

Obchodní podmínky společnosti GEMNET s.r.o. (dále jen Obchodní podmínky)

1. Předmět Obchodních podmínek

Tyto Obchodní podmínky stanovují pravidla, podle nichž společnost GEMNET s.r.o. (dále jen Poskytovatel) poskytuje výhradně na základě smlouvy o poskytování datových telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva) fyzické nebo právnické osobě (dále jen Uživatel) datové telekomunikační služby sítě internet a přídavné a další telekomunikační služby založené na přenosu hlasu (dále jen Služba) v souladu s osvědčením o registraci č. 174756/2005-637 vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

2. Služba a aktivací poplatek

- 2.1. Služba spočívá v zabezpečení nepřetržitého přístupu do počítačové sítě s připojením k internetu (dále jen Internet), v zabezpečení výměny elektronické pošty s ostatními účastníky Internetu a služby související. Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně, 365 dní v roce.
- 2.2. Poskytovaná Služba je specifikována názvem tarifu. Tarify a jejich charakteristické vlastnosti včetně paušálního poplatku jsou obsaženy v Ceníku služeb, který vede a spravuje Poskytovatel a jež je k dispozici v místě provozovny Poskytovatele, či na internetových stránkách Poskytovatele www.gemnet.cz.
- 2.3. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Službu ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Aktivací poplatek je splatný na základě Smlouvy ve lhůtě 7 dnů ode dne nabytí její platnosti a účinnosti (viz. bod 3.2) bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele. Nedojde-li k zaplacení aktivací poplatku ve lhůtě splatnosti, Smlouva se od počátku ruší. Poskytovatel má v takovém případě nárok na zaplacení ceny aktivací poplatku, která v tomto případě představuje smluvní pokutu pro porušení smluvní povinnosti zaplatit aktivací poplatek řádně a včas. Nárok na náhradu škody není smluvní pokoutou dotčen.

3. Smlouva o poskytování Služby (dále jen Smlouva) a její ukončení

- 3.1. Smlouva uzavírá Poskytovatel s Uživatelem písemně.
- 3.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva obsahuje mimo jiné uvedení dne, který je dnem zprovoznění Služby. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, má se za to, že pokud Uživatel v termínu nejpozději 14 dnů před dnem skončení Smlouvy neoznámí Poskytovateli, že na dalším pokračování Smlouvy netrvá, má se za to, že Smlouva se mění na dobu neurčitou.
- 3.3. Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, pokud není v těchto Obchodních podmínkách stanoveno jinak. V případě změny Smlouvy má Poskytovatel nárok na manipulační poplatek dle Ceníku služeb.
- 3.4. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran či písemnou výpovědí jedné smluvní strany bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba činí 3 měsíce.
- 3.5. Uživatel může výpovědět Smlouvu s 1 měsíční výpovědní dobou v případě, že dojde ze strany Poskytovatele k podstatné změně či doplnění těchto Obchodních podmínek a dále s 1 měsíční výpovědní lhůtou v případě, že dojde ke zvýšení cen za poskytované služby o více než 15% oproti původně dohodnuté ceně za poskytované služby stanovené ve Smlouvě, a není-li cena ve Smlouvě stanovena, oproti ceně za poskytované služby stanovené v Ceníku služeb platnému ke dni podpisu smlouvy, pokud tak učiní ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy mu bude oznámena změna nebo doplnění těchto Obchodních podmínek, či navýšení ceny (viz. bod 6.12., 19.4.). Za podstatnou změnu či doplnění těchto Obchodních podmínek a Ceníku služeb se pro účely výpovědi dle tohoto bodu považuje taková změna či doplnění, kdy se zásadně mění smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem (např. prodloužení výpovědní lhůty, navýšení smluvní pokuty, změna rychlosti tarifu služby internet v Ceníku služeb v neprospěch Uživatele apod.). Za podstatnou změnu nebo doplnění těchto Obchodních podmínek a Ceníku služeb se nepovažuje nikdy změna týkající se platebních podmínek obsažených v bodu 14.
- 3.6. Poskytovatel může výpovědět Smlouvu s 1 měsíční výpovědní dobou v případě, že zjistí porušení Smlouvy či Obchodních podmínek ze strany Uživatele.
- 3.7. Výpověď dle výše uvedených bodů 4., 5., 6 počíná běžet prvním dnem měsíce, který následuje po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď se považuje za doručenu i tehdy, je-li doporučená zásilka s výpovědí adresována na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, a adresát si nevyzvedne zásilku v úložní době, či se zásilka vrátí zpět s označením, že adresát se odstěhoval, popř. adresát neznámý. Zásilka se v těchto případech považuje za doručenu dnem uvedeným na poštovní zásilce jako poslední den úložní lhůty, či den, kdy zásilka byla odeslána zpět Poskytovateli pro nemožnost její doručení (fikce doručení).
- 3.8. Smlouva se ruší uplynutím 2 měsíců v případě, že dojde na straně Uživatele k závažnému porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek (dále jen závažné porušení), počínaje prvním dnem poté, co dojde k přerušení dodávky služeb (blokáce) ze strany Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo na blokáci v případě, že dojde k závažnému porušení a to od doby, kdy se o závažném porušení dozvěděl. Za závažné porušení se považuje změna nastavení zařízení ve vlastnictví Poskytovatele (viz. bod 5.6.), poskytnutí připojení třetím osobám (viz. bod 5.7.), a nezaplacení paušálního poplatku (viz. bod 14.4., 14.5., 14.13., 14.17.) do 20. dne ode dne jeho splatnosti. Za blokáci má Poskytovatel právo účtovat blokační poplatek dle platného Ceníku služeb. Právo na zaplacení paušálního poplatku do doby zrušení Smlouvy není blokáci dotčeno. K opětovné zprovoznění služby (znovu aktivace) může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Uživatele vůči Poskytovateli, to však nejpozději do doby, než dojde ke zrušení Smlouvy. V případě znovu aktivace je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu aktivací poplatku dle platného Ceníku služeb. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu při blokáci z důvodu závažného porušení.
- 3.9. Poskytovatel má právo jednostranným úkonem odstoupit od Smlouvy, zjistí-li porušení těchto Obchodních podmínek ze strany Uživatele dle bodu 5.6.
- 3.10. V případě zajištění přenesení telefonního čísla Uživatele od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímacího Poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového Poskytovatele. Ukončení jednotlivé Služby dle předchozí věty se považuje pro účely Smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany Uživatele dle bodu 3.4. těchto Obchodních podmínek. Poskytovatel má v takovém případě nárok na zaplacení trojnásobku paušálu odpovídající výpovědní lhůtě.
- 3.11. Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

4. Změna Tarifu

- 4.1. Uživatel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných služeb. Poskytovatel není povinen Uživateli vyhovět v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu služeb bude pro Poskytovatele technicky náročná či finančně nákladná.
- 4.2. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle dohody Uživatele a Poskytovatele.
- 4.3. V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných služeb má Poskytovatel nárok na aktivací poplatek dle platného Ceníku služeb.

5. Práva a povinnosti Uživatele

- 5.1. Uživatel je oprávněn přistupovat k síti internet prostřednictvím vlastního programového vybavení, za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Obchodních podmínkách.
- 5.2. Uživatel je oprávněn požadovat změnu tarifu za podmínek stanovených v bodu 4 těchto Obchodních podmínek.
- 5.3. Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele či jeho CallCentrum (viz. bod 16.1. těchto Obchodních podmínek) a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované ceně.
- 5.4. Uživatel se zavazuje řádně plátit ceny za sjednané služby.
- 5.5. Uživatel není oprávněn při využívání služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému. Zejména změna fyzické adresy síťové karty, přidělení IP adresy a spuštění vlastního serveru DHCP v síti poskytovatele.
- 5.6. Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele.
- 5.7. Uživatel nesmí využívat služeb internetu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze od těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.
- 5.8. Uživatel není oprávněn poskytovat bez předchozího písemného souhlasu Službu Poskytovatele třetím osobám.
- 5.9. Uživatel nesmí postupovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k internetu a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli a do tohoto okamžiku také odpovídá za každé protiprávní užití služeb Poskytovatele.
- 5.10. Uživatel má právo požádat Poskytovatele o pozastavení užívání služeb na určitou dobu (dále jen pozastavení). Pozastavení počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena, a nesmí být delší než 3 měsíce. Po uplynutí doby pozastavení jsou služby Poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku služeb. O dobu, po kterou byly služby pozastaveny, se Smlouva prodlužuje.
- 5.11. Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení). Požít-li si Poskytovatel kopie z osobních dokladů Uživatele, udělje Uživatel automaticky jejich poskytnutím Poskytovateli výslovný souhlas s pořízením kopií těchto dokladů a zároveň výslovný souhlas k použití osobních údajů pro účely smluvního vztahu založeného Smlouvou.
- 5.12. Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, IČ, e-mailové adresy) a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Nárok na náhradu škody není smluvní pokoutou dotčen.
- 5.13. Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace Obchodních podmínek a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto Obchodních podmínek a Ceníku služeb poté, co mu budou změny oznámeny (viz. bod 6.12.).
- 5.14. Uživatel nese veškeré možné riziko a škody vyplývající z ukládání a následného šíření informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb.
- 5.15. Uživatel nesmí při užívání služeb používat hardwarová a softwarová zařízení, které narušují provoz služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Zjistí-li Poskytovatel takové porušení, má Poskytovatel právo odpojit Službu do doby, než budou závady odstraněny.
- 5.16. Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele objektu s umístěním přípojného místa nebo anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží dané Služby souvisí. Pokud je Uživatel zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním přípojného místa nebo anténního systému v nebo na objektu.
- 5.17. Uživatel je povinen vrátit po ukončení Smlouvy nebo na písemnou žádost Poskytovatele zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli ve stavu, v jakém jej převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pokud by tak neučinil, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 100% hodnoty nového zařízení ke dni ukončení smlouvy.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému Poskytovatelova smluvního dodavatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.
- 6.3. Poskytovatel předává Uživateli či jeho oprávněnému zástupci jedinečné přístupová jména a hesla pro připojení Uživatele k internetu v souladu s podmínkami Smlouvy.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů.
- 6.5. Poskytovatel je oprávněn zvýšit rychlost připojení, bez uzavření dodatku ke smlouvě.
- 6.6. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování smluvních služeb.
- 6.7. Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směrování sítě.

- 6.8. Poskytovatel je oprávněn nainstalovat uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.
- 6.9. Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení služeb sjednané ve smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění smluvních závazků.
- 6.10. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb okamžitě poté, co zjistí, že Uživatel prostřednictvím poskytovaných služeb neoprávněně zasáhl nebo zasahuje do práv a právních chráněných zájmů třetích osob. Uživatel je povinen nahradit Poskytovateli veškerou škodu, kterou mu tímto protiprávním jednáním způsobil.
- 6.11. Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeniích, změnách nebo nepravdivostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.
- 6.12. Poskytovatel informuje po dobu trvání smluvního vztahu Uživatele o svých nových službách a dále je Poskytovatel povinen oznamovat Uživateli změnu či doplnění těchto Obchodních podmínek a změnu v Ceníku služeb za podmínek stanovených v bodu 19.4. Pokud se týká změn v Ceníku služeb, a to výše poplatků za poskytované služby, má se za to, že Uživatel první úhradou změněné výše poplatků s touto změnou vyslovil souhlas a že jí akceptuje.
- 6.13. Poskytovatel je oprávněn při porušení Smlouvy nebo těchto Obchodních podmínek Uživateli uložit pokutu do maximální výše 5.000,- Kč bez DPH. Tato pokuta se týká zejména bodů 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9, a 5.15. Nárok na náhradu škody není smluvní pokoutou dotčen.
- 6.14. Poskytovatel je oprávněn nepřijmout změnu požadovanou Uživatelem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Uživatel takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení smluvní pokuty.

7. Předání a převzetí věcí

- 7.1. Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživateli k užívání některé movité věci, které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Uživatel povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedenou věc Uživateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Uživatel je při předání povinen potřebnou součinnost.
- 7.2. Uživatel odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Uživatel neodpovídá za škodu na předaných věcech, která byla způsobena vyšší mocí.
- 7.3. Uživatel je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem nejpozději do 14 dnů po skončení smluvního vztahu. Poskytovatel smí žádat po Uživateli vydání věcí kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením. V takovém případě je Uživatel povinen vydat věci Poskytovateli neproděně, tj. včetně škody způsobené vyšší mocí.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje převzít své věci zpět od Uživatele nejpozději do 14 dnů po skončení smluvního vztahu. Uživatel je však povinen i po uplynutí uvedené lhůty učinit na náklady Poskytovatele všechna rozumná opatření k zamezení vzniku škod na těchto věcech. Náklady, které takto Uživateli vznikly, je Uživatel oprávněn Poskytovateli vyúčtovat.
- 7.5. O každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o předání a převzetí věcí.
- 7.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud zjistí, že věci nejsou Uživatelem užívány řádně a v souladu s jejich určením. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody.

8. Převod vlastnictví k věcem

- 8.1. Dochází-li v souvislosti s plněním smluvního závazku k převodu vlastnického práva k movitým věcem z Poskytovatele na Uživatele, pak je za den dodání považován den, kdy je pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o převodu vlastnictví k věcem. Tímto dnem také přechází na Uživatele nebezpečí škody na těchto věcech, přičemž vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Uživatele až dnem, kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena stanovená dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem (výhrada vlastnictví).

9. Ochrana dat a informace o Uživateli

- 9.1. Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.
- 9.2. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživateli, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování svých služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, a patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nepředstíjí tyto informace třetími osobám bez písemného souhlasu Uživatele s výjimkou případů stanovených zákonem.
- 9.4. Uživatel dává podpisem Smlouvy souhlas se zpracováním svých osobních údajů Poskytovatelem, a to ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Uživatel uděluje po dobu trvání Smlouvy souhlas Poskytovateli k oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uschovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené na Smlouvě (dále jen osobní údaje Uživatele) pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Uživatelem o všech službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem (zejména o nových službách Poskytovatele, průzkumu spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné Poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s Poskytovatelem popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných služeb prováděné Poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě Smlouvy). Správcem osobních údajů uživatele podle zákona č. 101/2000 Sb. uvedených ve Smlouvě je poskytovatel. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Uživatel souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 84 odst. 3 písm. zákona č. 151/2000 Sb.
- 9.5. Uživatel podpisem Smlouvy uděluje Poskytovateli souhlas s uvedením Uživatele v seznamu svých referenčních zákazníků.

10. Účastnická stanice, telefonní číslo, přenositelnost čísla

- 10.1. Poskytuje-li Poskytovatel Uživateli též službu VOiP (telefonní služba), má Uživatel má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel komunikací síte, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno.
- 10.2. Přenositelnost telefonního čísla a výběr Poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační síte, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.

11. Blokování a odblokování čísel nebo číselné řady

- 11.1. Poskytuje-li Poskytovatel Uživateli též službu VOiP (telefonní služba), zablokuje Poskytovatel na základě písemné žádosti Uživatele odchozí hovory na telefonní čísla určená Uživatelem. Tato služba je zpoplatněna dle platného Ceníku služeb.
- 11.2. Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti Uživatele o odblokování.

12. Seznam Uživateli veřejně dostupné telefonní služby, informace o účastnických číslech

- 12.1. Poskytuje-li Poskytovatel Uživateli též službu VOiP, Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby, popř. jinému poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby identifikační údaje všech uživatelů služby dle bodu 11.2. těchto Obchodních podmínek, a to na základě jeho žádosti, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým účastník vyslovil souhlas.
- 12.2. Údaje zpracované podle bodu 12.1. těchto Obchodních podmínek může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Uživatele služby, případně i pro vydání telefonního seznamu účastníků služby.
- 12.3. Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) Uživatele s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním příjmením číslem stanice, nebo všemi příjmeními čísly (provoblamy), které si Uživatel přeje uvést.
- 12.4. Text označení účastnické stanice navrhne Uživatel, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání Uživateli co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen Uživatele seznámit. V textu telefonního seznamu se neuvěřují inzertní údaje a reklama.
- 12.5. Na žádost Uživatele mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svoji stanici užívat.
- 12.6. Poskytovatel zajistí na žádost Uživatele opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle bodu 11.1. těchto Obchodních podmínek v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzavření přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytnuté pro účely vydávání telefonního seznamu Uživateli služby a pro účely informační služby o telefonních číslech Uživateli.
- 12.7. Za provedení služby dle bodů 11.1. a 11.2. těchto Obchodních podmínek může Poskytovatel účtovat cenu dle platného Ceníku služeb.

13. Ceny služeb

- 13.1. Platný Ceník služeb obsahuje ceny všech datových telekomunikačních služeb, které přísluší síti internet.
- 13.2. O změnách Ceníku služeb, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká a to způsobem dle bodu 6.12.

14. Platební podmínky

14.A) Obecně

- 14.1. Uživatel hradí služby Poskytovatele za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě a v těchto Obchodních podmínkách.
- 14.2. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat od okamžiku provozování služby ze strany Poskytovatele (viz. bod 2.3.). Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Uživatel služby užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena sjednaných služeb.

14.B) Internet

- 14.1. Uživatel je povinen platit paušální poplatek (dále jen poplatek) za poskytovanou službu vždy nejpozději do 20. dne měsíce, jenž předchází měsíci, v němž se Služba poskytuje.
- 14.2. Poplatek se hradí na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě. Poskytovatel zasílá Uživateli vyúčtování, které nemá vliv na povinnost Uživatele zaplatit poplatek v termínu jeho splatnosti (viz. bod 14.1.). Vyúčtování zasílá Poskytovatel Uživateli do 5. dne měsíce, v němž je poplatek splatný. V případě, že Uživatel neobdrží vyúčtování do 10. dne příslušného kalendářního měsíce, je povinen o tom Poskytovatele bez zbytečného odkladu informovat, jinak se má za to, že Uživatel vyúčtování obdržel, a to k 15. dni příslušného měsíce.
- 14.3. Poplatek se považuje za uhrazený dnem jeho připsání na bankovní účet Poskytovatele. Uživatel je povinen poplatek hradit pod variabilním symbolem uvedeným na Smlouvě, jinak bere na vědomí, že platbu poplatku nelze přiřadit pro neidentifikovatelnost subjektu, který jej hradí.
- 14.4. Za den zdanitelného plnění je považován 1. den v měsíci, za nějž se poplatek platí.
- 14.5. Uživatel může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, programové nabídky, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty) bez předchozího písemného vyrozumění. Uživatel je povinen uhradit také mimořádné vyúčtování ve lhůtě do 14 (čtrnácti) dnů od data obdržení vyúčtování.
- 14.6. Účastník nemá právo na vrácení odpovídající částí předplatného za nevyužitosti služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím minimální doby platnosti Smlouvy a pokud k vypovědi nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v bodu 3.6.
- 14.7. Vypovězením Smlouvy ze strany Uživatele před uplynutím minimální doby platnosti Smlouvy nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývajících částí paušálu do konce minimální doby platnosti Smlouvy. To platí i v případě, dojde-li k ukončení smlouvy dle bodu 3.8. a 3.9. těchto Obchodních podmínek. Uživatel není povinen hradit zbývajících částí paušálu v případě, že podá vypověď dle bodu 3.5. těchto Všeobecných podmínek.
- 14.8. Pro případ prodloužení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodloužení. Zaplacením smluvních pokut není nijak omezen nárok Poskytovatele domáhat se po Uživateli náhrady škody.
- 14.9. Poskytovatelí náleží po dobu trvání Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě Smlouvy a Ceníku služeb, bez ohledu na to, zda skutečně Službu užíval, či nikoliv.
- 14.10. Ceník je Uživateli k dispozici na internetové stránce poskytovatele www.gemnet.cz

14.C) VoIP

- 14.11. V případě, že se ve Smlouvě popř. v Ceníku Služeb, na nějž Smlouva odkazuje, sjednává za poskytování veřejně dostupné telefonní služby minimální částka za měsíční provoz služby a poplatek za provoz bude nižší než je sjednaná minimální částka za měsíční provoz, je Poskytovatel oprávněn Uživateli účtovat minimální částku za měsíční provoz služby bez ohledu na skutečný objem provozu Uživatele v příslušném zúčtovacím období.
- 14.12. Po skončení zúčtovacího období, jímž je čtvrtletí, vystaví Poskytovatel Uživateli fakturu (daňový doklad) za celkové čtvrtletní hovorné zahrnující minimální částku za provoz služby a dále hovorné nad tuto minimální částku, nejpozději do 1. dne kalendářního měsíce následujícím po uplynutí čtvrtletního zúčtovacího období. Splatnost faktury činí 10 dnů. Pokud celková fakturovaná částka za čtvrtletní zúčtovací období přesáhne částku 1.500,- Kč (bez DPH), méně se zúčtovací období na kalendářní měsíc, počínaje kalendářním měsícem, jenž následuje po uplynutí čtvrtletí, a v takovém případě vystaví Poskytovatel Uživateli fakturu (daňový doklad) za celkové měsíční hovorné zahrnující minimální částku za

- provoz služby a dále hovorné nad tuto minimální částku, nejpozději do 1. dne kalendářního měsíce následujícím po uplynutí měsíčního zúčtovacího období. Splatnost faktury činí 10 dnů.
- 14.13. Ustanovení bodu 14.6., 14.7., 14.8., 14.9., 14.10. platí i zde.
- 14.14. Uživatel má právo žádat od Poskytovatele podrobné vyúčtování. Žádost o podrobné vyúčtování musí být Uživatelem podána Poskytovateli písemně. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období.
- 14.15. Uživatel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými subjekty než Uživatelem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými subjekty je Uživatel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.

15. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 15.1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními otázkami předpisy České republiky, zejména pak zákonem č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.2. Poskytovatel neručí za škody způsobené vyšší mocí jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.
- 15.3. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývajících z těchto Obchodních podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním Poskytovatele.
- 15.4. Poskytovatel zejména neodpovídá za:
- škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele,
 - škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat,
 - ušlý zisk,
 - rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele,
 - škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu včasného neplacení Uživatele,
 - poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.
- 15.5. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášejících prostřednictvím Služby.
- 15.6. Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím a službám sítě internet (zejména přístup k informačním databázím a ostatním zdrojům internetu a výměnu elektronické pošty s ostatními účastníky internetu) vzhledem ke skutečnosti, že síť internet je decentralizovaná a bez jakýchkoliv záruk z jiných stran. Uživatel bere na vědomí, že služba je poskytována prostřednictvím bezdrátového spoje provozovaného ve volném frekvenčním pásmu na základě VO-R/12/08.2005-34 vydané ČTU. Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby. Za období snížené kvality služby z důvodů uvedených v tomto odstavci nemá zákazník právo na uplatnění slevy.

16. Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace

- 16.1. Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné CallCentrum. Kontakt je specifikován ve Smlouvě, či je uveden na internetových stránkách Poskytovatele www.gemnet.cz.
- 16.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla 48 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelem. Jde-li o služby VoIP a nachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě provozovateli komunikační sítě, který zajišťuje připojení Uživatele k veřejné komunikační síti.
- 16.3. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.
- 16.4. V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu.
- 16.5. Vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky za neposkytnutou Službu se Poskytovatel zavazuje v případě, že Služba nebude Uživateli poskytnuta po dobu delší než 24 hodin a to z důvodů výhradně na straně Poskytovatele. Živelné události či následky úmyslného trestného činu 3. osoby vylučují odpovědnost Poskytovatele vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.

17. Reklamacce a kompenzace

- 17.1. Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu Služby a výši účtované ceny.
- 17.2. Reklamacce musí být písemná a adresována do sídla Poskytovatele a musí být podána nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne poskytnutí vadné Služby či od doručení vadného vyúčtování, jinak právo na reklamaci zanikne.
- 17.3. Podání reklamacce na výši účtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 17.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamacce.
- 17.5. Bude-li reklamacce týkající se rozsahu a kvality Služeb vyřízena kladně, má Uživatel nárok na zvýšení rychlosti Služby Internet o dvojnásobek na dobu 7 dní a jde-li o Službu VoIP na snížení měsíční ceny o jednu třetinu. V případě kladně vyřízené reklamacce o výši účtované ceny, má Uživatel nárok na vrácení přeplatku do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamacce. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatele. Přeplatek se vrací formou dobropisu v nejbližším vyúčtování.

18. Řešení sporů a rozhodné právo

- 18.1. Všechny majetkové spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností v rozhodčím řízení jedním rozhodcem či rozhodčím senátem jmenovaným Správcem seznamu rozhodců, a to ze Seznamu rozhodců vedeného společností CMRS Consulting, s.r.o., IČ 27775186, se sídlem Smetanova 1101, 755 01 Vsetín (dále jen „Společnost“), podle pravidel stanovených v Jednací řád, Organizačním řád a Pravidlech o nákladech rozhodčího řízení vydanými Společností, s jejichž obsahem jsou smluvní strany srozuměny a s nimiž se mohou blíže seznámit v sídle Společnosti nebo na internetové adrese www.cmrs.cz. Smluvní strany berou na vědomí, že rozhodčí řízení je neveřejné, zpravidla pouze písemné a že nevyjádří-li se žalovaný do 7 kalendářních dnů ode dne doručení žaloby, mohou být skutečnosti uvedené v žalobě považovány za nesporné. Místem rozhodčího řízení je zpravidla sídlo Společnosti. V souladu s ustanovením § 19 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, se pro účely doručování v rozhodčím řízení smluvní strany dohodly, že doručování veškerých písemností se provádí na adresu bydliště/sídla, místa podnikání smluvních stran, jak je uvedeno v záhlaví Smlouvy (doručovací adresa). V případě jakékoliv změny doručovací adresy je smluvní

strana, u které změna nastala, povinna oznámit druhé smluvní straně změnu své doručovací adresy prokazatelným způsobem, jinak na takovou změnu nemusí být brán při doručování zřetel a doručení tak může být účinně provedeno odesláním písemností na doručovací adresu. V případě, že po zahájení řízení některý z účastníků řízení na jí uvedené doručovací adrese, či adrese, kterou oznámil druhé smluvní straně jako adresu pro doručování, listovní zásilky nepřebírá, či se zásilka vrátí s tím, že adresát je neznámý, může Společnost platně doručovat i na jinou, Společnosti známou adresu, u níž se předpokládá, že se zde takový účastník zdržuje, je-li taková adresa odlišná od doručovací adresy (eventuální adresa). Uvede-li účastník po zahájení rozhodčího řízení jinou adresu pro doručování než je jeho doručovací adresa, doručuje se účastníkovi na tuto adresu.

18.2. Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle § 269 odst.2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník. Smluvní strany Smlouvy se dohodly, že jejich závazkový vztah, pokud nespadá pod režim ustanovení § 261 obchodního zákoníku, se bude řídit obchodním zákoníkem.

19. Ustanovení společná a závěrečná

- 19.1. Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- 19.2. Do platných Obchodních podmínek lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na internetových stránkách Poskytovatele.
- 19.3. Poskytovatel má právo jednostranně měnit a doplňovat tyto Obchodní podmínky. Podstatná změna či doplnění Obchodních podmínek je důvodem pro výpověď Smlouvy ze strany Uživatele podle bodu 3.5. Nevyhoví-li Účastník Smlouvy podle bodu 3.5., má se za to, že s takovou změnou či doplněním Obchodních podmínek souhlasí.
- 19.4. Změny a doplnění Obchodních podmínek (dále jen novela) bude zvýrazněna tučně modrou barvou a zveřejněna na internetových stránkách Poskytovatele po dobu 30 dnů. Má se za to, že uplynutím lhůty 30 dnů ode dne zveřejnění byla novela Uživateli oznámena a že dne následujícího po uplynutí této lhůty nabývá účinnosti. O tom, že na internetových stránkách Poskytovatele byla zveřejněna novela či dojde-li ke změně v Ceníku služeb, informuje o této skutečnosti Poskytovatel Uživatele do 7 dnů ode dne zveřejnění novely formou e-mailové zprávy s potvrzením o doručení na e-mailovou adresu Uživatele uvedenou ve Smlouvě. Za doručenu se dle tohoto odstavce považuje e-mailová zpráva, která se vrátí zpět Uživateli jako vyzvednutá či zpráva, kterou si Uživatel nevyzvedne ve lhůtě 7 dnů ode dne jejího zaslání Poskytovatelem. Poskytovatel může Uživatele informovat i jiným vhodným způsobem, např. oznámením na faktuře.
- 19.5. Pokud se některé ustanovení těchto Obchodních podmínek nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo Obchodních podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu.
- 19.6. Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.12.2008.