

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ SPOLEČNOSTI ONYX engineering, spol. s r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanovují ujednání mezi stranami Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), tj. mezi společností ONYX engineering, spol. s r.o., IČ: 64615341, se sídlem Pavelkova 598/11, 77900 Olomouc, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, pod spisovou značkou 14256 (dále jen „Poskytovatel“) a zákazníkem (dále jen „Účastník“).

1.2 Poskytovatel zajišťuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen Služba) na území České republiky na základě osvědčení Českého telekomunikačního úřadu č. 1677 ze dne 25. 10. 2006.

1.3 Službami elektronických komunikací se rozumí poskytování následujících komunikačních služeb:

- a) veřejná pevná síť elektronických komunikací,
- b) ostatní hlasové služby,
- c) služby přenosu dat a služby přístupu k síti internetu.

1.4 Ucelené smluvní ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem tvoří Smlouva, Všeobecné podmínky a aktuální ceník služeb (dále jen „Ceník“).

1.5 Ceník je dokument obsahující ceny Služby a podléhá aktualizaci Poskytovatele. Ceník je uveřejněn na webových stránkách Poskytovatele www.onyx.cz a v sídle Poskytovatele na adrese Pavelkova 598/11, 779 00 Olomouc na kontaktních místech určených pro styk s veřejností.

1.6 Servisními službami se rozumí zajištění technických zařízení pro příjem internetu a jejich instalaci v místě umístění koncového technického zařízení ve vlastnictví uživatele za účelem propojení tohoto přijímacího zařízení do celosvětové sítě internet prostřednictvím sítě Poskytovatele a taktéž provádění oprav a údržby technických zařízení Poskytovatele zajišťujících připojení zařízení Účastníka po celou dobu trvání Smlouvy.

1.7 Podpisem Smlouvy Účastník výslovně prohlašuje a svým podpisem stvrzuje, že se s těmito Všeobecnými podmínkami a aktuálním Ceníkem seznámil a zavazuje se jimi řídit, jakož i jejich změnami, se kterými bude seznámen, neodstoupí-li s jejich změnou od Smlouvy způsobem a za podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách.

2. Uzavírání Smlouvy

2.1 Účastník je ten, kdo uzavře Smlouvu za účelem užívání Služeb Poskytovatele. Zájemce je ten, kdo zahájí s Poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy.

2.2 Účastníkem může být fyzická nebo právnická osoba. Pro uzavření Smlouvy uvede Zájemce následující údaje:

- a) Právnická osoba – název organizace nebo obchodní firmy, IČ, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, telefonický a emailový kontakt osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby. Dále jméno, příjmení, telefonický a emailový kontakt osoby oprávněné zastupovat společnost ve věcech technických a místo připojení.
- b) Podnikající fyzická osoba – jméno a příjmení, IČ, DIČ (bylo-li přiděleno), popř. název obchodní firmy, bydliště, místo podnikání, druh a číslo identifikačního dokladu, místo připojení, telefonický a emailový kontakt.
- c) Nepodnikající fyzická osoba uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, druh a číslo identifikačního dokladu, místo připojení, telefonický a emailový kontakt.

Zájemce musí předložit pro identifikaci občanský průkaz nebo jakýkoliv jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií.

2.3 Připojení zákazníka na datovou síť (dále jen „Síť“) se pro účely Smlouvy rozumí přivedení účastnického rozvodu Sítě a jeho ukončení ve formě koncového bodu Sítě, jak je definován v článku 7.1. těchto Všeobecných podmínek.

2.4 Před podpisem Smlouvy provede Poskytovatel ověření dostupnosti Služby. V případě, že službu není schopen Poskytovatel v daném místě poskytovat je Zájemce oprávněn návrh Smlouvy nepodepsat a nebudou mu účtovány žádné poplatky spojené s ověřením dostupnosti Služby.

2.5 V případě, že Zájemce ve fázi po úspěšném ověření dostupnosti Služby odmítne podepsat návrh Smlouvy je Poskytovatel oprávněn účtovat Zájemci náklady spojené s ověřením dostupnosti Služby dle platného Ceníku.

2.6 Poskytovatel má právo Smlouvu neuzavřít a Službu nezřídít v těchto případech:

- a) Zájemce úmyslně uvedl nesprávné osobní a identifikační údaje,
- b) Zájemce uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odstavcem 2.2. nedodal podklady prokazující správnost uvedených údajů,
- c) Zájemce neplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
- d) Zájemce vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno nebo probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce),
- e) Zájemce odmítl zřízení služby podle technických podmínek definovaných Poskytovatelem,
- f) Zájemce smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jiným slovy.

2.7 Poskytovatel Smlouvu akceptuje, pokud Zájemce splní všechny podmínky specifikované v těchto Všeobecných podmínkách.

2.8 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

2.9 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Podepisuje-li Zájemce návrh Smlouvy již podepsaný ze strany Poskytovatele, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět Poskytovateli.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1 Poskytovatel se zavazuje:

- a) provozovat a udržovat Síť v řádném technickém stavu;
- b) provádět běžné opravy řádně a včas;
- c) předem informovat Účastníka o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě, technických parametrech a cenách Služeb;
- d) neprodleně informovat Účastníka o podstatných změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změnách obchodní firmy, sídla, DIČ) a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala, a to formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele www.onyx.cz.

3.2 Poskytovatel je oprávněn:

- a) odmítnout poskytování Služby, jestliže by její rozsah mohl ohrozit zajištění služeb pro jiné Účastníky v Síti Poskytovatele.
- b) na dobu nezbytně nutnou omezit nebo pozastavit poskytování Služeb v souladu s rozhodnutími příslušných správních orgánů České republiky v důležitém veřejném zájmu a provádět uložená regulační opatření;
- c) na dobu nezbytně nutnou omezit poskytování Služeb z důvodů provádění technické údržby nebo opravy Sítě;
- d) účtovat a inkasovat od Účastníka smlatnou cenu za poskytované Služby a další poplatky podle platného Ceníku;
- e) podklady, popř. doklady dodané na základě článku 4.2. písm. f) Všeobecných podmínek a ostatní identifikační údaje a doklady

Účastníka zákonnými způsoby ověřit, pořídit kopii, archivovat a zpracovávat pro provozní účely;

f) kontrolovat oprávnění Účastníka k využívání Služeb.

g) v případě, že Účastník poruší ustanovení Smlouvy, Všeobecných podmínek jednotlivých Služeb nebo nedodrží podmínky aktuální nabídky nebo neprovede úhradu Služeb po dobu delší než 30 dnů po splatnosti příslušné ceny za poskytnuté Služby, může takovému Účastníku Poskytovatel přerušit, eventuálně ukončit poskytování Služeb.

4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1 Účastník je oprávněn:

- užívat Služby ve sjednaném rozsahu podle aktuální nabídky;
- požádat o změnu rozsahu poskytovaných služeb podle aktuální nabídky;
- obracet se svými požadavky, připomínkami a hlášení poruch na zákaznickou linku 844 114 814 každý den po celý kalendářní rok od 7:00 do 21:00 hodin.

4.2 Účastník se zavazuje:

- užívat sjednané Služby v souladu s platnými právními předpisy, Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, písemnými návody a pokyny Poskytovatele, a to takovým způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům Poskytovatele, a dále poskytnout veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy;
- užívat sjednané Služby pouze prostřednictvím zařízení schválených k užívání v České republice;
- ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze zařízení, která jsou určena k připojení na Sít' a pro přístup ke Službám, nezasahovat do koncového bodu sítě ani do sítě a nepoškozovat je. Účastník je oprávněn připojovat koncová zařízení pouze ke koncovému bodu Sítě;
- řádně a včas platit Poskytovateli cenu za poskytnuté Služby a případně další poplatky dle aktuálního Ceníku;
- řádně a včas platit Poskytovateli cenu za servisní úkony, které byly vyžádány Účastníkem a to i v případech kdy je při odstraňování poruchy nebo závady zjištěno, že tato závada nebo porucha není na Sít' Poskytovatele, ale je lokalizována na Přijímacím zařízení v majetku Účastníka;
- neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě (zejména změně příjmení, názvu obchodní firmy, bydliště, sídla, IČ, DIČ), a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy příslušná změna nastala;
- předložit Poskytovateli na jeho žádost podklady, popř. doklady k potvrzení identifikačních údajů, důvěryhodnosti zákazníka a schopnosti plnit své závazky;
- na výzvu Poskytovatele umožnit pracovníkům poskytovatele přístup k elektronickým komunikačním zařízením Poskytovatele včetně koncového bodu Sítě v místě instalace (zejména tehdy, jsou-li tato zařízení a koncový bod Sítě instalovány v soukromých prostorách Účastníka) a výkon nezbytných prací souvisejících jak s jejich instalací při zahájení poskytování Služeb podle Smlouvy, tak kdykoliv později, a to i po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem, za účelem jejich oprav;
- užívat sjednané Služby výhradně pro svoji potřebu a zdržet se jakýchkoliv zásahů do Sítě, nainstalovaného Přijímacího zařízení (jak je tento termín vymezen v článku 7.1. těchto Všeobecných podmínek) nebo koncového bodu Sítě, zejména neumožnit sobě nebo třetím osobám neoprávněný příjem jiných než sjednaných Služeb. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení Smlouvy. V případě porušení tohoto ustanovení se Účastník zavazuje zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy deset tisíc korun českých) za každé takové porušení. Náhrada škody tímto není dotčena.

5. Parametry poskytovaných služeb

5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby přístupu k internetu s níže uvedenými parametry:

Služba	Parametry	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Služba přístupu k internetu	minimální	30 % z inzerované	30 % z inzerované
	běžně dostupná	60% z inzerované	60% z inzerované
	maximální	100% z inzerované	100% z inzerované
	inzerovaná	100%	100%
OPTICAL 50	minimální	15 Mbit	1,5 Mbit
	běžně dostupná	30 Mbit	3 Mbit
	maximální	50 Mbit	5 Mbit
	inzerovaná	50 Mbit	5 Mbit
OPTICAL 100	minimální	30 Mbit	3 Mbit
	běžně dostupná	60 Mbit	6 Mbit
	maximální	100 Mbit	10 Mbit
	inzerovaná	100 Mbit	10 Mbit
OPTICAL 250	minimální	75 Mbit	7,5 Mbit
	běžně dostupná	150 Mbit	15 Mbit
	maximální	250 Mbit	25 Mbit
	inzerovaná	250 Mbit	25 Mbit
OPTICAL 500	minimální	150 Mbit	15 Mbit
	běžně dostupná	300 Mbit	30 Mbit
	maximální	500 Mbit	50 Mbit
	inzerovaná	500 Mbit	50 Mbit
OPTICAL 1000	minimální	300 Mbit	30 Mbit
	běžně dostupná	600 Mbit	60 Mbit
	maximální	1000 Mbit	100 Mbit
	inzerovaná	1000 Mbit	100 Mbit
COOL	minimální	3 Mbit	0,6 Mbit
	běžně dostupná	6 Mbit	1,2 Mbit
	maximální	10 Mbit	2 Mbit
	inzerovaná	10 Mbit	2 Mbit
SPEED	minimální	4,5 Mbit	0,6 Mbit
	běžně dostupná	9 Mbit	1,2 Mbit
	maximální	15 Mbit	2 Mbit
	inzerovaná	15 Mbit	2 Mbit
EXTRA	minimální	6 Mbit	1,2 Mbit
	běžně dostupná	12 Mbit	2,4 Mbit
	maximální	20 Mbit	4 Mbit
	inzerovaná	20 Mbit	4 Mbit

5.2 Odchylna od inzerované rychlosti Služby přístupu k internetu, ať už rychlosti stahování, či rychlosti nahrávání, nemá zásadní vliv na výkon práva Účastníka na přístup k internetu, zejména na využívání obsahu, aplikací a služeb. Reálný dopad pro Účastníka, v případě velkých odchylek od



onyx engineering

Spojíme vás...

ONYX ENGINEERING



inzerované rychlosti stahování, či nahrávání *Služby* přístupu k internetu, že stahování či nahrávání obsahu, aplikací nebo služeb může být pomalejší.

5.3 Pokud *Účastník* využívá od *Poskytovatele* i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému negativnímu ovlivňování. Zejména může dojít ke zhoršení kvality poskytovaných *Služeb*, tyto mohou být poskytovány s horšími než smluvně garantovanými parametry. Poskytování *Služby* s horšími, než smluvně garantovanými, parametry v důsledku vzájemného ovlivňování se více *Služeb*, nejsou porušením *Smlouvy* ze strany *Poskytovatele*.

5.4 Rychlost může být ovlivněna aktuálním vytížením sítě, koncovým zařízením nebo wifí připojením prostřednictvím bezdrátového routeru, nebo souběžným využíváním jiné služby elektronických komunikací, popř. obsah cílového požadavku uživatele. Pro zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vstvě TCP/IP modelu. Měření kvality služby (rychlost připojení) probíhá na L4 vrstvě.

5.5 Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo odesílání (upload) dat. Běžná rychlost je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.

5.6 Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (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.

5.7 Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání 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.

5.8 V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat, má účastník právo službu reklamovat.

DOPAD STANOVENÝCH RYCHLOSTÍ INTERNETOVÉHO PŘIPOJENÍ NA MOŽNOST JEJICH UŽÍVÁNÍ

5.9 Pro zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření kvality služby (rychlosti připojení) probíhá na L4 vrstvě.

5.10 V souladu s čl. 3 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, nakládáme při poskytování služebpřístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.

5.11 Vyhrazujeme si nicméně v souladu s výše uvedeným článkem právo provádět taková řízení provozu, která jsou nutná k zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncovým uživatelům či zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků vyjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

5.12 Rovněž si vyhrazujeme právo omezit službu internetu z důvodu optimalizace služeb VoIP a Televize, nikoliv však pod smluvní minimální rychlost.

5.13 Odchylky v rychlostech mají na služby používané uživatelem možný dopad dle následující tabulky:

Rychlost připojení Slouží obvykle pro tyto druhy obsahu, aplikací a služeb

700 - 1000 Mbit/s všechno z nižších tarifů vysoce interaktivní aplikace a komunikace, webový server

300 - 700 Mbit/s všechno z nižších tarifů a cloudová řešení na profesionální úrovni

100 - 300 Mbit/s všechno z nižších tarifů a videokonference s více uživateli v ultra HD kvalitě, přenos velkých souborů, přenos z bezpečnostních kamer v ultra HD kvalitě

50 - 100 Mbit všechno z nižších tarifů a video streaming a IPTV v ultra HD kvalitě, hry ve vysokém rozlišení a reálném čase

20 - 50 Mbit všechno z nižších tarifů a vysoký uživatelský komfort bez prodlev i využití vícezařízení, zálohování v reálném čase

10 - 30 Mbit prohlížení webových stránek, e-mailové služby, chat (např. WhatsApp, Facebook Messenger), přenos hlasu (např. VoIP, Skype), streaming hudby, sociální sítě (např. Facebook, Twitter), videohovory (Skype), přenos z bezpečnostních kamer v HD kvalitě, přenos velkých souborů, VPN, vzdálený přístup k pracovní ploše a účast na videokonferencích (práce na dálku), distribuce software, video streaming a IPTV v HD kvalitě, zálohování v reálném čase, cloudová řešení, webový server pro menší stránky

6. Opatření řízení provozu

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 porušením *Smlouvy* ze strany *Poskytovatele*. Soukromí uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s příslušnými právními předpisy a práva uživatelů nejsou v tomto směru jakýmkoliv způsobem dotčena.

7. Zařízení pro poskytování Služeb

7.1 Koncové technické zařízení (dále jen „*Přijímací zařízení*“), které se nacházejí v místě instalace, je majetkem *Účastníka*.

7.2 *Přijímací zařízení* je fyzickým spojovacím bodem, ve kterém je *Účastníkovi* poskytována sjednaná *Služba*. Koncovým bodem *Sítě* je konkrétně:

a) účastnická zásuvka s portem pro konektor typu RJ45;

b) port pro konektor typu RJ45 *Přijímacího zařízení*.

7.3 *Účastník* není oprávněn do *Přijímacího zařízení* jakkoliv zasahovat, z místa instalace *Přijímacího zařízení* přemísťovat či jakkoliv s ním v prostoru místa instalace manipulovat. *Účastník* nese plnou zodpovědnost za poškození či ztrátu *Přijímacího zařízení*.

7.4 *Účastník* není oprávněn s *Přijímacím zařízením* jakkoliv disponovat, například poskytovat *Přijímací zařízení* jako zástavu či je zdržovat, pokud nedošlo k jeho odkupu.

7.5 Dojde-li ke ztrátě, krádeži, zničení nebo poškození *Přijímacího zařízení*, *Provozovatel Přijímacího zařízení* nahradí, vymění nebo opraví poté, co *Účastník* uhradí cenu takového *Přijímacího zařízení* včetně úhrady za jeho uvedení do provozu dle aktuálního *Ceníku* a nahradí způsobenou škodu.

7.6 *Účastník* není povinen *Poskytovateli* vrátit *Přijímací zařízení*, které si na základě *Smlouvy* odkoupil. Odkoupené *Přijímací zařízení* je majetkem *Účastníka*. *Poskytovatel* může *Přijímací zařízení* vykoupit zpět za zůstatkovou hodnotu. Na vykoupení *Přijímacího zařízení* nevzniká *Účastníkovi* právní nárok a záleží pouze na vůli *Poskytovatele*, zda tak učiní.

7.7 *Účastník* je povinen *Poskytovateli* vrátit *Přijímací zařízení*, které mu bylo na základě *Smlouvy* poskytnuto, do 10 (slovy deseti) dnů ode dne ukončení *Smlouvy*, a to na své náklady a nebezpečí. Místem plnění je v tomto případě sídlo *Poskytovatele* uvedené ve *Smlouvě*, nedohodnou-li se *Poskytovatel* a *Účastník* jinak. V případě, že *Účastník Přijímacího zařízení* vrátí nefunkční nebo je nevrátí vůbec, je povinen uhradit *Poskytovateli* cenu *Přijímacího zařízení* uvedenou v aktuálním *Ceníku*. Právo na náhradu další škody tímto není dotčeno.

8. Změna Smlouvy

8.1 Změna rozsahu nebo specifikace *Služeb* bude sjednána:

a) na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické poptávky *Účastníka*, kdy ze strany *Poskytovatele* bude nový rozsah *Služeb* zaveden do databáze *Poskytovatele* a ze strany *Účastníka* akceptován tak, že *Účastník* uhradí platbu za *Služby* v nové výši dle platného *Ceníku* v nejbližším zúčtovacím období. Změna rozsahu *Služeb* má v tomto případě charakter dodatku ke *Smlouvě*. Uhrazení platby za *Služby* *Účastníkem* v její nové výši je považováno za souhlasný projev *Účastníka* s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

b) podpisem dodatku *Smlouvy* uzavřené mezi *Účastníkem* a *Poskytovatelem*. Změna rozsahu *Služeb* má v tomto případě charakter dodatku ke stávající *Smlouvě* a podpis je považován za souhlasný projev *Účastníka* s touto změnou. Po podpisu dodatku *Smlouvy* stávající *Smlouva* zůstává v platnosti.

c) podpisem nové verze *Smlouvy* uzavřené mezi *Účastníkem* a *Poskytovatelem*. Změna rozsahu *Služeb* má v tomto případě charakter nové *Smlouvy* a podpis je považován za souhlasný projev *Účastníka* s touto změnou. Po podpisu nové *Smlouvy* automaticky zaniká předcházející verze *Smlouvy*.

8.2 Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží své identifikační údaje. Zastoupení je možné na základě písemné plné moci s úředně ověřeným podpisem. *Poskytovatel* je oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. *Poskytovatel* má právo vyžádat si od *Účastníka* doložení údajů uvedených ve *Smlouvě*.

8.3 *Účastník* výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s operátorem kontaktního centra nebo s obchodním zástupcem může být *Provozovatelem* monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných *Služeb*, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů *Poskytovatele*, a dále *účastník* souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je *Poskytovatel* zálohován po dobu nezbytně nutnou.

9. Omezení přístupu ke *Službám*

9.1 *Poskytovatel* si vyhrazuje právo omezit nebo dočasně zrušit přístup zákazníka ke *Službě*, a to bez nároku na slevu za nefunkčnost v případě, že *Účastník* poruší podmínky užívání služby zvláště hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování služeb dle stanovených podmínek *Poskytovatele*. *Poskytovatel* je oprávněn zrušit přístup zákazníka ke *Službě* okamžitě, zejména je-li zřejmé, že *Účastník* využívá *Síť* nebo *Službu* v rozporu se závaznými právními předpisy, v rozporu s dobrými mravy. Platí zejména pro následující:

- Účastník* úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoliv nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- Účastník* narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- Účastník* neoprávněně využívá data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- Účastník* porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- Účastník* zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém a jiných zásahů);
- Účastník* rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;

9.2 *Účastník* bude službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. *Účastník* je odpovědný za instalaci, údržbu a užívání hostitelských systémů, pracovních stanic, komunikačních linek a veškerého vybavení požadovaného pro přístup k *Síti*.

9.3 *Poskytovatel* je na základě souhlasu Českého telekomunikačního úřadu oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky avšak způsobuje poškození *Sítě*, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost *Sítě*. Za mimořádných okolností je

Poskytovatel oprávněn odpojit přístroj i bez souhlasu Českého telekomunikačního úřadu, je-li to nezbytné pro ochranu *Sítě*.

10. Cena *Služeb* a platební podmínky

10.1 *Služby* jsou *Účastníkovi* poskytovány za ceny, které jsou uvedeny v aktuálním *Ceníku*.

10.2 Účtování ceny je zahájeno dnem instalace nebo aktivace *Služby* u *Účastníka*. *Účastník* je povinen hradit sjednanou cenu za *Služby* v plné výši až do zrušení *Služby*.

10.3 *Poskytovatel* si vyhrazuje právo měnit ceny *Služeb* a další poplatky spojené s instalací, opravami, poškozeními či náhradou *Přijímacího zařízení*.

10.4 Změna ceny sjednaných *Služeb* je mezi stranami *Smlouvy* platná a účinná, jestliže *Účastník* uhradí cenu *Služby* nebo poplatek v nové výši.

10.5 *Účastník* odpovídá za to, že úhrada cen bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na faktuře. Způsob platby za *Služby* je dohodnut při sjednávání *Smlouvy* a to následujícími způsoby:

- jednorázovým nebo trvalým bankovním příkazem na účet *Poskytovatele*;
- inkasem *Poskytovatele* z účtu *Účastníka*;
- platbou složenky typu A prostřednictvím služeb České pošty
- v hotovosti v sídle *Poskytovatele* na kontaktních místech určených pro styk s veřejností a to po předchozí telefonické domluvě.

Zrušení nebo změn způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování *Služeb*, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné.

10.6 Dnem uskutečnění zdanitelného plnění u poskytování *Služeb* je první den příslušného dílčího období, tj. kalendářního měsíce.

10.7 Cena za sjednané *Služby* realizované *Poskytovatelem* *Účastníkovi* v příslušném kalendářním měsíci je splatná měsíčně do 7. dne daného kalendářního měsíce. Poplatky a smluvní pokuty jsou splatné způsobem a v čase, jak je uvedeno v jejich vyúčtování, zpravidla do 7 dnů na příslušný bankovní účet uvedený *Poskytovatelem* ve *Smlouvě*.

10.8 Případné přeplatky *Účastníka* je *Poskytovatel* oprávněn započítat k úhradě jiných dlužných faktur *Účastníka*. Pokud nebude přeplatek započten, bude *Účastníkovi* vrácen na základě písemné žádosti doručené do sídla *Poskytovatele* na adrese: Pavelkova 598/11, 779 00 Olomouc nebo na emailovou adresu: obchod@onyx.cz.

10.9 Nezaplát-li *Účastník* včas cenu za *Služby* nebo bude v prodlení s jinými splatnými úhradami, je *Poskytovatel* oprávněn účtovat *Účastníkovi* smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky denně a úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů, a to buď:

- samostatně;
- o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování *Služeb* *Účastníkovi*.

10.10 Na prodlení s úhradou ceny *Služby* a případných dalších poplatků bude zákazník upozorněn emailem nebo telefonicky. Nesjedná-li *Účastník* nápravu, ve lhůtě 30 dnů po splatnosti faktur, je *Poskytovatel* oprávněn okamžitě ukončit poskytování *Služeb* tomuto *Účastníkovi*. *Poskytovatel* je rovněž oprávněn ukončit poskytování *Služeb* bez další výzvy, pokud byl zákazník v období posledních 12 měsíců již dvakrát vyzván k úhradě dlužné částky za *Služby* nebo jiných poplatků.

10.11 *Poskytovatel* je oprávněn postoupit třetí straně splatné pohledávky vůči *Účastníkovi*, který je v prodlení s úhradou ceny za *Služby* nebo jiných poplatků, s jejichž platbou je zákazník v prodlení, a to za účelem jejich vymáhání.

10.12 *Poskytovatel* je oprávněn vyúčtovat *Účastníkovi* náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování, zpravidla do 15 dnů na účet určený *Poskytovatelem*.



onyx engineering

Spojíme vás...

ONYX ENGINEERING



11. Ochrana osobních údajů

11.1 Poskytovatel vede evidenci zákazníků obsahující osobní údaje, které zákazníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytli souhlas s jejich zpracováním v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění uděluje Účastník Poskytovateli po dobu trvání Smlouvy oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Poskyvatele a pro komunikaci se zákazníkem o všech službách Poskyvatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskyvatelem (zejména informování o nových službách Poskyvatele, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné Poskyvatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s Poskyvatelem, popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných Služeb a prováděné Poskyvatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy). Správcem osobních údajů zákazníka uvedených ve Smlouvě je podle zákona č. 101/2000 Sb. Poskytovatel. Účastník je oprávněn souhlas se zpracováním osobních údajů nad rámec stanovený v § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. kdykoliv odvolat.

11.2 Poskytovatel je oprávněn předávat data související s poskytováním Služeb, zejména údaje o zákaznících, jiným provozovatelům a poskytovatelům služeb elektronických komunikací nebo veřejných telefonních služeb, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k Sítí, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání Sítě a Služeb.

12. Odpovědnost za vady a škodu

12.1 Poskytovatel zodpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch sjednaných Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel.

12.2 Ne-li možné Službu Účastníkovi poskytnout z důvodu závady, je odpovědnost Poskyvatele omezena na povinnost odstranit závadu v nejkratším možném čase, nejpozději do 2 pracovních dnů. Pokud není Služba Poskyvatelem dostupná po dobu delší než 2 pracovní dny, zavazuje se Poskytovatel vrátit Účastníkovi poměrnou část měsíčního poplatku na základě písemné žádosti Účastníka.

12.3 Poskytovatel nezodpovídá za přenášené informace a obsah zpráv, druh a obsah vysílaných programů, jejich změny a dostupnost.

12.4 Poskytovatel 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.

12.5 Účastník zodpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud zákazník používá koncové zařízení připojené ke koncovému bodu Sítě, jež k tomu není určeno nebo které nespĺňuje požadavky příslušných právních předpisů, v důsledku neoprávněného zásahu do Sítě nebo Přijímacího zařízení či porušení ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.

12.6 Účastník zodpovídá za provoz koncového zařízení, které má připojené ke koncovému bodu Sítě, nese náklady spojené s provozem tohoto koncového zařízení a je povinen nahradit Poskytovateli případnou škodu vzniklou použitím tohoto koncového zařízení.

13. Reklamacie Služby, stížnosti a připomínky

13.1 Reklamacie Služby je Účastník povinen podat neprodleně po zjištění závady a to telefonicky na číslo zákaznické linky: 844 114 814 nebo emailem odeslaným na adresu obchod@onyx.cz.

13.2 Pokud se strany nedohodnou jinak, je poskytovatel povinen u reklamace na poskytování Služby odstranit technickou nebo provozní vadu, která brání řádnému poskytování Služby do dvou pracovních dnů.

13.3 Uplatnění reklamace uživatelem u Poskyvatele nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit Poskyvateli vyúčtovanou cenu Služby. Tuto cenu je Účastník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti.

13.4 Účastník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně v sídle Poskyvatele na místech určených pro styk s veřejností nebo emailem zasláným na adresu: obchod@onyx.cz a to podrobným popisem vytkaných vad včetně uvedení kompletních kontaktních údajů Účastníka a čísla Smlouvy.

13.5 Uplatnění vady na kvalitu poskytované Služby je Účastník povinen odeslat poskytovateli písemně nebo jiným dohodnutým způsobem nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od vzniku vady, jinak nárok na uplatnění vady zaniká.

13.6 Poskytovatel je povinen reklamaci na poskytování Služby vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace.

13.7 V případě vady na technickém zařízení Účastníka, která není ve vlastnictví Poskyvatele, není poskytovatel povinen tuto závadu opravit, a pakliže tak na žádost Účastníka učiní, je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi hodinovou sazbu za práci technika a dopravné dle ceníku Poskyvatele platného ke dni provedení servisní služby dostupného na internetových (webových) stránkách Poskyvatele www.onyx.cz.

13.8 V případě, že nebude účastník či uživatel se závěry vyřízení reklamace námítky u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, podle ustanovení § 20d z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „zákon o ochraně spotřebitele“), Českému telekomunikačnímu úřadu může v rámci řešení

13.9 Subjektem mimosoudního řešení sporu je dle ustanovení § 20e odst. b) zákona o ochraně spotřebitele v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) a v ostatních oblastech, které neupravuje zákon o elektronických komunikacích, Česká obchodní inspekce (www.col.cz).

13.10 Účastník může podat návrh na mimosoudní řešení sporu u subjektů uvedených v článku 13.9 nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Poskyvatele.

14. Reklamacie vyúčtování

14.1 Uplatnění vady na kvalitu poskytované Služby je Účastník povinen odeslat poskytovateli písemně nebo jiným dohodnutým způsobem nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od vzniku vady, jinak nárok na uplatnění vady zaniká.

14.2 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci vyúčtované ceny za Služby nebo jiné poplatky bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení písemné reklamace.

14.3 Účastník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či vyúčtování písemně v sídle Poskyvatele na místech určených pro styk s veřejností nebo emailem zasláným na adresu: obchod@onyx.cz a to podrobným popisem vytkaných vad včetně uvedení kompletních kontaktních údajů Účastníka a čísla smlouvy.

15. Trvání a ukončení Smlouvy

15.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo určitou. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami v souladu s článkem 6.3. Všeobecných podmínek a účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb.

15.2 Byla-li Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání Poskyvatele je Účastník oprávněn od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů od jejího podpisu. Bude-li v této lhůtě pro odstoupení započato s poskytováním Služeb, je Účastník povinen v případě odstoupení podle předchozí věty uhradit jejich poměrnou část.

15.3 Účastník je oprávněn Smlouvu na dobu neurčitou vypovědět písemně následujícím způsobem:

a) bez udání důvodu s 30 denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla Poskyvateli doručena písemná výpověď. Výpověď může být doručena:

- osobně do sídla firmy Poskyvatele na adrese Pavelkova 598/11, 779 00 Olomouc na kontaktní místa určená pro styk s veřejností;

- prostřednictvím poštovních služeb.

Ustanovení článku 5.7 Všeobecných podmínek tímto není dotčeno;

b) do 15 kalendářních dnů následujících po oznámení změny Všeobecných podmínek nebo Ceníku vydávaných Poskyvatelem s tím, že výpověď je účinná a Smlouva zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.

15.4 *Účastník* je oprávněn *Smlouvou* na dobu určitou vypovědět písemně následujícím způsobem:

c) bez udání důvodu s 30 denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem po dni, v němž byla *Poskytovateli* doručena písemná výpověď. Ustanovení článku 5.7 *Všeobecných podmínek* tímto není dotčeno.

d) do 15 kalendářních dnů následujících po oznámení změny *Všeobecných podmínek* nebo *Ceníku* vydávaných *Poskytovatelem* s tím, že výpověď je účinná a *Smlouva* zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.

15.5 *Poskytovatel* je oprávněn vypovědět *Smlouvou* písemně následujícím způsobem:

e) s výpovědní lhůtou 30 dní, pokud není schopen z technických, provozních nebo ekonomických důvodů poskytovat *Služby* podle této *Smlouvy* nebo jinak plnit podmínky *Smlouvy* a *Všeobecných podmínek*;

f) s výpovědní lhůtou 30 dní, pokud není schopen z technických, provozních nebo legislativních důvodů poskytovat *Služby* podle *Smlouvy* o poskytování jakékoliv *Služby* na dobu určitou.

15.6 *Účastník* je oprávněn písemně odstoupit od *Smlouvy* (I) v případě, že *Poskytovatel* přestane realizovat sjednané *Služby* po dobu delší než 30 dnů. Odstoupení od *Smlouvy* je účinné dnem doručení písemného odstoupení *Účastníka* od *Smlouvy* *Poskytovateli*.

15.7 *Poskytovatel* je oprávněn písemně odstoupit od *Smlouvy* (I) v případě prodloužení *Účastníka* s platbou ceny za *Služby* nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů; nebo (II) v případě, že *Účastník* používá koncové zařízení, které není úředně schváleno pro použití v České republice; nebo (III) v případě podstatného porušení povinností *Účastníka* vyplývajících ze *Smlouvy*, *Všeobecných podmínek* a Provozního řádu; nebo (IV) jestliže *Účastník* poruší článek 4.2. písm. g) *Všeobecných podmínek*; nebo (V) jestliže *Účastník* poruší článek 4.2. písm. h) *Všeobecných podmínek*; nebo (VI) jestliže *Poskytovatel* ztratí oprávnění k poskytování *Služeb*; nebo (VII) pokud dojde k ukončení *Smlouvy* mezi *Poskytovatelem* a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti; nebo (VIII) nastanou-li při instalaci koncového bodu *Sítě* nepředvídané okolnosti, které *Poskytovateli* znemožní dodávku sjednaných *Služeb* do 30 dnů od podpisu *Smlouvy*; nebo (IX) z jiných technických důvodů na straně *Poskytovatele* znemožňujících *Poskytovateli* plnit předmět *Smlouvy* po dobu delší než 30 dnů; nebo (X) pokud *Účastník* uvedl ve *Smlouvě* nepravdivý údaj, neoznámil *Poskytovateli* změnu údajů ve *Smlouvě* nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Odstoupení od *Smlouvy* je účinné dnem doručení písemného odstoupení *Poskytovatele* od *Smlouvy* na adresu uvedenou ve *Smlouvě*, popřípadě na poslední adresu *Účastníka* oznámenou *Poskytovateli*.

15.8 V případě pochybností se má za to, že písemná výpověď dle článků 15.2. a 15.3. a písemné odstoupení dle článků 15.4 a 15.5 *Všeobecných podmínek* byly doručeny druhé smluvní straně 10. (slovy desátý) den po odeslání.

15.9 Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od *Smlouvy* *Účastníkovi* přeplatek na cenách za *Služby* nebo jiných poplatcích, je *Poskytovatel* povinen tento přeplatek na základě písemné žádosti *Účastníkovi* vrátit do 30 dnů ode dne doručení písemné žádosti *Poskytovateli*.

15.10 *Poskytovatel* ukončí poskytování *Služby* v případě úmrtí *Účastníka* a to na žádost osoby, která doloží úmrtí list.

16. Změna a platnost Všeobecných podmínek

16.1 *Poskytovatel* je oprávněn *Všeobecné podmínky* měnit, přičemž je povinen na webových stránkách, dopise zákazníkům a v sídle *Poskytovatele* na kontaktních místech určených pro styk s veřejností informovat *Účastníka* o změně *Všeobecných podmínek*, a to nejpozději 1 měsíc před jejich účinností.

16.2 *Všeobecné podmínky* platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.

17. Dostupnost poskytovaných služeb

17.1 *Poskytovatel* je oprávněn omezit, příp. i přerušit poskytování *Služby* na nezbytně nutnou dobu při přestavbách technického zařízení, měření nebo při

odstraňování poruch a v době mimořádných opatření (dále společně jen jako „*překážka poskytování služby*“)

17.2 Bude-li *překážka poskytování Služby* plánovaná a iniciovaná *Poskytovatelem*, vyzoomí o ní *Poskytovatel* uživatele předem uveřejněním informace na internetových (webových) stránkách www.onyx.cz nebo bude informace k dispozici po zavolání na zákaznickou linku před vznikem *překážky poskytování Služby*. *Překážka poskytování služby* nezabavuje *Účastníka* povinnosti platit cenu za poskytovanou *Službu* v plné výši, kdy se přiměřeně užije nárok dle bodu 12.2.

17.3 *Překážky poskytování služby* budou odstraněny tak, že servisní technik *Poskytovatele* sdělí *Účastníkovi* telefonicky ve lhůtě nejpozději 1 pracovní den ode dne oznámení o *překážce poskytování služby* způsob a lhůtu odstranění závady, která nebude delší než 2 pracovní dny. Celkový termín pro odstranění *překážky poskytování služby* tedy činí 3 pracovní dny. Oprava vysílačů a páteřní infrastruktury *Poskytovatele* probíhá bezodkladně.

17.4 *Poskytovatel* je při odstraňování poruchy oprávněn ke vstupu do prostor, ve kterých je umístěno koncové technické zařízení *Účastníka*, a to za přítomnosti *Účastníka* nebo osoby zmocněné *Účastníkem*. Pokud *Účastník* nezajistí nutnou součinnost, nebo ji zajistí v prodloužení, jedná se o *překážku* na straně *Účastníka* a doba pro odstranění *překážky poskytování služby* dle čl. 17.3 se přiměřeně prodlužuje, přičemž tato *překážka poskytování služby* nemá vliv na povinnost uživatele platit cenu za poskytování *Služby*.

17.4 Zjistí-li *překážku poskytování služby* *Účastník*, je o této povinen neprodleně informovat *Poskytovatele* telefonicky na zákaznické lince. V opačném případě bude na období od zjištění *překážky poskytování služby* *Uživatelem* až po její oznámení *Poskytovateli* nahliženo jako na období, kdy byla *Služba* poskytována řádně.

17.5 *Účastník* je povinen strpět omezení v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly, údržby či oprav v rámci poskytování *Služby*.

17.6 Za přerušování poskytování *Služby* se nepovažuje zejména (povolené přerušování):

17.6.1. přerušování poskytování *Služby* způsobené výlučně jednáním *Účastníka*,

17.6.2 vyšší mocí, již se rozumí zejména jakékoli události (*překážky*), které nastaly po vzniku závazku, nezávisle na vůli *Poskytovatele* nebo *Účastníka*, mají mimořádnou povahu, jsou neodvratitelné, nepředvídatelné, nepřekonatelné a brání objektivně splnění závazků dle *Smlouvy* (např. požár, záplavy, epidemie, karanténní opatření, výbuch, sesuvy půdy, občanské nepokoje, teroristický útok zemětřesení, válečný stav, apod.),

17.6.3 přerušování provozu způsobené umístěním *překážky* bránící v šíření signálu radiokomunikační sítě;

17.6.4 výpadek v elektrické síti,

17.7 *Účastník* bere na vědomí, že *Poskytovatel* nenes odpovědnost za škodu nebo jinou újmu, která *Účastníkovi* vznikne tím, že *Služba* byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec. *Účastníkovi* vzniká pouze právo na slevu z ceny *Služby* po dobu jejího neposkytování nebo jejího vadného poskytování, avšak za předpokladu, že byly současně splněny další podmínky stanovené pro tyto případy v těchto *Všeobecných podmínkách*.

18. Veřejná komunikační síť

18.1 *Poskytovatel* zajišťuje veřejnou komunikační síť a poskytuje veřejně dostupnou službu elektronických komunikací zajišťující, aby každý *Účastník*, který o to požádá, si mohl bezplatně ponechat své číslo, popřípadě čísla, z rozsahu číselnicového plánu a to nezávisle na *Poskytovateli*, který službu poskytuje, v případě geografických čísel na určeném území a v případě negeografických čísel kdekoliv na území státu.

18.2 *Účastník*, který hodlá uzavřít smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejně



onyx engineering

Spojíme vás...

ONYX.CZ



komunikační síti s jiným *Poskytovatelem* zajišťujícím veřejnou komunikační síť nebo poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, než se kterým má uzavřenou smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti (dále jen "přejímající poskytovatel služby"), může zároveň přejímajícího poskytovatele služby, který proces přenesení čísla vede, požádat o zajištění přenesení čísla. V žádosti uvede alespoň ověřovací kód *Účastníka* pro přenesení čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby.

18.3. *Poskytovatel* služby přístupu k internetu je povinen zajistit, aby každý *Účastník*, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.

18.4. *Účastník*, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

18.5. *Účastník* v žádosti uvede alespoň ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.

18.6. Přenos telefonního čísla je bezplatný. S převodem čísla do sítě *Poskytovatele* ani s převodem čísla do sítě jiného poskytovatele není spojen žádný poplatek.

19. Právo na paušální náhradu

19.1. *Účastník* má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis podle § 34 odst. 11, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1 000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

19.2. *Účastník* má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů přenesení čísla nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

19.3. Vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu (dále jen „Vyhláška“) v § 1 stanoví:

„(1) Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.

(2) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

(3) Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle odstavců 1 a 2 za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle odstavců 1 a 2.“

19.4. Ustanovení § 2 Vyhlášky stanoví: „Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální

náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.“

19.5 Ustanovení § 3 Vyhlášky stanoví:

„(1) Nedodržel-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen "podnikatel") ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000 Kč.

(2) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.“

20. Rozhodné právo

20.1 *Smlouva* mezi *Poskytovatelem* a *Účastníkem* se řídí právním řádem České republiky.

20.2 Vztahy vzniklé na základě *Všeobecných podmínek* se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

21. Společná a závěrečná ustanovení

21.1 Platné *Všeobecné podmínky* jsou k dispozici v sídle *Poskytovatele* na adrese: Pavelkova 598/11, 779 00 Olomouc, na kontaktních místech určených pro styk s veřejností a na webových stránkách *Poskytovatele* www.onyx.cz. Podpisem *Smlouvy* *Účastník* výslovně prohlašuje a svým podpisem stvrzuje, že se s těmito *Všeobecnými podmínkami* a aktuálním *Ceníkem* seznámil a zavazuje se jimi řídit, jakož i jejich změnami, se kterými bude seznámen, neodstoupí-li s jejich změnou od *Smlouvy* způsobem a za podmínek stanovených v těchto *Všeobecných podmínkách*.

21.2 Je-li některé ustanovení *Všeobecných podmínek* neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy nebo obsahu anebo z okolností, pro něž bylo takové ustanovení vytvořeno, nevyplývá, že tuto část nelze od ostatního obsahu *Smlouvy* či *Všeobecných podmínek* oddělit. Strany pro tento případ souhlasí s tím, že chybné ustanovení nahradí ustanovením bezchybným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení chybného.

21.3 V případě, že by se *Smlouva* a *Všeobecné podmínky* dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: (I) *Smlouva*, (II) *Všeobecné podmínky*.

21.4 Tyto *Všeobecné podmínky* nabývají účinnosti dne 1. 4. 2025 a nahrazují *Všeobecné podmínky* účinné do tohoto data a pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějších *Všeobecných podmínek*.

V Olomouci dne 1. 4. 2025

ONYX engineering, spol. s r.o.

Pavelkova 598/11

779 00 Olomouc

IČ: 64615341, DIČ: 64615341

Registrována v OR u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 14256

Zákaznická linka: 844 114 814

e-mail: obchod@onyx.cz

web: www.onyx.cz



onyx engineering

Spojíme vás...