle ceníků jednotlivých služeb bez slev a doplňkových služeb.

9.3. Při nedodržení jednoho a více garantovaných limitů z důvodů na straně Poskytovatele je oprávněnému Účastníkovi vrácena formou dobropisu celá cena za SLA a dále má oprávněný Účastník nárok na vrácení poměrné části z měsíční ceny za danou službu, dále jen měsíční cena. Výše poměrné části z měsíční ceny se vypočítá způsobem uvedeným ve smlouvě SLA.

9.4. V případě nedodržení garantovaných parametrů bude oprávněnému účastníkovi po skončení sledovaného měsíčního období vyúčtována celková cena za SLA formou dobropisu a oprávněnému účastníkovi zároveň vznikne nárok požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny podle zaslání měsíčního reportu. Oprávněný uživatel uplatňuje právo na vrácení poměrné části měsíční ceny písemnou formou. V případě platební nezádnosti oprávněného účastníka bude částka vyúčtována až po vyrovnání splatných závazků oprávněného účastníka vůči Poskytovateli.

9.5. SLA je stanovena v technickém listu služby.

9.6. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu dle bodu 9.3. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamací.

9.7. Reklamací musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců vadného poskytnutí Služby, do sídla Poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne.

9.8. Reklamací musí být označena jako "Reklamací" a musí obsahovat identifikaci Účastníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamací a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamací, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

9.9. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:

9.9.1. Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash)

9.9.2. Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.

9.9.3. Tstart je okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna a Služba opět zprovozněna.

9.9.4. Úhrnná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.

9.9.5. Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektriny u Účastníka.

9.9. Účastník má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamací oprávněná.

9.10. Podání Reklamací nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

9.11. Pro zjištění velikosti a vlivu odchylek probíhá měření rychlosti na TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

9.12. V případě projevů „Velké trvajících odchylek" nebo „Velké opakující se odchylek" má zákazník právo podat reklamaci dle odstavce 9. VOP

9.10. Podání Reklamací nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

9.11. Pro zjištění velikosti a vlivu odchylek probíhá měření rychlosti na TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

9.12. V případě projevů „Velké trvajících odchylek" nebo „Velké opakující se odchylek" má zákazník právo podat reklamaci dle odstavce 9. VOP

9.10. Podání Reklamací nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

9.11. Pro zjištění velikosti a vlivu odchylek probíhá měření rychlosti na TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

9.12. V případě projevů „Velké trvajících odchylek" nebo „Velké opakující se odchylek" má zákazník právo podat reklamaci dle odstavce 9. VOP

9.10. Podání Reklamací nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

9.11. Pro zjištění velikosti a vlivu odchylek probíhá měření rychlosti na TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

9.12. V případě projevů „Velké trvajících odchylek" nebo „Velké opakující se odchylek" má zákazník právo podat reklamaci dle odstavce 9. VOP

9.10. Podání Reklamací nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

9.11. Pro zjištění velikosti a vlivu odchylek probíhá měření rychlosti na TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

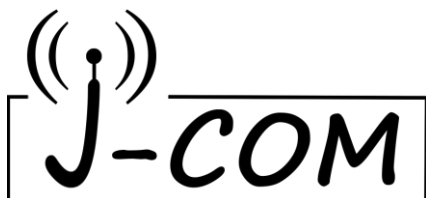
9.12. V případě projevů „Velké trvajících odchylek" nebo „Velké opakující se odchylek" má zákazník právo podat reklamaci dle odstavce 9. VOP

9.10. Podání Reklamací nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.

9.11. Pro zjištění velikosti a vlivu odchylek probíhá měření rychlosti na TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

9.12. V případě projevů „Velké trvajících odchylek" nebo „Velké opakující se odchylek" má zákazník právo podat reklamaci dle odstavce 9. VOP

9.10. Podání Reklamací nemá odkladný účinek na úhradu platby za poskytnuté Služby.



Prodej a servis výpočetní techniky, správa počítačových sítí  
Kabelové a optické datové rozvody ve firemních objektech a bytových domech  
Připojení k internetu na sdílených variantách i profesionální vyhrazené spoje

[www.J-COM.cz](http://www.J-COM.cz), [info@j-com.cz](mailto:info@j-com.cz)

## Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

ustanovením § 4 písm. a), ustanovením § 5 odst. 2 a § 5 odst. 5 zákona 101/2000 Sb. a ust. § 84 a § 86 zákona 127/2005 Sb. v platném a účinném znění. Osobní údaje a informace budou zpracovávány Poskytovatelem v rozsahu předaných informací pro naplnění účelu poskytování Služby pouze pro potřeby Poskytovatele, tj. zejména pro vedení evidence Účastníků, zasílání informací v souladu s poskytovanou Službou. Při ukončení platnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen provést likvidaci osobních údajů. Poskytovatel je řádně zaregistrovaným správcem osobních údajů ve smyslu shora uvedeného zákona.

11.2. Poskytovatel smí zpracovávat údaje o Účastníkovi pro obchodní účely pouze s jeho předchozím písemným souhlasem.

11.3. Uzavřením Objednávky dává Účastník Poskytovateli souhlas s uvedením obchodní firmy a sídla Účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

11.4. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném a účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy a Objednávky, zejména podmínky Smlouvy a cenu Služeb.

### 12. Změna Smlouvy, Objednávky a parametrů služby

12.1. Smlouvu lze měnit:

12.1.1. Přidáním nové Objednávky.

12.1.2. Nahrazením Objednávky novou Objednávku

12.1.3. Písemnými číslovanými Dodatky Smlouvy či příslušné Objednávky.

12.1.4. Nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníku.

12.2. Změny Ceníku:

12.2.1. Změny jsou pro Účastníka účinné vždy k 1. dni 1. Periody následující po uplynutí lhůty dle 3.1.4.

12.2.2. Změny ve prospěch Účastníka mohou být Poskytovatelem prováděny i v období kratším, než je stanoveno dle 3.1.4.

12.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu Služby a tím i změnu Objednávky, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů Služby a nedojde ke zvýšení ceny.

12.4. Ujednání v Dodatku mají přednost před ujednáními v Objednávkách. Cenová ujednání v Dodatku platí i na všechny Objednávky uzavřené před uzavřením Dodatku, ale až od data uzavření Dodatku.

### 13. Trvání a zánik Smlouvy a Objednávky

13.1. Smlouva je uzavřena na minimální dobu platnosti alespoň jedné Objednávky.

13.2. Objednávka se sjednává na dobu neurčitou, pokud není v Objednávce výslovně sjednáno jinak.

13.3. Účastník nebo Poskytovatel mohou vypovědět Službu na dobu neurčitou písemnou formou, výpovědní doba je vždy do konce kalendářního měsíce, pokud není ve výpovědi uvedeno jinak.

13.4. Služba na dobu určitou zaniká datem ukončení platnosti služby, pokud není do té doby uzavřen dodatek měnící dobu platnosti služby.

13.5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od sjednané Objednávky v případě, že:

13.5.1. Účastník hrubě porušil své povinnosti. Za hrubé porušení je považováno porušení povinností Účastníka dle bodu 4.1. a neplacení jakékoli platby dle Smlouvy v termínu 10 dnů po dni splatnosti.

13.5.2. Účastník opakovaně (minimálně 2x během tří po sobě jdoucích měsíců) neplnil smluvní podmínky, zejména porušil své povinnosti dle bodu 4.2.

13.5.3. Při zřízení Služby, provádění změny, Poskytovatel zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

13.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníkovi. Dnem odstoupení od Smlouvy zanikají všechny Objednávky.

13.7. Objednávka dále zaniká:

13.7.1 Automaticky u Služby Typu placení "Kredit" - nebude-li Kredit uhrazen do 60 dnů po pozastavení Služby (z důvodu vyčerpání kreditu).

13.7.2 Automaticky u Služby Typu placení "Předplatné" - nebude-li cena Služby uhrazena nejpozději do posledního dne před následující Periodou.

13.8. V případě odstoupení od Smlouvy z viny Účastníka má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši zůstatku nezaplacené částky za využívání Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb do původního sjednaného termínu poskytování Služby nebo ve výši součtu měsíčních plateb po dobu sjednané výpovědní doby. Způsob výpočtu smluvní pokuty je oprávněn si jednostranně zvolit Poskytovatel.

13.9. Veškerá odstoupení od Smlouvy či Objednávky a výpovědi Smlouvy a Objednávky musí být provedena písemně.

13.10. Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky.

13.11. V případě předčasného ukončení poskytování Služby z důvodu ležícího na straně Účastníka:

13.11.1. U Služby na dobu určitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků za poskytování Služby do uplynutí sjednané doby.

13.11.2 U Služby na dobu neurčitou má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních poplatků po dobu sjednané výpovědní doby.

13.12. Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovu provozování služby ve výši 25 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu provozování služby.

### 14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

14.1. V případě neposkytnutí Služby podle Objednávky je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle čl. 9 dle sjednaného SLA.

14.2. Poskytovatel je oprávněn započítat jakékoli své závazky z titulu náhrady škody na své pohledávky za Účastníkem. Náhradu škody poskytne Poskytovatel Účastníkovi v naturální podobě-jako službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

14.3. Účastník prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 4.1.6, v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastníkem, tyto nároky vypořádá, nebo Poskytovateli nahradí všechny výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění Poskytovateli vznikly.

14.4. Neumožní-li Účastník Poskytovateli převzetí jeho zařízení do 7 (sedmi) dnů po zániku Smlouvy či skončení Služby, je v prodlení a odpovídá Poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů, mimo to má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši pořizovací ceny zařízení. Účastník se zavazuje poskytovateli tuto smluvní pokutu zaplatit bez zbytečného odkladu.

14.5. Účastník se zavazuje uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka.

14.6. Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, emailové pošty, jakýchkoli údajů apod. k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup; za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Účastník.

14.7. Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejména živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.).

14.8. V případech, uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, kdy má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu, má Poskytovatel mimo smluvní pokutu také nárok na náhradu škody, která mu z jednání Účastníka vznikne.

### 15. Společná a závěrečná ustanovení

15.1. Veškerá oznámení a informace dle těchto Všeobecných podmínek je možné také provádět e-mailem, popřípadě sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele.

15.2. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doručení podání k poštovní přepravě.

15.3. Úkony ve Smlouvě a Objednávce (uzavření, změna, výpověď atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky prostřednictvím e-mailu, jehož přijetí Poskytovatel potvrdí.

15.4. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Objednávkách, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.

15.5. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné od 1. ledna 2021.