

# Všeobecné Obchodní Podmínky poskytování telekomunikačních služeb

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky jsou vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále i jen „VOP“) a upravují smluvní podmínky zprostředkování připojení k síti Internet poskytované společností **DaveNET s.r.o.**

Sídlo: 8.května 526/4, Šumperk, PSČ 787 01,

Zapsáno v OR u Krajského soudu v Ostravě, spisová značka C20287,

IČ: 25832409, DIČ: CZ25832409,

bankovní spojení Raiffeisenbank –Šumperk č.ú. - 2070508028/5500

## 2. Definice pojmů

Pokud z následujícího textu nevyplývá jinak, rozumí se:

2.1. Poskytovatel **DaveNET s.r.o.**

Sídlo: 8.května 526/4, Šumperk, PSČ 787 01, Zapsáno v OR u Krajského soudu v Ostravě, spisová značka C20287, IČ: 25832409,

DIČ: CZ25832409.

2.2. Závějce - fyzická nebo právnická osoba, která má zájem uzavřít s Poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb.

2.3. Uživatel - fyzická nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat službu.

2.4. Službou zprostředkování připojení k síti Internet a služby související, které umožňují využívání Internetu, to vše pod značkou "DaveNET".

2.5. Smlouvou smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatелеm, na jejímž základě je Služba poskytována.

2.6. Daty jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků, a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

2.7. Zařízení – koncové telekomunikační zařízení.

2.8. VoIP – telefonické služby přes internet.

## 3. Rozsah poskytované Služby

3.1. Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli přístup k síti Internet, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou a VOP a Uživatel se zavazuje platit za to Poskytovateli úplatu stanovenou v Ceníku Poskytovatele. Poskytovatel poskytuje nad rámec sjednaných služeb ze strany Uživatele i službu VoIP, přičemž tuto službu, resp. funkčnost této služby s ohledem na technické okolnosti není schopen plně garantovat. Poskytovatel se zavazuje učinit všechny úkony spojené s převodem čísla uživatele dle podmínek platných právních předpisů a opatření obecné povahy vydaných České telekomunikačního úřadu.

3.2. Služba internet je poskytována jako veřejná.

3.3. Připojení k síti Internet se uskutečňuje prostřednictvím pozemních vysílacích rádiových zařízení pro širokopásmový přenos dat na principu rozprostřeného spektra provozovaných Poskytovatelem v souladu s osvědčením ČTÚ č. 108 ve znění změn (standardsy 802.11a/b/g/n - WiFi) nebo pomocí funkce optických kabelů – optické sítě nebo rozhraní ethernet.

3.4. Poskytovatel bude Službu poskytovat na území pokryté příslušným rádiovým signálem Poskytovatele nebo optické sítě. Rozsah území je zveřejněn a pravidelně aktualizován na stránkách Poskytovatele [www.davenet.cz](http://www.davenet.cz). Uživatel bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů Služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu apod.).

3.5. Poskytovatel je oprávněn zabezpečit poskytování Služby třetí osobou. Uživateli však odpovídá v rozsahu, jako by Služby poskytoval sám.

3.6. K ohlášení poruch udržuje poskytovatel telefonickou linku: **776 045 633** hotline a e-mailovou adresu: [poruchy@davenet.cz](mailto:poruchy@davenet.cz), dosažitelnou v pracovní dny v době 9:00 až 18:00 hodin, mimo pracovní dny a dobu formou SMS.

## 4. Vznik a zánik Smlouvy

4.1. Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky vyplněním a potvrzením webového formuláře Poskytovatele Závějcem a potvrzením takové elektronické objednávky poskytovatelem, nebo ústně při telefonickém rozhovoru Závějce s pracovníkem Poskytovatele, s obchodním reprezentantem, který je k tomu výslovně smluvně Poskytovatelem oprávněn. Způsob (formu) uzavření konkrétní smlouvy určuje vždy Poskytovatel.

4.2. Závějce je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity.

4.3. Smlouva, je-li uzavírána písemně, je uzavřena dnem podpisu návrhu Smlouvy oběma smluvními stranami.

4.4. Byla-li Smlouva uzavřena mimo provozovnu Poskytovatele ve smyslu § 1820 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. a požádá-li Uživatel o zahájení poskytování Služeb před uplynutím lhůty pro jeho odstoupení od Smlouvy, bere na vědomí, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě 14-ti dnů ve smyslu ujednání čl. 4. bod 4.6. VOP.

4.5. Nebyla-li Smlouva sjednána osobně (např. v případě výměny písemností prostřednictvím pošty) a Uživatel uhradí první platbu, má se za to, že uzavření Smlouvy akceptoval a Smlouva nabyla platnosti, v souladu s ustanovením § 1744 Občanského zákoníku, č. 89/2012 Sb.

4.6. Byla-li Smlouva nebo její změna uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout Uživateli informace podle ustanovení § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

4.7. Byla-li Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má Uživatel právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14-ti dnů, přičemž lhůty pro odstoupení počíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací. Písemné vyrozumění o odstoupení je Uživatel povinen zaslat Poskytovateli na adresu Poskytovatele uvedeném ve Smlouvě. Smlouva zaniká dnem doručení písemného odstoupení Poskytovateli, Uživatel je však povinen uhradit Poskytovateli poměrnou část ceny Služby, které již užíval ode dne uzavření Smlouvy do dne platného odstoupení od Smlouvy, jakož i případné náklady spojené se zapojením Služby a demontáží Zařízení.(např. doprava na místo určení montáže či demontáže). Přílohou k této VOP je vzorové poučení o právu na odstoupení od smlouvy a vzorový formulář odstoupení od smlouvy podle VOP odst. 4.7.

4.8. Uživatel výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Poskytovatele může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Uživatel souhlasí s tím, že příslušný záznam hovoru může být Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou a bude zlikvidován, jakmile pomine účel, pro který se tyto údaje zpracovávají.

4.9. V případě, že Uživatel je podnikatel, smluvní strany výslovně vylučují ve smyslu ustanovení § 1801 aplikaci ustanovení § 1798 a násl. občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.

4.10. Změna v obsahu Smlouvy o poskytování služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické poptávky Uživatele bude ze strany Poskytovatele zakomponován nový obsah požadavku na rozsah služeb do databáze Uživatele Poskytovatele a ze strany Uživatele akceptován tak, že Uživatel uhradí platbu za služby v nové výši dle platného ceníku Služeb v nejbližším zúčtovacím období. Změna rozsahu Služeb má charakter dodatku ke Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn realizovat tuto změnu po uplynutí 30-ti denní lhůty, který počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla příslušná poptávka Uživatele po změně v obsahu Smlouvy učiněna. Uhrazením platby za Služby Uživatелеm v její nové výši je považováno za souhlasný projev Uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě strany platnou a účinnou v souladu s ustanovením § 1744 Občanského zákoníku, č. 89/2012 Sb.

4.11. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li stanoveno písemně jinak. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

4.12. V případě, že ve Smlouvě o poskytování Služeb bylo sjednáno užívání Služby po dobu definovanou jednoznačně určitým časovým úsekem, tj. časově určený závazek užívání Služby, je Uživatel povinen a zavazuje se ve smyslu ustanovení § 63 odst. 1 písm. p) zákona o elektronických komunikacích v případě nedodržení tohoto závazku uhradit Poskytovateli finanční vypořádání, kdy výše úhrady je stanovena jednou pětinou (1/5) součtu hodnoty měsíčních paušálů vypočtených v ceníkových cenách poskytovatele a zbývajících do konce sjednané doby závazku nebo jednou pětinou (1/5) součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby závazku a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Uživateli poskytnuto Poskytovatelem za zvýhodněných podmínek. Vyúčtování finančního vypořádání bude provedeno samostatným daňovým dokladem. Tímto ujednáním není dotčen nárok Poskytovatele na ostatní finanční a jiné vypořádání, sjednaná mezi stranami smluvního vztahu.

4.13. Byla-li ve Smlouvě sjednána doba poskytování Služeb na dobu určitou, pak je Smlouva ukončena posledním dnem sjednané doby určité.

4.14. Smlouvu je Uživatel oprávněn písemně nebo elektronicky vypovědět následujícím způsobem:

a) bez udání důvodu s 30denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet následujícím dnem po dni, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď Uživatелеm, nebo

b) do 1 měsíce po oznámení změny VOP nebo Ceníku služeb vydaných Poskytovatelem s tím, že výpověď je účinná a Smlouva zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.

4.15. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně následujícím způsobem:

a) s výpovědní lhůtou 1 měsíc, pokud není schopen z technických, provozních, či ekonomických důvodů poskytovat Služby podle této Smlouvy nebo jinak plnit podmínky Smlouvy a VOP,

b) s výpovědní lhůtou 1 měsíc, pokud není schopen z technických, provozních, či legislativních důvodů poskytovat službu podle Smlouvy o poskytování jakékoliv Služby na dobu určitou.

4.16. Uživatel je oprávněn písemně odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel přestane poskytovat sjednané Služby po dobu delší než 30 dnů. V případě, že Uživatel neuhradí v souvislosti se změnou ceny sjednaných Služeb cenu nebo poplatek v její nové výši, nebo uhradí-li Uživatel Poskytovateli cenu nebo poplatek v výši dosavadní, považuje se takovéto jednání ze strany Uživatele za podstatné porušení smlouvy a poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy.

4.17. Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy v případě prodloužení Uživatele s platbou ceny za Služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů, nebo v případě, že Uživatel používá koncové zařízení, které není úředně schváleno pro použití v České republice, nebo v případě podstatného porušení povinností Uživatele vyplývajících ze Smlouvy, VOP nebo jestliže Poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování Služby nebo pokud dojde k ukončení Smlouvy mezi Poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti, nebo nastanou-li při instalaci koncového bodu sítě nepředvídané okolnosti, které Poskytovateli znemožňují poskytování sjednaných služeb do 30-ti dnů od podpisu Smlouvy nebo z jiných technických důvodů na straně Poskytovatele znemožňujících Poskytovateli plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 dnů nebo pokud Uživatel uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil Poskytovateli změnu údajů ve Smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost spojenou se zajištěním Služby a servisem v případě poruch. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného odstoupení Poskytovatele od Smlouvy na adresu uvedenou ve Smlouvě Uživateli, případně na poslední adresu Uživatele oznámenou Uživatелеm Poskytovateli, případně na emailovou adresu Uživatele, kterou Uživatel uvedl ve smluvním vztahu s Poskytovatelem do Smlouvy o poskytování služeb.

4.18. V případě pochybností se má za to, že písemná výpověď dle bodu 4.14. a 4.15. a písemné odstoupení dle bodu 4.16. a 4.17. VOP, byly doručeny smluvní straně pátý den po odeslání.

4.19. Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy Uživateli přeplatek na cenách za služby nebo jiných poplatcích, je Poskytovatel povinen tento přeplatek vrátit Uživateli na základě písemné žádosti Uživatele do 30-ti dnů ode dne doručení písemné žádosti Poskyvateli. Vrácení přeplatku je podmíněno vrácením úplného a nepoškozeného zařízení Uživatелеm Poskyvateli.

## 5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Službu v místě pokrytém radiovým signálem Poskytovatele nebo v oblasti dostupnosti optické sítě (viz bod 3.4.) v souladu s VOP za cenu stanovenou v Ceníku každému, kdo o tuto Službu požádá, souhlasí s VOP, uzavře s Poskytovatelem příslušnou písemnou Smlouvu, a komu je technicky možné Službu poskytnout. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu s osobou, která:

a) odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u níž lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržovala v jiném smluvním vztahu k Poskytovateli),

b) v minulosti zneužila (čl. 6.2.b), nebo se pokusila zneužít Službu nebo u níž existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít,

c) která má neuhrazené závazky vůči Poskytovateli z jiného smluvního vztahu.

V případě odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy sdělí Poskytovatel formou elektronické zprávy do 30 dnů od doručení návrhu konkrétní důvod odmítnutí druhé straně.

5.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.

5.3. Poskytovatel je povinen umožnit Uživateli využívání Služby do 3 dnů po úhradě ceny za poskytované Služby (čl. 7.4) nebo její poměrné části v případě kdy je smlouva uzavřena v průběhu kalendářního měsíce, za který se cena služby platí, a to formou aktivace zařízení Uživatele.

5.4. Poskytovatel je povinen zahájit práci na odstranění závad do 3 pracovních dnů po jejich oznámení Uživatелеm.

5.5. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu odpovídajícím způsobem Uživateli předem známe omezení či přerušování poskytování Služby na straně Poskytovatele, která jsou Poskytovateli předem známa.

5.6. Poskytovatel je oprávněn ve smyslu § 1752 občanského zákona č. 89/2012 Sb., v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit VOP v případě, že se ukáže rozumná potřeba změny VOP. Každou změnu VOP je povinen oznámit Uživateli písemně nebo elektronickou zprávou a umístěním na webové stránky Poskytovatele, a to na adrese: [www.davenet.cz](http://www.davenet.cz), v sekci Ke Stažení, dokumenty. Uživatel je oprávněn smlouvu v takové případě vypovědět způsobem uvedeným v odstavci 4.14., písm. b).

5.7. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit cenu za poskytované Služby, její strukturu či způsob určení, a to změnou Ceníku. Každou změnu Ceníku je Poskytovatel povinen oznámit Uživateli písemně nebo elektronickou zprávou předem ve lhůtě, která nesmí být kratší než jeden měsíc přede dnem, kdy nový Ceník nabude platnosti. Současně tuto změnu uveřejní na svých internetových stránkách.

5.8. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito VOP nebo Smlouvou.

5.9. Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud s tím Uživatel nevysloví nesouhlas.

5.10. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření Dat, které Uživatel šíří v rozporu se Smlouvou, VOP, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.

## 6. Práva a povinnosti Uživatele

6.1. Uživatel je povinen se při používání Služby řídit VOP, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy České republiky, a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, VOP a Ceníkem a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.

6.2. Uživatel zejména nesmí:

a) porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob,

b) zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných Dat nebo přenášením velkého objemu Dat překračujícím rámec obvyklého užívání,

c) umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, sdělením svého přístupového hesla, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Uživatel je povinen učinit odpovídající opatření k zachování připojovacích dat pro přístup ke Službě v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo narušení práva užití předmětných dat je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost formou elektronické zprávy neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti Poskytovateli, a to ve stejném rozsahu, jako by Službu využil sám,

d) poškozovat síť Poskytovatele zejména nesprávnou instalací hardwaru do sítě Poskytovatele nebo softwaru apod.

Pokud Uživatel poruší některou ze shora uvedenou povinnost, je Poskytovatel oprávněn bez předchozího upozornění dočasně omezit nebo přerušit Služby pro Uživatele a to do doby odstranění vzniklé situace.

6.3. Uživatel je povinen řádně hradit Poskytovateli ceny za poskytované Služby a to formou měsíčních plateb, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Do doby připsání příslušné platby za poskytované Služby nebo ostatních finančních závazků ze strany Uživatele na bankovní účet Poskytovatele, které vyplývají z uzavřené příslušné Smlouvy anebo VOP, má Poskytovatel právo dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby, a to způsobem uvedeným v čl. 9.1. VOP.

6.4. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit písemně nebo formou elektronické zprávy Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen poskytnuté údaje doložit.

6.5. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že Uživatel nedoplní údaje ve stanoveném termínu je Poskytovatel oprávněn dle ust. čl. 4. bod 4.17. VOP odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, případně omezit nebo přerušit poskytování Služby dle ust. čl. 9. bod 9.1. VOP.

6.6. Uživatel je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.

6.7. Uživatel je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která narušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

6.8. Uživatel může v případě doručení oznámení o změně Všeobecných Obchodních Podmínek nebo Ceníku odstoupit od smlouvy o poskytování služeb a to do 1 měsíce od doručení uvedeného oznámení. Toto právo nenáleží Uživateli v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 1 měsíce bez prokazatelného písemného doručení odstoupení se má za to, že uživatel se změnou souhlasí a právo na zrušení Smlouvy o poskytování služeb odstoupením zaniká.

6.9. Uživatel je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito VOP nebo Smlouvou.

6.10. V případě ukončení smluvního vztahu dohodou mezi účastníky nebo z důvodu odstoupení od smlouvy jednou ze stran smluvního vztahu, se Uživatel zavazuje ve lhůtě 10 kalendářních dnů vrátit proti podepsanému protokolu Poskytovateli veškerá zařízení nebo příslušenství uvedená ve Smlouvě o poskytování služeb v části Technické a kontaktní údaje, která Poskytovatel poskytl Uživateli v souvislosti se službami ve prospěch Uživatele. V opačném případě je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč, která je splatná na základě výzvy Poskytovatele k jejímu zaplacení. Toto ustanovení se nevztahuje pro Uživatele, kteří budou využívat Služeb Poskytovatele minimálně v rozsahu doby určité sjednané ve Smlouvě.

## 7. Cena Služby a platební podmínky

7.1. Služby jsou poskytovány úplatně.

7.2. Cena za poskytované Služby, zejména její, struktura nebo způsob výpočtu, je pevně dána po dobu trvání smlouvy.

7.3. Poskytovatel má právo jednostranně zvýšit cenu poskytované služby v důsledku změny výše zákonné sazby DPH. Poskytovatel může zvýšit cenu poskytované Služby jen o takovou výši, o kterou se změnila sazba daně z přidané hodnoty proti sazbě daně z přidané hodnoty platné v době uzavření Smlouvy o poskytování služeb.

7.4. Změna tarifu – snížení jeho ceny (tzn. z většího na menší) je zpoplatněna dle Ceníku.

7.5. Ceník může být měněn Poskytovatelem v závislosti na změnách cen dodavatelů služeb poskytovaných Poskytovateli. Nové ceny jsou však platné jen pro nové zákazníky, kteří podají žádost ode dne vydání nového Ceníku.

7.6. Cena za poskytované Služby je splatná na základě daňového dokladu a to za měsíc, ve kterém byla Služba poskytnuta, pokud Smlouva nestanoví jinak. Za úhradu ceny se považuje připsání odpovídající částky na účet Poskytovatele.

7.7. Uživatel nemá nárok na vrácení ceny za aktivaci či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou listinné zápisky doručené na adresu sídla Poskytovatele, nebo formou elektronické komunikace na kontaktní email: [reklamace@davenet.cz](mailto:reklamace@davenet.cz). Reklamací na poskytnutou službu je Uživatel, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je Uživatel oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamaci zanikne. Reklamací proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, Uživatel je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

7.8. Uživatel je oprávněn se kdykoli seznámit s vyúčtováním poskytnutých Služeb v elektronické podobě.

7.9. V případě, že Uživatel (zákazník) nahlásí Poskytovateli závadu a zjištěná příčina závady bude na straně Uživatele, zavazuje se Uživatel uhradit Poskytovateli paušální poplatek za výjezd a práci ve výši dle aktuálního Ceníku. Splátnost tohoto paušálního poplatku je stanovena k okamžiku zjištění příčiny závady na straně Uživatele a to pracovníkem Poskytovatele.

7.10. Na žádost Uživatele vystaví Poskytovatel daňový doklad (fakturu) do 15 dnů ode dne uskutečnění zdaniitelného plnění. Daňový doklad (fakturu) zpřístupní Poskytovatel Uživateli v elektronické podobě, pokud Uživatel nepožádá o jeho písemné zaslání.

7.11. Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně formou listinné zápisky doručené na adresu sídla Poskytovatele, nebo formou elektronické komunikace na kontaktní email: [reklamace@davenet.cz](mailto:reklamace@davenet.cz). Reklamací na poskytnutou službu je Uživatel, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je Uživatel oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamaci zanikne. Reklamací proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, Uživatel je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

7.12. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci rozsahu, kvality poskytované služby či vyúčtování ceny za Služby uplatněnou dle bodu 7.11. VOP bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podané proti vyúčtované ceně je Uživatel oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

7.13. V případě oprávněné reklamace vyúčtování ceny Služby nebo vadného poskytnutí Služeb z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, poskytne Poskytovatel Uživateli slevu v rozsahu uznaném reklamací. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude Uživateli vystaven opravný daňový doklad a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamace způsobem dohodnutým s Uživatelem. Uživatel je oprávněn požadovat plnění reklamace buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování služby následujícího období.

7.14. V případě prodlení s úhradou ceny za poskytované Služby ze strany Uživatele, nebo jakéhokoli jiného peněžitého závazku je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli úrok z prodlení dle příslušných právních předpisů, a to buď:

a) samostatně, nebo

b) o tyto sankční poplatky zvýšit následující vyúčtování Služeb Uživateli.

Na prodlení s úhradou Ceny služby a případných dalších poplatků bude Uživatel upozorněn Poskytovatelem písemnou nebo elektronickou upomínkou s poskytnutím náhradní lhůty k plnění, ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Nesjedná-li Uživatel nápravu ve lhůtě stanovené v upomínce, je Poskytovatel rovněž oprávněn ukončit poskytování Služeb bez další výzvy, pokud byl Uživatel v období posledních 12 měsíců již 2x písemně upozorněn a vyzván k úhradě dlužné částky za Služby nebo jiné poplatky.

7.15. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli 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-ti dnů na účet určený Poskytovatelem.

7.16. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

## 8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

8.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích, v platném znění, omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí Služby.

8.2. Uživatel nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

## 9. Závazky z porušení Smlouvy

9.1. Poskytovatel v případě, že Uživatel nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytované Služby, tj. do 20. dne daného kalendářního měsíce nebo neplní další smluvní podmínky, doručí Poskytovatel Uživateli upozornění ve formě SMS zprávy nebo emailové zprávy s uvedením náhradního termínu plnění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služeb ukončit.

9.2. Při opětovném umožnění užívání Služby, a to po úhradě dlužných plateb ze strany Uživatele Poskytovateli, má Poskytovatel nárok na poplatek za znovu zprovoznění služby ve výši 25 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby. Uživatel se zavazuje uvedeně finanční nároky uhradit Poskytovateli v den splatnosti další zálohy za Služby a to v následujícím kalendářním měsíci.

9.3. Opakované neplnění smluvních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

9.4. Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.2. Podmínek.

## 10. Změna a platnost Všeobecných Obchodních Podmínek

- 10.1. Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení VOP měnit, či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny uveřejnit informaci o této změně na svých webových stránkách. Zároveň je povinen informovat o této změně Uživatele a to elektronicky nebo formou SMS.
- 10.2. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smluvních ujednání ve smyslu ustanovení § 63 odst. 1 písm. c) až q) zákona o elektronických komunikacích, nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Uživatele, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Uživatele o jeho právu ukončit Smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že Uživatel nebude nové VOP akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Uživateli způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Povinnost Poskytovatele v rozsahu ujednání tohoto odstavce vylučují změny, ke kterým Poskytovatel přistoupil v souvislosti se změnou právní úpravy.
- 10.3. Ujednáním VOP v platném znění se řídí smluvní vztah pro celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

## 11. Rozhodné právo (řešení sporů)

- 11.1. Smlouva mezi Poskytovatelem a Uživatelem se řídí právním řádem České republiky.
- 11.2. Spory mezi účastníky smlouvy je možné vyřešit mimosoudně dohodou nebo prostřednictvím ČTU, případně u příslušného soudu.
- 11.3. Nevyhoví-li poskytovatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9, zákona č. 127/2005 Sb., (dále jen zákon) je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (§ 64 odst. 10 zákona), jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1, zákona. Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 zákona odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

Český telekomunikační úřad (ČTÚ)

<http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.html>

- 11.4. V případě, že dojde mezi poskytovatelem a účastníkem ke vzniku sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může účastník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát - oddělení ADR  
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2  
email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz)

## 12. Závěrečné ustanovení

- 12.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Uživatele v rozsahu oprávnění daným mu zákonem č. 101/2000 Sb., ust. § 5 odst. 2, písm. b).
- 12.2. Uživatel souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 63 odst. 1 písm. zák. č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích, ve znění změn a doplňků.
- 12.3. Poskytovatel je oprávněn uvádět Uživatele v seznamu svých referenčních uživatelů a zveřejnit statistické údaje o využívání Služby uživatelem ostatním uživatelům Služby.
- 12.4. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Uživatel uzavřením Smlouvy vyjadřuje souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči Uživateli účinnosti doručením oznámení ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Uživatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 12.5. VOP jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na adrese [www.davenet.cz](http://www.davenet.cz).
- 12.6. VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti VOP pozdějších.
- 12.7. Pokud by byla ujednání ve Smlouvě odchýlná od VOP, mají ujednání uvedená ve Smlouvě přednost.
- 12.8. S výjimkou, kdy tyto VOP požadují písemnou listinnou formu, lze veškerou komunikaci mezi Poskytovatelem a Uživatelem uskutečňovat ve formě písemných elektronických zpráv (e-mail, SMS, apod.) doručovaných na elektronickou adresu uvedenou druhou stranou.
- 12.9. Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká zániku nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 12.10. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1.9.2017 a nahrazují dosud platné VOP.

V ..... dne .....

jméno + příjmení Uživatele: .....

podpis Uživatele: .....