

# VIDEOOPERATOR

Všeobecné podmínky poskytování videokonferenčních a s tím spojených služeb (dále jen „Podmínky“) vydané s účinností od 1.9.2016.

## Obecná část Podmínek

### 1. Předmět Podmínek

- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka i Žadatele.
- 1.2 Podmínky jsou rozděleny na dvě části. V první, Obecné části Podmínek, jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Obecná část Podmínek platí, pokud není ve Zvláštní části Podmínek, Specifikaci nebo Smlouvě stanoveno jinak. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které se dané skupiny Služeb netýkají, nejsou pro danou skupinu Služeb relevantní.
- 1.3 Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a specifickou částí Zvláštní části Podmínek, příslušnou ke konkrétní Službě.
- 1.4 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.
- 1.5 Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování videokonferenčních a s tím spojených služeb, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

### 2. Definice pojmů

- 2.1 Data jsou 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.
- 2.2 Koncové zařízení je zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využívá poskytované Služby. Pro účely podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem.
- 2.3 Koncový bod Účastníka je Účastníkem určený prostor pro instalaci koncového zařízení Poskytovatele dle Specifikace.
- 2.4 Koncový bod Služby je standardizované zařízení Poskytovatele, které Účastník využívá pro videokonferenční či s tím související služby.
- 2.5 Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou, úředně ověřenou plnou moc.
- 2.6 Poskytovatelem je právnická osoba, s níž Účastník uzavřel smlouvu o poskytování videokonferenčních a s tím spojených služeb.
- 2.7 Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za Pověřeného zástupce osobu podle § 430 a násl. občanského zákoníku.
- 2.8 Přípojka je soubor technických prostředků připojujících Videokonferenční zařízení Účastníka k Mezinárodní síti internet.
- 2.9 Odpovídající konektivita je připojení do mezinárodní sítě internet prostřednictvím providera s odpovídajícími parametry (zejména kapacitními, ale také kvalitativními), definovanými u dané Videokonferenční služby, které si samostatně sjednal Účastník.
- 2.10 Videokonferenční zařízení je koncové zařízení umožňující videokonferenční hovor s využitím IP technologie na standardizovaných protokolech.
- 2.11 Reklamací se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.

- 2.12 Revizí Podmínek se rozumí změna jejich formy nebo textu, popřípadě jejich rozšíření, které nemá za následek zhoršení Podmínek pro Účastníka.
- 2.13 Revolving představuje možnost prodloužení doby platnosti Služby tím způsobem, že v případě poskytování Služeb na dobu určitou, pokud žádná ze smluvních stran nedoručí druhé straně nejpozději dva měsíce před uplynutím sjednané doby doporučeným dopisem písemný projev vůle Službu neprodloužovat, platí nevyvratitelná právní domněnka, že strany se dohodly Službu prodloužit vždy o dalších 12 měsíců, není-li ve Specifikaci služby uvedeno jinak. Takto může dojít k prodloužení Služby a tím i smlouvy i opakovaně.
- 2.13.1 Je-li ve Specifikaci, v části Ostatní smluvní ujednání, uveden pojem výpověď s časovým údajem, představuje tento časový údaj u smluv uzavřených na dobu určitou lhůtu, kdy nejpozději před uplynutím doby určité, může kterákoliv smluvní strana doručit druhé straně projev vůle smlouvu dále neprodloužovat ve smyslu čl. 2.13 těchto Podmínek.
- 2.14 Síť je veřejná datová síť.
- 2.15 Služba je služba nebo soubor videokonferenčních služeb a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.16 Smlouva je příslušná Smlouva o poskytování videokonferenčních a s tím spojených služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.17 Smluvní dokumenty jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Ceník, aj. dokumenty příslušející k Službě.
- 2.18 Souhlasem je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním Videokonferenčního zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).
- 2.19 Specifikace Služby (dále jen „Specifikace“) je oboustranně podepsaný dokument popisující konkrétní obchodní, technické a servisní podmínky Služby pro daného Účastníka.
- 2.20 Videokonferenčním zařízením se rozumí technické zařízení, umožňující videokonferenční komunikaci
- 2.21 Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu a která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.
- 2.22 Výpadek je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.23 Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 2.24 Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.
- 2.25 Změnou Podmínek je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.
- 2.26 Žadatel je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.
- 2.27 Minimální měsíční plnění (dále MMP) je pevná měsíční částka sjednaná mezi Účastníkem a Poskytovatelem v příslušné

# VIDEOOPERATOR

Specifikaci Služby. Podpisem příslušné Specifikace služby se Účastník zavazuje čerpat minimálně měsíčně objem služeb, odpovídající MMP.

### 3. Práva a povinnosti smluvních stran

#### 3.1 Poskytovatel je povinen:

(a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá, souhlasí s těmito dokumenty a splňuje dané podmínky. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;

(b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;

(c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodloužení po jejich oznámení Účastníkem;

(d) oznámit, je-li to možné, v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 5.3, 5.4 a 5.7 těchto Podmínek;

(e) oznámit Změnu Podmínek, která pro účastníka představuje zhoršení Podmínek, předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc, a současně jej informovat o jeho právu Smlouvu vypovědět bez jakékoli sankce. Oznámení provede Poskytovatel elektronickou poštou na emailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě. Revize podmínek nemusí být oznamována předem.

#### 3.2 Účastník je povinen:

(a) řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby;

(b) zajistit, aby zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;

(c) zajistit písemný Souhlas vlastníka objektu. Pokud je Připojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisejí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřízení Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci; pokud je kterýkoliv souhlas dle tohoto odstavce následně odvolán nebo pozbuje platnosti, může Poskytovatel omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel přitom neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé v této souvislosti Účastníkovi.

(d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby;

(e) oznamovat bez zbytečného odkladu na oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) všechny jemu známé skutečnosti, jež by

mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť Poskytovatele;

(f) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména: dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována videokonferenční zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely; umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Videokonferenčním zařízením Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby; předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost; zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou; zajistit, aby po celou dobu poskytování služby u Videokonferenčního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník; učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti; učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci s Videokonferenčním zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Účastníka; umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných služeb

(g) neprodleně písemně informovat Poskytovatele, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;

(h) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;

(i) **zabezpečit Videokonferenční zařízení zajištěné Poskytovatelem umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou. Za zabezpečené zařízení se považuje: je-li Videokonferenční zařízení umístěné v uzavřeném prostoru, jehož dveře jsou uzamčeny: a) bezpečnostním zámekem nebo b) bezpečnostním uzamykacím systémem nebo c) bezpečnostní celoplošnou závorou nebo d) dvěma bezpečnostními visacími zámky.**

(j) **Dojde-li k ztrátě, zničení nebo poškození Videokonferenčního zařízení v době, kdy je má Účastník u sebe nebo v souvislosti s porušením jeho povinností z této smlouvy, nahradí Poskytovateli vzniklou škodu. To neplatí, nemohl-li Účastník škodu odvrátit ani při vynaložení veškeré péče, kterou lze od něho požadovat a ke škodě by došlo i jinak. Škoda se hradí v penězích.**

### 4. Cena Služeb, platební podmínky

4.1 Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Ceník Služeb je k dispozici na [www.videooperator.cz](http://www.videooperator.cz), popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.6.

# VIDEOOPERATOR

4.2 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:

(a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;

(b) Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání služby zákazníkovi nebo vystavení daňového dokladu. Dále se na základě této smlouvy poskytují dílčí měsíční plnění, dle § 21 Zákona o DPH. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje první den běžného měsíce.

(c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;

(d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;

(e) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem; přesné termíny vyúčtování cen za poskytování Služby musí být uvedeny ve Smlouvě.

4.3 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.

4.4 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování služeb může být poskytováno v jiné formě než listinné, zejména může být prováděno elektronicky.

4.5. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě Účastníkem podepsaného předávacího protokolu.

4.6 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby, avšak pouze s písemným souhlasem Účastníka.

4.7 Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním účtované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je zpravidla 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.

4.8 Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.

4.9 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník fyzická osoba souhlasí s předáním svých osobních údajů dle z. č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

4.10 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě.

4.11 Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.

4.12 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu tyto služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než deset hodin během 5 pracovních dnů z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem

4.13 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení celého poplatku za službu v daném měsíci, jestliže dojde k nepřetržitému přerušení služeb na dobu nejméně deseti dnů v kalendářním měsíci, z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.

4.14 Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo prokazatelným způsobem uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.

4.15 Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2 (b), (d) a (f) těchto Podmínek, v důsledku čehož ztíží nebo znemožní včasnost či účinnost zásahu Poskytovatele, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.

4.16 Jistota

4.16.1 Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:

(a) při podpisu nové smlouvy

(b) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;

(c) Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky;

(d) při zahájení insolvenčního řízení vůči Účastníkovi, při prohlášení úpadku Účastníka nebo při zastavení insolvenčního řízení nebo zrušení konkurzu pro nedostatek majetku Účastníka, nebo při likvidaci Účastníka;

(e) Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou nesplněnou povinnost;

(f) pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby.

(g) Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;

4.16.2 Výše jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání služby Účastníkem jistota pokryla dvě následující měsíční platby.

4.16.3 Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 4.16.1 (g), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.

4.16.4 Pokud byla poskytnuta jistota dle článku 4.16.1 (a) a pokud po dobu šesti měsíců nedošlo k případu prodlení s platbou za služby, je Účastník oprávněn písemně požádat o navrácení jistoty. Poskytovatel jistotu neprodleně vrátí.

4.16.5 Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut aj. Zápočet se provádí písemně, účinnosti nabývá dnem doručení Účastníkovi.

## 5. Rozsah poskytované Služby

5.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. Služba je poskytována na území České republiky.

5.2 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby tyto povinnosti plnil sám.

5.3 Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.

5.4 Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo

# VIDEOOPERATOR

neoprávněného zacházení se Zařízením nebo při jeho obsluze a užívání ze strany Účastníka nebo jiných osob, které měly přístup k zařízení. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Videokonferenčních zařízení.

5.5 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.

5.6 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani ji odvrátit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.

5.7 V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku ve výši 2.000 Kč + DPH. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle toho odstavce.

5.8 Poskytovatel je oprávněn v případě nesprávných smluvních údajů o identitě Účastníka nebo o oprávnění zástupce Účastníka ukončit poskytování Služby ihned potom, co tuto skutečnost zjistí.

5.9 Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.

5.10 Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.

5.11 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby, smluvní pokuty a dalších plateb podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 5.7 těchto Podmínek ani není dotčen odvoláním nebo pozbytím platnosti Souhlasu dle článku 3.2 písm. c) těchto Podmínek.

## 6. Podstatné porušení Smlouvy

### 6.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:

(a) nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;

(b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;

(c) opakovaně a výlučně zavinil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.

6.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník:

(a) neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby;

(b) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek déle než 60 dní po datu splatnosti;

(c) poskytl Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby;

(d) dopustil, a to i neúmyslně, zneužití, poškození, ztrátu nebo zničení Služby, Sítě či zařízení Poskytovatele, nebo zařízení Účastníka;

(e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;

(f) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Videokonferenční zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;

(g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady, případně deinstalací zařízení;

(h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;

(i) nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.2 písm. (c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.2 těchto Podmínek.

6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.7 Podmínek.

## 7. Úrok z prodlení, smluvní pokuta

7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, je Poskytovatel oprávněn účtovat z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.

7.2 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.2 (g) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi v nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti.

7.3 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním ani zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny, a jsou vymahatelné rovněž v rozsahu Smluvní pokuty či úroku z prodlení přesahujícím.

7.4 Dojde-li ze strany Účastníka k podstatnému porušení Smlouvy ve smyslu čl. 6.2 písm. (a) až (i) těchto Podmínek nebo skončí-li z tohoto důvodu Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli Smluvní pokutu ve výši celkových ušlých plateb odpovídajících přesné době scházející od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí sjednané doby, popř. do uplynutí Výpovědní lhůty Smlouvy nebo Služby na dobu neurčitou a to včetně neúplných měsíců, nejméně však ve výši 5.000,- Kč.

7.5 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

## 8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

8.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit

# VIDEOOPERATOR

Účastníkovi Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

8.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí vyšší moci.

8.3 Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetím osobám, v případě, že Účastník využívá pro účely Videokonferenčních služeb Videokonferenční zařízení nedodané Poskytovatelem, nebo Videokonferenční zařízení či součásti s tímto zařízením spolupracující, které není schválené podle platných právních či technických předpisů aj. norem.

8.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka.

8.5 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.

8.6 Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

## 9. Vznik, změna, převod, ukončení a obnovení Smlouvy nebo Služby

9.1 Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.

9.1.1 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednána na dobu určitou a není-li sjednán revolving, prodlužuje se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou. To neplatí, doručí-li jedna ze smluvních stran druhé straně nejméně 60 dnů před uplynutím sjednané doby písemné oznámení, že na ukončení Smlouvy či konkrétní Služby trvá.

9.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

9.3 K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.

9.4 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.

9.5 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V návaznosti na uzavřenou Smlouvu je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.

9.6 Při změně nebo ukončení Smlouvy či Služby před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, a to na žádost Účastníka nebo z důvodu spočívajících na straně Účastníka (např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo při požadavku Účastníka na posun data zřízení Služby), dále rovněž při neposkytnutí potřebné součinnosti Poskytovateli ke zřízení Služby ze strany Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu veškerých již vynaložených prací a výkonů, včetně materiálu a zboží a včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby nebo s posunutím data zřízení Služby, vždy však nejméně částku ve výši 10.000,- Kč,-

9.7 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

9.8 Smlouva nebo Služba může být ukončena:

(a) písemnou dohodou smluvních stran;

(b) uplynutím sjednané doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou (splní-li kterákoliv smluvní strana požadavek dle čl. 9.1.1, druhá věta, těchto Podmínek nebo splní-li kterákoliv smluvní strana v případě sjednaného revolvingu požadavek dle čl.

2.13 těchto Podmínek); resp. uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu neurčitou;

(c) uplynutím výpovědní doby dvou měsíců, pokud výpověď podal Účastník z důvodu podstatné změny smluvních podmínek ve smyslu čl. 3.1 písm. (e) těchto Podmínek nebo nedovolené změny ceny v neprospěch Účastníka, byla-li výpověď Účastníkem podána během 30 kalendářních dnů po oznámení takové změny Poskytovatelem;

(d) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6.2 těchto Podmínek. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby vznikají doručením písemného prohlášení o odstoupení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání prohlášení o odstoupení.

9.9 V případech uvedených v čl. 9.8 písm. (b), věta za středníkem, a písm. (c) začíná běžet výpovědní doba od prvního dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná Výpověď druhé smluvní straně.

9.10 V případech uvedených v čl. 9.8 písm. (b), věta za středníkem, a písm. (c) může být Služba vypovězena kteroukoli smluvní stranou samostatně.

9.11 Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 3 měsíce, nedohodnou-li se strany jinak. Pro důvody výpovědi a pro výpovědní dobu Smlouvy či Služby sjednané na dobu určitou platí obecné právní předpisy, tj. občanský zákoník.

9.12 Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.

9.13 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkovi. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího majetku Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 14 kalendářních dnů po jejím ukončení. V případě prodlení Účastníka se splněním kterékoliv z těchto vyjmenovaných povinností vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení Účastníka se splněním jeho povinnosti. Sjednanou smluvní pokutou není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a nákladů vzniklých v souvislosti s nesplněním povinností uvedených v tomto čl. 9.13, a jsou vymahatelné rovněž v rozsahu smluvní pokutu přesahujícím.

9.14 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jenž o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se k zřízení služby.

## 10. Zřizování a zrušení Služby

10.1 V souvislosti se zprovozněním Služby, zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby.

# VIDEOOPERATOR

10.2 O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.

10.3 Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby.

10.4 Doba poskytování Služby počíná běžet od data předání Služby. Za den předání Služby je považován den podpisu Předávacího protokolu Účastníkem nebo první den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána nebo den, kdy Poskytovatel písemně oznámil Účastníkovi, že Služba byla zprovozněna, a to podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Oznámení o zprovoznění Služby se provádí dopisem v listinné formě nebo elektronickou formou nebo faxem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem odeslání Poskytovatelem Účastníkovi. Účastník je pro tyto účely plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení Poskytovatelem odesíláno

10.5 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi ztrátu času při čekání a přepravě.

10.6 V případě, že požadovaný typ Služby není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (vyhrazení nebo zřízení nové konektivity, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení s povinnostmi zřídit či poskytovat smluvenou službu.

10.7 Doba prodlení při předání služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či prodlení s plněním ze strany třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.

10.8 Pokud Účastník po podpisu Specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů, souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

## **11. Závady a servisní zásahy, záruční podmínky pro koncová zařízení**

11.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Videokonferenčního nebo se službou souvisejícího zařízení určeného k poskytování Služby.

11.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Specifikaci.

11.3 Poskytovatel poskytuje záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení nevyžadující odbornou instalaci (samostatné modemy a telefony). Záruka se nevztahuje na závady Koncových zařízení způsobených vlivy mimo Koncová zařízení (běžné opotřebení, nevhodné užívání, vyšší moc, zásahy třetích osob, apod.).

11.4 Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Účastníka.

11.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit – do 5 -ti pracovních dnů - na vlastní náklady Závadu v poskytování Služby v rámci infrastruktury Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník, a Závadu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.

11.6 Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna

zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho zařízení, má Poskytovatel vůči Účastníkovi právo na úhradu vzniklých nákladů.

11.7 Přerušování napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závadu ve smyslu těchto Podmínek.

11.8 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.

11.9 Pokud z důvodu uvedených v čl. 11.8 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.

11.10 Doba odstranění Závady je závislá na typu Služby a je specifikována ve Smlouvě.

## **12. Ochrana osobních údajů Účastníků**

12.1 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se z. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů za účelem řádného plnění Smlouvy, a to nejdéle po dobu nezbytně nutnou po ukončení Smlouvy či Služby. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy uzavřené s Poskytovatelem.

12.2 Účastník tímto souhlasí s tím, aby údaje týkající se jeho osoby, které sdělili Poskytovateli (obvykle v rozsahu: jméno, příjmení, titul, popř. název, obchodní firma, adresa bydliště, sídla či provozovny, telefonní číslo, datum narození, rodné číslo, IČ, DIČ, emailová adresa), byly pro potřeby plnění povinností Poskytovatele ze Smlouvy, dále pro účely vnitřních potřeb Poskytovatele (např. sledování a vyhodnocování hospodářské činnosti Poskytovatele) a pro účely marketingu prováděného Poskytovatelem (nabízení služeb subjektům údajů, případně předání těchto údajů třetí, Poskytovatelem pověřené osobě za stejným účelem, dále za účelem zpracování (nebo jím pověřenou osobou) v elektronické i jiné podobě, včetně zpracování těch údajů, které mají povahu osobních údajů, a to Poskytovatelem (jím pověřenou osobou) jako správcem ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

12.3 Poskytovatel tímto informuje každého Účastníka, který podle čl. 12.2 poskytl své osobní údaje ke zpracování, o jeho právech vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména o tom, že poskytnutí těchto údajů je dobrovolné, že má právo přístupu k nim a že má právo se při porušení citovaného zákona obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů s žádostí o zajištění nápravy, jakož i o dalších právech vyplývajících z §§ 11 a 21 citovaného zákona.

12.4 Uzavřením Smlouvy Účastník souhlasí ve smyslu ustanovení § 7 zákona č. 480/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, s tím, že mu budou Poskytovatelem zasílána nevyžádaná obchodní sdělení na jeho adresu (včetně emailové), bude kontaktován nevyžádaným directmailem obsahujícím obchodní sdělení a prostřednictvím nevyžádaného telemarketingu (včetně nevyžádaných SMS a MMS) obsahujícího obchodní sdělení týkající se produktů, obchodu a služeb Poskytovatele a ostatních osob uvedených v čl. 12.2. Tento souhlas může Účastník kdykoli bezplatně a písemně u Poskytovatele odvolat. Účastník bere na vědomí, že odvolání souhlasu uděleného podle Podmínek se netýká a neznamená odvolání souhlasů udělených z jeho strany Poskytovateli jinak.

# VIDEOOPERATOR

12.5 V případě, že Účastník poskytne Poskytovateli na základě či v souvislosti s uzavřenou Smlouvou či Službou údaj o svém rodném čísle, souhlasí jakožto nositel tohoto rodného čísla ve smyslu ust. § 13c odst. 1 písm. c) zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel, ve znění pozdějších předpisů s tím, aby Poskytovatel toto jeho rodné číslo využíval pro účely evidence smluv a poskytnutých plnění a aby jej za tímto účelem archivoval, zpracovával a užíval.

12.6 Jakékoliv odvolání souhlasu podle bodu 12.2 – 12.5 nemá vliv na oprávnění Poskytovatele na zpracování informací a údajů, které vyplývá z příslušných právní předpisů, ledaže by výslovně stanovily jinak.

12.7 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

### 13. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

13.1 Účastník má právo na uplatnění Reklamace vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.

13.2 Na uplatnění Reklamace má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).

13.3 Reklamace se uplatňují bez zbytečného odkladu od zjištění vady poskytnuté Služby písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.

13.4 Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamace proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti, jestliže nevrátí Poskytovateli vyúčtování/fakturu s uvedením chybných údajů ve lhůtě splatnosti.

13.5 Reklamace týkající se Závad musí být podány na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění Závady, jinak právo na Reklamaci zaniká.

13.6 Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závadu nahlásí v souladu s čl. 3.2 písm. (e) těchto Podmínek.

13.7 Reklamaci vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamace Poskytovateli. Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů od doručení Reklamace Poskytovateli.

13.8 Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamace Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.

13.9 Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

13.10 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamace Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu.

### 14. Ustanovení společná a závěrečná

14.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.

14.2 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

14.3 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné, zdánlivé nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná, zdánlivá anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná, zdánlivá nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

14.4 Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi.

14.5 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

**14.7 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.9.2016 a nahrazují v plném rozsahu všechny Podmínky platné a účinné přede dnem 1.9.2016.**

Zvláštní část Podmínek vztahující se pouze k níže uvedeným Službám

### 15. Videoroom Basic

15.1. Poskytovatel prostřednictvím Služby umožní Účastníkovi využívat funkce videokonferenčního koncového zařízení, s parametry uvedenými v Specifikaci služeb. Videokonferenční zařízení je majetkem Poskytovatele a jeho užívání Účastníkem je součástí poskytovaných Služeb.

15.2. Pro využívání této služby si Účastník musí zajistit Odpovídající konektivitu.

15.3. Poskytovatel nenes odpovědnost za nekvalitní přenos způsobený nedostatečnou kapacitou či kvalitou linky, kterou Účastník poskytne pro provoz videokonferenčních zařízení.

15.4. Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu, dojde-li k těmto závadám z důvodů, které vyplývají ze samotného charakteru této mezinárodní sítě.

15.5. Účastník má právo využívat Helpdesk videokonferenční služby, která mu je k dispozici v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin, na adrese [www.videooperator.cz/podpora/](http://www.videooperator.cz/podpora/) případně na telefonním čísle +420552307307

15.6. Používaná koncová videokonferenční zařízení musejí podporovat protokol H323 a podporují nejvyšší úroveň vestavěného šifrování AES.

15.7. K zprovoznění služby je nutné, aby v koncovém bodě Účastníka bylo připraveno vyhrazené připojení k internetu s minimální konektivitou 256 kbps (pro SD rozlišení), 1152 kbps (pro HD rozlišení) a 2432 kbps (pro fullHD rozlišení). Rovněž je nezbytné připravit pro instalaci služby přípojku 230 V s přepětovou ochranou.

15.8. Poskytovatel neručí za nefunkčnost nebo sníženou kvalitu videokonferenční služby z důvodů špatně nakonfigurované a infrastruktury Uživatele, zejména neručí za nefunkčnost nebo sníženou kvalitu videokonferenční služby z důvodů nekvalitní

# VIDEOOPERATOR

konektivity či výpadků konektivity poskytnuté Účastníkem pro provoz koncového zařízení.

15.9. Pro správné fungování Videokonferenční služby musí Uživatel provést potřebná nastavení ve vlastní síti.

## 16. Hardwarový personální klient

16.1. Poskytovatel prostřednictvím Služby umožní Účastníkovi využívat funkce videokonferenčního koncového zařízení, s parametry uvedenými v Specifikaci služeb. Videokonferenční zařízení je majetkem Poskytovatele a jeho užívání Účastníkem je součástí poskytovaných Služeb.

16.2. Pro využívání této služby si Účastník musí zajistit Odpovídající konektivitu.

16.3. Poskytovatel nenes odpovědnost za nekvalitní přenos způsobený nedostatečnou kapacitou či kvalitou linky, kterou Účastník poskytne pro provoz videokonferenčních zařízení.

16.4. Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu, dojde-li k těmto závadám z důvodů, které vyplývají ze samotného charakteru této mezinárodní sítě.

16.5. Účastník má právo využívat Helpdesk videokonferenční služby, která mu je k dispozici v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin, na adrese [www.videooperator.cz/podpora/](http://www.videooperator.cz/podpora/) případně na telefonním čísle +420552307307

16.6. K zprovoznění služby je nutné, aby v koncovém bodě Účastníka bylo připraveno vyhrazené připojení k internetu s minimální konektivitou 256 kbps (pro SD rozlišení), 1152 kbps (pro HD rozlišení) a 2432 kbps (pro fullHD rozlišení). Rovněž je nezbytné připravit pro instalaci služby přípojku 230 V s přepětovou ochranou.

16.7. Poskytovatel neručí za nefunkčnost nebo sníženou kvalitu videokonferenční služby z důvodů špatně nakonfigurované a infrastruktury Uživatele, zejména neručí za nefunkčnost nebo sníženou kvalitu videokonferenční služby z důvodů nekvalitní konektivity či výpadků konektivity poskytnuté Účastníkem pro provoz koncového zařízení.

16.8. Pro správné fungování Videokonferenční služby musí Uživatel provést potřebná nastavení ve vlastní síti.

16.9. Účastník, který požaduje připojení jednoho nebo dvou kusů Koncového zařízení, má právo zrušit Smlouvu o poskytování videokonferenční služby během dvouměsíční zkušební doby, která počíná plynout dnem zahájení poskytování Služby a která slouží k ověření funkce videokonferenčního koncového zařízení a kvality Služby.

16.10. Účastník, který požaduje připojení jednoho nebo dvou kusů Koncového zařízení, má právo ve zkušební době ukončit smlouvu bez jakýchkoli sankcí za podmínky, že jednostranné zrušení smlouvy Poskytovateli písemně oznámí nejméně 14 dnů před koncem příslušného kalendářního měsíce. Smlouva se zrušuje posledním dnem kalendářního měsíce, v němž Poskytovatel oznámení o zrušení smlouvy obdržel. Zrušením smlouvy nezaniká povinnost Účastníka uhradit videokonferenční služby, poskytnuté mu ve zkušební době.

## 17. PC klient

17.1. Poskytovatel prostřednictvím Služby umožní Účastníkovi využívat funkce videokonferenčního koncového zařízení, s parametry uvedenými v Specifikaci služeb. Videokonferenční zařízení je majetkem Poskytovatele a jeho užívání Účastníkem je součástí poskytovaných Služeb.

17.2. Pro využívání této služby si Účastník musí zajistit Odpovídající konektivitu.

17.3. Poskytovatel nenes odpovědnost za nekvalitní přenos způsobený nedostatečnou kapacitou či kvalitou linky, kterou Účastník poskytne pro provoz videokonferenčních zařízení.

17.4. Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu, dojde-li k těmto závadám z důvodů, které vyplývají ze samotného charakteru této mezinárodní sítě.

17.5. Účastník má právo využívat Helpdesk videokonferenční služby, která mu je k dispozici v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin, na adrese [www.videooperator.cz/podpora/](http://www.videooperator.cz/podpora/) případně na telefonním čísle +420552307307

17.6. Pravidla pro používání PC KLIENTA. PC klient obsahuje HD kameru a příslušný SW. Uživatel obdrží přihlašovací jméno a heslo. Nainstaluje si SW a pomocí přihlašovacího jména a hesla se zaregistruje do infrastruktury Poskytovatele. Uživatel může využívat službu PC klienta na více PC, za podmínky, že bude do infrastruktury přihlášen  **pouze jeden uživatel**. Porušení této podmínky je považováno za podstatné porušení Smlouvy – bod 6.2 písmene f těchto Podmínek

17.7. Uživatel může využívat veškerých výhod infrastruktury Poskytovatele.

## 18. Vícebodové spojení

18.1. Poskytovatel prostřednictvím Služby umožní Účastníkovi využívat funkci vícebodové spojení do 4 nebo 8 současně připojených účastníků.

18.2. Pro využívání této služby si Účastník musí zajistit odpovídající konektivitu.

18.3. Poskytovatel nenes odpovědnost za nekvalitní přenos způsobený nedostatečnou kapacitou či kvalitou linky, kterou Účastník poskytne pro provoz videokonferenčních zařízení.

18.4. Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu, dojde-li k těmto závadám z důvodů, které vyplývají ze samotného charakteru této mezinárodní sítě.

18.5. Účastník má právo pro zprostředkování této služby využívat Helpdesk videokonferenční služby, na adrese [www.videooperator.cz/podpora/](http://www.videooperator.cz/podpora/), případně na telefonním čísle +420552307307 a to v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin

18.6. Měsíční paušál (účastník má zřízenou stálou virtuální videokonferenční místnost pro daný počet účastníků). Samotné spojení daného počtu účastníků se provádí automaticky nebo za pomoci operátora.

18.7. Hodinová sazba - dostupnost této služby není v každém okamžiku garantovaná a je závislá na kapacitě potřebné infrastruktury v požadovaný čas. Účastník si musí provést rezervaci požadovaného času pro využití služby a to pomocí Helpdesku videokonferenční služby, která mu je k dispozici na adrese [www.videooperator.cz/podpora/](http://www.videooperator.cz/podpora/) případně na telefonním čísle +420552307307 a to v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin a to 4 hodiny před požadovaným spojením. Pokud VIDEOOPERATOR potvrdí termín, pak ho lze považovat za garantovaný, vyjma nepředvídatelných událostí.

18.8. Hodinovou sazbu si lze předplatit za výhodných podmínek dle dostupných cenových balíčků, které jsou aktuálně v době objednání k dispozici – dále Předplacené služby.

18.9. Účastnická smlouva Předplacené služby je uzavřena uhrazením ceny aktivace Předplacené služby.

18.10. Účastnická smlouva Předplacené služby končí:

- uplynutím sjednané lhůty pro využívání této služby. Lhůta je stanovena na 6 měsíců od aktivace.

- vyčerpáním předplacených jednotek

18.11. Účastník nemá nárok na vrácení nevyužité předplacené částky ceny Služeb.



# VIDEOOPERATOR

18.12. Poskytnuté Předplacené Služby je Účastník užívající

Předplacené služby oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejich poskytnutí, jinak právo zaniká.