

Obecná specifikace služeb elektronické komunikace sítě VIDEON (dále jen „Obecná specifikace služeb“)

Článek I. - Úvodní ustanovení

- 1.1 Tato obecná specifikace upravuje bližší podrobnosti technické, provozní a organizační povahy pro poskytování přístupu k síti internet prostřednictvím sítě VIDEON (dále jen „služba“ nebo „služby“)
- 1.2 Poskytovatelem této služby je společnost VIDEON Networking s.r.o. , se sídlem Znojmo, Alšova 993/12, PSČ: 669 02, IČ: 26295954 (dále jen „poskytovatel“), která v souladu s platnými právními předpisy a v rámci povolení a licencí udělených Českým telekomunikačním úřadem poskytuje nebo zajišťuje poskytování služeb elektronických komunikací třetím osobám (dále jen uživatel).
- 1.3 Tato Obecná specifikace služeb doplňuje a rozvádí ustanovení Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb vydaných poskytovatelem (dále jen „Všeobecné podmínky“) a při výkladu této Obecné specifikace služeb a pojmů, které používá, je třeba z ustanovení Všeobecných podmínek vycházet. V případě, že jedno nebo více ustanovení této Obecné specifikace služeb bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude týkat ostatních ustanovení této Obecné specifikace služeb, která budou vykládána tak, jako kdyby taková nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel i uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonně platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu této Obecné specifikace služeb.

Článek II. - Předmět služby

- 2.1 Služba zahrnuje zejména následující dílčí služby:
 - a) ověření technické realizovatelnosti služby;
 - b) proměření kvality signálu, případně přípojného vedení potřebného pro zřízení služby;
 - c) zřízení přípojky, přičemž přípojka se považuje za zřízenou po provedení funkčního testu připojení do Internetu na rádiové jednotce, routeru nebo optickým terminálem prostřednictvím zařízení technického pracovníka poskytovatele nebo jiné poskytovatelem pověřené osoby, která zřízení služby provedla. Součástí zřízení služby není instalace jakéhokoli programového vybavení nebo konfigurace stávajícího programového vybavení do jakéhokoli počítače nebo jiného technického zařízení uživatele (s výjimkou základního nastavení protokolu sítě TCP/IP a základního nastavení bezdrátového routeru), pokud není ve smlouvě nebo písemným dodatkem smlouvy stanoveno jinak. Uživatel bere na vědomí, že v případě, že je technickým pracovníkem poskytovatele nebo jiné poskytovatelem pověřené osoby ověřena funkčnost služby a uživatel odmítne službu převzít z důvodu nefunkčnosti internetového připojení na počítači nebo jiných technických prostředcích uživatele, považuje se přesto přípojka za zřízenou. Instalace software do jednoho počítače uživatele při splnění níže uvedených podmínek na hardwarové a softwarové vybavení daného počítače (operační systém Microsoft Windows 95/98/ME/2000/XP/7/8 v české jazykové mutaci, síťový port s rozhraním Ethernet 10/100/1000baseT s konektorem RJ 45, volné místo na HDD minimálně 30 MB, doporučeno 50 MB, procesor Pentium II a vyšší, nainstalovaný aktuální prohlížeč IE/Mozilla Firefox/Google Chrome nebo jiný ekvivalentní, RAM min 32 MB, doporučeno 64 MB a více – dle použitého OS. Pracovní činnosti, které jsou prováděny v rámci instalace síťového adaptéru do počítače uživatele jsou: instalace síťového adaptéru do PC a instalace ovladačů, konfigurace připojení (protokolem TCP/IP), odzkoušení funkčnosti přípojky, konfigurace poštovního klienta (pouze Microsoft Outlook nebo Outlook Express). Poskytovatel nepřebírá odpovědnost za škody vzniklé změnami celkové konfigurace počítače, způsobené následnými instalacemi dalšího softwarového nebo hardwarového vybavení, za škody způsobené daty pocházejícími ze sítě Internet a dále za škody vzniklé neodbornými zásahy, zlým úmyslem nebo vyšší mocí. Uživatel musí mít k dispozici instalační medium s operačním systémem aktuálně nainstalovaným v počítači, na který má platnou licenci.
 - d) fyzická instalace přístupového zařízení a rozvodu. Povinností uživatele je zajištění podmínek pro všechny úkony nezbytné pro instalaci telekomunikačního zařízení a souvisejícího rozvodu, dále pak zajištění stálého napájení z elektrické sítě 230V, v případě že je vyžadováno (na náklady uživatele).
 - e) přístup k síti Internet bez aplikace omezení nebo zpoplatnění objemu přenesených dat dle definované kategorie objednané služby; v rámci přístupu k síti Internet je uživateli umožněno přistupovat efektivní přenosovou rychlostí rovnající se efektivní přenosové rychlosti přípojky, dle pravidel fungování sítě internet a používaných přenosových protokolů (např. TCP/IP). Uživatel souhlasí s tím, že minimální efektivní přístupová rychlost není v žádném bodu přenosu garantována a může v závislosti na vytižení tranzitní přenosové sítě poklesnout pod deklarovanou úroveň. Uživatel souhlasí, že takový pokles efektivní přenosové rychlosti pod definovanou úroveň není porušením smlouvy nebo podmínek Obecné specifikace služeb a že není důvodem reklamace kvality služby. Poskytovatel se zavazuje v rámci svých možností podniknout takové kroky, aby k poklesu efektivní přenosové rychlosti pod úroveň definovaného agregačního poměru dlouhodobě nedocházelo a vyhrazuje si právo provést pouze takové změny, které souvisejí s topologií, konfigurací nebo technicko-provozní správou vlastních technických prostředků a zařízení, a to včetně změny poskytované technologické platformy pro přípojku uživatele. Uživatel souhlasí s tím, že je poskytovatel kdykoli bez dalšího písemného souhlasu oprávněn změnit parametry poskytované přípojky. Změna technologické platformy bude provedena pouze na náklady poskytovatele a uživatel se zavazuje poskytnout přiměřenou součinnost k provedení takové změny.
 - f) návrh a přidělení IP adresy. Každému uživateli je přidělena IP adresa sítě, a to podle poskytovatelova plánu adres. Poskytovatel si vyhrazuje právo přidělenou IP adresu bez předchozího oznámení změnit. Poskytovatel se zavazuje v rámci svých možností podniknout takové kroky, aby ke změně přidělené IP adresy docházelo co nejméně, zejména pouze tehdy, bude-li to vyžadováno správa technických prostředků poskytovatele.
 - g) asistence při registraci domén druhé úrovně dle pravidel příslušné autority pro registraci daného doménového jména;
 - h) zřízení, poskytnutí a správa pro doménové jméno třetí úrovně na technických prostředcích uživatele případně poskytovatele. Uživateli je zřízeno a spravováno doménové jméno na základě výběru v rámci registrace služby nad doménovými jmény druhé úrovně, které jsou ve vlastnictví nebo správě poskytovatele. Zřízení doménového jména třetí úrovně nad jiným doménovým jménem druhé úrovně je možné pouze po písemné dohodě obou stran. Poskytovatel si vyhrazuje právo bez předchozího upozornění uživatele změnit nebo pozastavit funkčnost takového doménového jména třetí úrovně, které je urážející, v rozporu s dobrými mravy, porušuje etická pravidla sítě internet nebo registrované obchodní známky nebo značky.
 - i) poskytnutí služeb poštovního serveru elektronické pošty uživatele na technických prostředcích poskytovatele. V případě, že o to uživatel požádá, bude mu na poštovním serveru poskytovatele zřízena poštovní schránka elektronické pošty o maximální velikosti 50 MB.
 - j) přidělení prostoru pro webové stránky uživatele na serveru poskytovatele o velikosti závisící na zvoleném cenovém programu služby. Prostor je přístupný prostřednictvím FTP protokolu, a to na základě přiděleného uživatelského jména a hesla na serveru videon-znojmo.cz. Každému uživateli je zřízeno přeměrování záznamu zvoleného doménového jména druhé/třetí úrovně na tento prostor takovým způsobem, aby vystavené webové stránky byly v rámci sítě internet dostupné pod zvoleným doménovým jménem.
 - k) Pokud nebude písemně dohodnuto jinak, součástí služby není poskytnutí ostatních technických a programových prostředků či jiných věcí, potřebných pro přístup do sítě Internet ani konfigurace lokální sítě uživatele, jednotlivých počítačů nebo zařízení přistupujících k Internetu, mimo základní konfiguraci technických parametrů v rámci instalace přípojky. Poskytovatel si vyhrazuje právo poskytnout přiměřenou součinnost v rámci telefonické technické podpory uživateli pouze pro operační systémy společnosti Microsoft. Uživatel bere na vědomí, že součinnost v rámci pointační telefonické technické podpory pro ostatní operační systémy není poskytovatelem poskytována.
- 2.2 Uživatel bere na vědomí, že přenosová kapacita přípojky je stanovena jako maximální (nominální) hodnota dosažitelná při optimálních podmínkách zatížení přenosové sítě. Poskytovatel v žádném případě nenese odpovědnost za sníženou kvalitu, případně úplnou nedostupnost, služeb poskytovaných třetími osobami v síti Internet.

Článek III. - Zřízení, zrušení a dočasné omezení přístupu k síti Internet

- 3.1 Poskytovatel zajistí zřízení pevného přístupu k síti Internet na základě údajů uvedených v objednávce, smlouvě a/nebo předávacím protokolu.
- 3.2 V souvislosti s přímým připojením k síti Internet zřídí poskytovatel v místě určeném v předávacím protokolu koncový bod sítě, ke kterému uživatel může připojit koncové zařízení či síť služeb elektronických komunikací pro vlastní potřebu (vnitřní síť). Pokud koncový bod sítě již existuje, použije se tento koncový bod. Koncový bod sítě je prostor určený uživatelem pro instalaci zařízení služeb elektronických komunikací poskytovatele. O přesném umístění koncového bodu sítě rozhodne poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání uživatele. Pokud uživatel bude mít zájem změnit umístění koncového bodu sítě a elektrického vedení, provede tuto změnu na náklady uživatele poskytovatel nebo poskytovatelem pověřená třetí osoba.
- 3.3 Datum zřízení přístupu k síti Internet, či datum změny tohoto přístupu uvedené v předávacím protokolu je považováno za datum instalace a zprovoznění připojení k síti Internet a za datum zahájení nebo změny poskytování sjednané služby. Zřízení služby je potvrzeno podpisem uživatele nebo jeho pověřeným zástupcem na předávacím protokolu i s uvedením přesného data zřízení služby.
- 3.4 Pokud uživatel neumožní poskytovateli přístup pro účely zřízení služby v čase, který byl mezi uživatelem a poskytovatelem sjednán, je uživatel povinen nahradit poskytovateli účelně vynaložené náklady spojené s marnými přípravami na zřízení služby dle výše stanovené v ceníku.

Článek IV. - Zřízení přístupu ke službě

- 4.1 Služba je uživateli zřízena na základě objednávky. Uživatel volí provozní a technické parametry služby, na základě kterých je stanovena cena služby dle příslušného ceníku. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout zřízení služby uživateli, pokud v minulosti byl nebo v dané chvíli je v prodlení s platbou za jakékoli služby poskytované poskytovatelem.
- 4.2 Poskytovatel je oprávněn technické, procesní a provozní parametry služby jednostranně změnit. Změna parametrů bude oznámena na internetových stránkách poskytovatele www.videon-znojmo.cz. Uživatel souhlasí, že pokud je změna technických parametrů služby nad rámec definice služby uvedené v bodě 3.1 této obecné specifikace nejedná se o změnu poskytování služby opravňující uživatele odstoupit od smlouvy.
- 4.3 Okamžikem podpisu smlouvy se uživatel stává řádným uživatelem služby s omezením podle procesních mechanismů zavádění částí služby.
- 4.4 Touto smlouvou stane řádným uživatelem služby bude poskytovatel počínaje následujícím kalendářním dnem uživateli účtovat cenu za užívání služeb ve výši sjednané ve smlouvě nebo ve výši podle ceníku v souladu se všeobecnými podmínkami.
- 4.5 Je-li přístup k síti Internet vázán na splnění určité podmínky, poskytovatel tento přístup umožní až poté, co byla taková podmínka splněna.

Článek V. - Práva a povinnosti poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel se uzavřením smlouvy s uživatelem zavazuje poskytovat službu podle sjednaných podmínek. Poskytovatel nese vůči uživateli odpovědnost za kvalitu poskytované služby v rozsahu, v jakém ji může ovlivnit.
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření smlouvy, či smlouvu zrušit, odmítne-li žadatel přistoupit na ustanovení těchto podmínek; nemá-li žadatel vyrovnány dluhy vůči poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu; lze-li důvodně předpokládat, že žadatel nebude stanovené podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky). V případě odmítnutí návrhu na uzavření smlouvy sdělí poskytovatel žadateli do 30 kalendářních dnů ode dne dodání návrhu na uzavření smlouvy konkrétní důvody odmítnutí.
- 5.3 Za nefunkčnost služby se považuje nedostupnost sítě Internet po nepřetržitou dobu přesahující 30 minut, přičemž v případě takovéto nefunkčnosti služby je uživatel oprávněn reklamovat kvalitu služby a po poskytovateli žádat jednorázovou slevu měsíční ceny služby ve výši poměrné části doby trvání takovéto nefunkčnosti. V případě, že trvá nepřetržitá nedostupnost sítě Internet méně než patnáct minut není poskytovatel povinen poskytnout uživateli slevu z měsíční ceny služby. Poskytovatel si dále vyhrazuje právo omezit nebo dočasně přerušit přístup k Internetu nebo jeho některým službám po dobu nezbytně nutnou pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Doba provedení údržby bude uživateli oznámena pokud možno vhodnou formou předem. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost všech parametrů služby, zejména ve smyslu bodu 2.1 e) této obecné specifikace.
- 5.4 Poskytovatel není odpovědný za dostupnost informací v celosvětové síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.
- 5.5 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil. Uživatel se zavazuje nepřenášet, nedistribuovat nebo jinak elektronicky šířit díla porušující autorská práva nebo zákony České republiky, pornografická díla písemná, zvuková nebo obrazová, které jsou v rozporu se zákony České republiky, zejména díla, ve kterých se projevuje neúcta k člověku a násilí, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu s právními předpisy nebo všeobecně uznávanými etickými a morálními normami přičemž poskytovatel je oprávněn pomocí automatických nebo jiných prostředků a zejména, ne však pouze, na vyžádání státních orgánů a orgánů činných v trestním řízení monitorovat, uchovávat záznamy nebo jinak zaznamenávat obsah, strukturu a formu takovýchto přenášených dat. Výše uvedené aktivity jsou považovány za podstatné porušení podmínek poskytování služby.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit www stránku uživatele umístěnou na jeho serveru, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že www stránka uživatele obsahuje pornografická díla písemná, zvuková nebo obrazová, která jsou v rozporu se zákony České republiky, zejména díla ve kterých se projevuje neúcta k člověku a násilí, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu s právními předpisy nebo všeobecně uznávanými etickými a morálními normami. Poskytovatel dále prohlašuje, že umístěním stránky na jeho serveru neznamená, že obsah stránky schválil a neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.
- 5.7 Poskytovatel neodpovídá za funkčnost technických zařízení (např. switch, router, Wi-Fi AP) v případě, že tato technická zařízení nejsou součástí dodávky služby.

Článek VI. - Práva a povinnosti uživatele

- 6.1 Uživatel se uzavřením smlouvy o poskytování služby zavazuje dodržovat sjednané podmínky a řádně platit cenu za poskytnutou službu ve výši platné v době poskytnutí služby.
- 6.2 Uživatel není oprávněn používat instalovaná zařízení k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta dle smlouvy, ani jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Uživatel je povinen zajistit nepřetržitě napájení aktivních prvků, které jsou součástí dodávky služby.
- 6.3 Uživatel je povinen při využívání služby dodržovat smlouvu, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob. Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat. Uživatel se zavazuje, že bude využívat službu pouze v rámci platných právních předpisů a že bude respektovat etická pravidla užívání sítě Internet. V případě, že dojde k porušení těchto povinností, má poskytovatel právo přerušit nebo omezit poskytování služby uživateli do doby zjednání nápravy nebo může od smlouvy odstoupit. Uživatel nemá v případě omezení nebo přerušování poskytování služby právo uplatňovat slevu z ceny za její poskytování.
- 6.4 Uživatel nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k síti Internet využitím připojení poskytnutého uživateli v rámci služby. Uživatel se zavazuje, že neumožní využívání poskytnutého připojení k síti Internet třetím osobám s výjimkou svých zaměstnanců nebo rodinných příslušníků (zejména sdělením uživatelského jména a hesla, poskytnutím IP konektivity, přístupu nebo připojením k přípojce technickým prostředky uživatele nebo třetích osob), a to jak za úhradu nebo zdarma, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, a to i v případě, že je uživatel držitelem koncesní listiny na poskytování služeb elektronických komunikací a je oprávněn vykonávat činnosti podle GL nebo povolení. V případě, že uživatel poruší tuto povinnost je povinen poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši trojnásobku měsíční ceny služby za každý

započatý měsíc trvání porušení tohoto omezení. Uživatel dále není oprávněn postupovat třetím osobám jméno a heslo pro připojení ke službě a je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesla v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného hesla je uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neproděně poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti poskytovateli. Uživatel se zavazuje nepřetěžovat technické prostředky poskytovatele a bere na vědomí, že v případě nadměrného opakovaného zatěžování systémových prostředků poskytovatele nebo při přenosech objemu dat měsíčně více než o sto procent přesahující průměrný datový přenos všech uživatelů služby si poskytovatel vyhrazuje právo omezit počet otevřených TCP/IP spojení nebo určité porty technických zařízení uživatele po takovou dobu, než dojde ke snížení celkového zatížení systémových nebo přenosových prostředků na běžný průměrný stav.

- 6.5 Uživatel smí při užívání služby používat pouze zařízení, softwarové a hardwarové prostředky, které nenarušují provoz služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob. V případě, že poskytovatel na základě výzvy orgánů činných v trestním řízení zjistí, že ze strany uživatele dochází k opakovanému porušování autorských nebo jiným zákonem chráněných práv, je poskytovatel oprávněn omezit poskytování služby nebo aktivní přístup ke službě, přičemž takové omezení není považováno za porušení smlouvy ze strany poskytovatele, ale za podstatné porušení smlouvy ze strany uživatele.
- 6.6 Uživatel je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat poskytovateli písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu uživatele, adresy trvalého pobytu, sídla či místa podnikání, telefonních čísel, e-mailových adres, právní formy uživatele a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je porušením smlouvy. Na výzvu poskytovatele je uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování služby a k plnění dle smlouvy, a to do sedmi dnů od doručení příslušné výzvy uživateli. Oznámení nových údajů, žádost o změnu služby nebo výpověď smlouvy zasílá uživatel formou doporučeného dopisu na adresu uvedenou na internetových stránkách poskytovatele www.videon-znojmo.cz. Ve své žádosti uvede uživatel číslo smlouvy uzavřené s poskytovatelem včetně využívané varianty služby.
- 6.7 Uživatel se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, které chce využívat, přičemž bere na vědomí, že součástí služby není technická podpora správy a konfigurace jiných než standardních součástí síťových a systémových částí operačních systémů.
- 6.8 Za účelem údržby nebo opravy technických zařízení je uživatel povinen zpřístupnit poskytovateli po předchozí výzvě všechny prostory, ve kterých se tato zařízení nacházejí.
- 6.9 Uživatel se zavazuje nepřekročit dohodnutou úložní kapacitu a případný limit provozu při používání služeb elektronické pošty. V případě, že bude kapacita schránky pro elektronickou poštu překročena, mohou být veškeré došlé zprávy překračující tuto kapacitu odeslány zpět jako nedoručitelné.
- 6.10 Uživatel se zavazuje nahradit poskytovateli škodu, vzniklou tím, že uživatel použije koncové zařízení služeb elektronických komunikací, které nebude možno považovat za schválené podle příslušných povolení Českého telekomunikačního úřadu nebo tím, že uživatel neoprávněně zasáhne do zařízení sloužícího k poskytování služby.
- 6.11 Uživatel není oprávněn uvádět IP adresy, které mu byly přiděleny poskytovatelem, v routovacích protokolech jiných osob poskytujících připojení k síti Internet. Při ukončení smlouvy je uživatel povinen přestat používat přidělené IP adresy.
- 6.12 Uživatel je dále povinen:
 - a) poskytnout poskytovateli součinnost při stavebních a instalačních činnostech pro montáž, úpravu nebo demontáž technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod sítě, s provedením projektových, stavebních a montážních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů pro zpracování projektové dokumentace a pro získání příslušných povolení;
 - b) zajistit na svůj náklad provozní prostory a podmínky pro provoz technických zařízení poskytovatele souvisejících s poskytovanou službou. Tyto provozní prostory a podmínky pro provoz technických zařízení musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny;
 - c) neměnit bez předchozího souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání technického zařízení poskytovatele v koncovém bodu sítě. Uživatel je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s technickým zařízením poskytovatele v koncovém bodu sítě.

Článek VII. - Oznamování závad a jejich odstraňování

- 7.1 Oznámení závady nebo poruchy provede uživatel telefonicky nebo prostřednictvím SMS na telefonní čísla uvedená na webových stránkách www.videon-znojmo.cz. Oznámení závady lze provést též prostřednictvím elektronické pošty na e-mailové adresy uvedené na www.videon-znojmo.cz. Uživatel je oprávněn využívat pouze telefonní čísla určená pro telefonické hlášení poruch, a to za podmínek uvedených na výše uvedených webových stránkách.
- 7.2 Oznámení závady nebo poruchy musí obsahovat zejména: adresu přípojného místa, popis závady, jméno a příjmení osoby jednající jménem uživatele a telefonické spojení, číslo smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem, čas vzniku závady.
- 7.3 Pokud nelze závadu nebo poruchu odstranit zásahem pracovníků poskytovatele s pomocí uživatele, poskytovatel zajistí odstranění závady nebo poruchy prostřednictvím osob majících potřebnou odbornou kvalifikaci.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění běžné závady co nejdříve od jejího oznámení. Uživatel je povinen učinit opatření potřebná k tomu, aby závada nebo porucha mohla být odstraněna, zejména je povinen zajistit přístup k místu závady nebo poruchy, pokud se toto místo nachází v prostorách uživatele a případně je povinen zajistit i způsobilou osobu k poskytnutí nutné součinnosti.
- 7.5 Pokud bude při odstraňování poruchy nebo závady zjištěno, že tato porucha nebo závada není na telekomunikačním zařízení poskytovatele, ale nachází se na zařízeních uživatele nebo byla těmito zařízeními způsobena, má poskytovatel právo na náhradu nákladů vzniklých při odstraňování poruchy nebo závady ve výši podle ceníku servisních prací a na náhradu přiměřených nákladů na dopravu k místu výskytu poruchy.

Článek VIII. - Ustanovení společná a závěrečná

- 8.1 Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek a jiných chráněných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak. Uživatel je oprávněn využívat služeb včetně nehmotných statků spojených se službami pouze k účelu danému smlouvou, přičemž toto právo není přenosné na třetí osoby. Uživatel je povinen při své činnosti dle smlouvy chránit práva k nehmotným statkům poskytovatele.
- 8.2 Tato Obecná specifikace služeb, jakož i práva a povinnosti poskytovatele a uživatele z této Obecné specifikace služeb vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 8.3 V případě, že jedno nebo více ustanovení této Obecné specifikace služeb bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude týkat ostatních ustanovení této Obecné specifikace služeb, která budou vykládána tak, jako kdyby taková nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel i uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonně platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu této Obecné specifikace služeb.
- 8.4 Obecná specifikace služeb nabývá platnosti a účinnosti dnem uzavření smlouvy.