

Všeobecné podmínky

Poskytování telekomunikačních služeb

vydané s účinností od 08.02. 2014

Speednet, s.r.o., Skupova 570/21, PŠČ: 415 01 Teplce

1 Úvodní ustanovení

- Podle těchto Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb jsou poskytovatelem poskytovány právnickým a fyzickým osobám (dále jen „smluvní uživatelé“) tyto telekomunikační služby:
 - zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě INTERNET
 - poskytování telekomunikačních služeb přenosu dat

- Tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb jsou nedílnou součástí smluv o poskytování a užívání telekomunikačních služeb uzavíraných mezi poskytovatelem a smluvním uživatelem.

2 Smlouva

- Smluvní vztah, ve kterém se uplatňují tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb, je sjednán smlouvou o poskytování a užívání telekomunikačních služeb (dále „smlouva“) uzavřenou mezi smluvním uživatelem a poskytovatelem podle definice v odst. 3.2 a 3.3.
- Předmětem smlouvy je zřízení jedné nebo více telekomunikačních služeb popsaných technickými specifikacemi v příloze smlouvy a nepřetržitě poskytování této služby nebo služeb.
- Nedílnými součástmi smlouvy jsou:
 - Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb firmou Speednet, s.r.o. (dále jen „všeobecné podmínky“);
 - číslované dodatky označené jako nedílná součást smlouvy, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran, budou-li uzavřeny.

3 Definice pojmů

- Uživatel* je fyzická nebo právnická osoba, která užívá telekomunikační služby poskytované firmou Speednet, s.r.o.
- Smluvní uživatel* je uživatel, který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb.
- Poskytovatel* je firma Speednet, s.r.o., která smluvnímu uživateli poskytuje telekomunikační služby.
- Oprávněný zástupce smluvní strany* je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít smlouvu.
- Pověřený zástupce smluvní strany* je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci smlouvy. Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí písemně jinak, druhá smluvní strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona.
- Kontaktní osoba smluvní strany* je osoba zajišťující přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajících se plnění smlouvy a oprávněná podepisovat předávací protokol služby a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce nebo pověřený zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží nebo poňadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby osoby podle zákona.
- Zástupce smluvní strany* je některá z osob uvedených v odst. 3.4 až 3.6.
- Lokalita uživatele* je prostor smluvním uživatelem ve smlouvě určený pro instalaci telekomunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.
- Zřízení služby* je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění smluvním uživatelem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě.
- Zřízení změny služby* je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění smluvním uživatelem požadované změny již poskytované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě.

4 Povinnosti obou smluvních stran

- Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou smluvní stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo možnost, kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze smlouvy. To se týká především, ale nikoli výlučně těchto skutečností:
 - jakákoliv změna, kvůli které je strana povinna žádat o změnu zápisu v obchodním rejstříku;
 - změna v osobách oprávněných zástupců, pověřených zástupců a kontaktních osob;
 - omezení právní subjektivity smluvní strany, např. předběžným soudním opatřením;
 - změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění smlouvy;
 - zásadní snížení likvidity, technické nebo provozní způsobilosti strany.

5 Povinnosti poskytovatele

- Poskytovatel je povinen zřídit každou jednotlivou požadovanou službu za podmínek, v cenách a termínech podle smlouvy.
- Poskytovatel je povinen umožňovat smluvnímu uživateli nepřetržitě užívání telekomunikačních služeb v rozsahu, za podmínek a v cenách uvedených ve smlouvě.
- Poskytovatel je povinen provést smluvním uživatelem požadovanou změnu parametrů poskytované služby oboustranně potvrzenou, a to nejpозději v termínech pro provedení změny uvedených ve smlouvě a v cenku platném pro danou službu.
- Poskytovatel je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě.
- Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu u poskytování služby, kterou nezpůsobil ani nezavinil uživatel. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti uživatelem, a to na náklady smluvního uživatele za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a smluvním uživatelem zvlášť pro každý případ.
- Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu smluvnímu uživateli omezení, přerušeni, změny nebo nepravdivosti u poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.
- Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách u poskytované službě.

6 Povinnosti smluvního uživatele

- Smluvní uživatel je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem.
- Uživatel odpovídá za to, že telekomunikační zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno. Uživatel odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů.
- Smluvní uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita uživatele (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.
- Uživatel je povinen umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou.
- Smluvní uživatel je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky, popsané v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.
- Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele.

7 Práva smluvních stran

- Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb ze závažného technického, provozního nebo zákonného důvodu, který znemožňuje plnění nebo po předchozím prokazatelném doručení upozornění z důvodu, že smluvní uživatel je déle než 30 dní v prodlení s úhradou platby za poskytnuté plnění.
- Poskytovatel má právo účtovat smluvnímu uživateli úrok z prodlení v úhradě plateb za poskytované služby stanovený v odst. 9.1. těchto všeobecných podmínek.
- Smluvní uživatel má právo na vrácení části poplatků zaplacených za období, ve kterém služba měla být podle smlouvy poskytována a poskytována nebyla nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než je uvedeno ve smlouvě. Výše a způsob je specifikován v odst. 9.2. těchto všeobecných podmínek.

8 Cena a platební podmínky

- Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní. Jejich výše se vypočítá z cen a podle pravidel uvedených v platném ceníku služeb poskytovatele, který je nedílnou součástí této smlouvy, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby uvedených v ceníku služeb poskytovatele. Každá taková změna ceníku služeb musí být smluvnímu uživateli písemně oznámena alespoň 21 kalendářních dní před začátkem měsíce, kdy nabude platnost. Změna ceníku služeb se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní lhůta.
- Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je účtovací období poskytované služby jeden měsíc.
- Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení faktury smluvnímu uživateli tímto způsobem:
 - jednorázové poplatky jsou účtovány po převzetí příslušného plnění smluvním uživatelem v prvním následném vyúčtování;
 - pravidelné poplatky za úplné účtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni účtovacího období;
 - pravidelné poplatky za neúplné účtovací období jsou vypočteny jako 1/30 část měsíčního poplatku násobená délkou neúplného období.

- Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem následujícím po zřízení služby. Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby, se účtuje počínaje dnem následujícím po zřízení změny služby. Pokud dojde ke zrušení některé služby, pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem zrušení služby.
- Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platného zákona.
- Úctované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet poskytovatele do data splatnosti uvedeného na faktuře, jinak je smluvní uživatel v prodlení.

9 Záruky a sankce

- Smluvní úrok z prodlení v úhradě plateb je stanoven ceníkem služby.
- Smluvní uživatel má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období delší než 15 minut, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu, ve kterém služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než uvádí smlouva. Toto právo smluvní uživatel ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo být i částečně z viny uživatele. Částka ke vrácení se vypočte jako 1/720 část měsíčního poplatku násobená součtem délky takových období v účtovacím období zaokrouhleným na celé hodiny nahoru. V případě částečného zavinění uživatelem smluvní strany dohodnou přiměřené snížení částky k vrácení. Vrácení částky se provede odečtem z částky poplatků za službu účtované v příslušném účtovacím období.

10 Vznik, změna a ukončení smlouvy

- Smlouva, je platná a účinná, jakmile je podepsána oprávněnými zástupci, resp. pověřenými zástupci, obou smluvních stran.
 - Při uzavírání, resp. doplnění, změně nebo ukončení smlouvy jsou smluvní strany zastupovány svými oprávněnými zástupci, resp. pověřenými zástupci, kteří svým podpisem stvrzují správnost a úplnost údajů uvedených ve smlouvě a v jejich přílohách.
 - Smlouvu lze měnit pouze těmito způsoby:
 - přidáním nové přílohy podepsané oprávněnými nebo pověřenými zástupci obou smluvních stran;
 - písemnými číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- Při změně smlouvy na žádost smluvního uživatele před zřízením služby, např. při změně umístění lokality uživatele, a to z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, je smluvní uživatel povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Minimální doba užívání služby je 6 měsíců od zřízení služby, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.
 - Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena:
 - písemnou dohodou smluvních stran;
 - uplynutím výpovědní lhůty v délce 1 měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi podané kteroukoli smluvní stranou druhé smluvní straně;
 - z technických důvodů, které brání u poskytování služby a Poskytovatel je nemohl předpokládat

- d) uplynutím výpovědní lhůty v délce 24 hodin až 3 měsíců, podle volby oprávněné strany, která začíná běžet od prvního pracovního dne bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi z důvodu porušení podstatné smluvní povinnosti druhou smluvní stranou podle definice v článku 11., podané během 30 kalendářních dnů potom, co se smluvní strana podávající výpověď dozvěděla nebo musela dozvědět o porušení uvedené smluvní povinnosti. V případě podstatného porušení smluvní povinnosti pouze v některé části služeb se tato výpověď týká pouze této části služeb.
- 10.6 Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou smluvním uživatelem před zřízením služby nebo zřízením změny služby, a to nikoli z důvodu podstatného porušení smlouvy poskytovatelem podle definice v článku 11, je smluvní uživatel povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 10.7 Při ukončení smlouvy je smluvní uživatel povinen bez zbytečného prodlení vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele.
- 10.8 Při ukončení smlouvy ze strany smluvního uživatele před uplynutím minimální doby užívání si Poskytovatel vyhrajuje právo vyúčtovat jednorázový poplatek ve výši 20% součtu pravidelných měsíčních poplatků za každý předčasně ukončený měsíc.
- 10.9 Uzavírá-li se, nebo mění Smlouva za použití prostředku komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout smluvnímu uživateli informace podle odstavce dle ust. § 63 odst. 1 ZEK písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Pokud je Smlouva uzavřena prostřednictvím prostředku komunikace na dálku nebo pokud je Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání, má zákazník právo dle ust. § 1829 a násl. občanského zákoníku odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Lhůta pro odstoupení od Smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací dle vety první tohoto odstavce. Toto právo musí zákazník uplatnit u poskytovatele v místě jeho sídla.

11 Případy podstatného porušení smlouvy

- 11.1 Za podstatné porušení smluvních závazků z hlediska možnosti výpovědi smlouvy nebo její části smluvním uživatelem podle odst. 10.5 se považuje kterýkoli z následujících případů:
- poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby v příslušném ceníku;
 - poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby v příslušném ceníku;
 - dostupnost služby byla nižší než 98,00% ve třech měsících během období kratšího nebo rovného dvanácti po sobě následujícím měsícům;
 - poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení smluvního uživatele.
- 11.2 Za podstatné porušení smluvních závazků z hlediska možnosti výpovědi smlouvy nebo její části poskytovatelem podle odst. 10.5 se považuje kterýkoli z následujících případů:
- smluvní uživatel je v prodlení s úhradou účtované platby za poskytnuté plnění nebo části takové platby déle než 30 dní po datu splatnosti;
 - uživatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele;
 - uživatel opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou telekomunikační službu nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR.
- 11.3 Za podstatné porušení smlouvy lze uvedené případy považovat pouze tehdy, když odpovědná smluvní strana prokazatelně věděla nebo musela vědět, že nastaly. Ostatní případy porušení smluvních závazků se nepovažují z hlediska možnosti odstoupení od smlouvy za podstatné.

12 Reklamac

- 12.1 Pokud smluvní uživatel dojde k názoru, že poskytovatel nepostupuje podle smlouvy a nedostatek nelze odstranit přímou dohodou, uplatní u zástupce poskytovatele podle odst. 3.7 reklamaci, zpravidla některé z těchto skutečností:
- výše účtované částky;
 - způsob vyúčtování;
 - parametry poskytované služby;
 - způsob poskytování služby.
- 12.2 Reklamací na vyšší účtované částky nebo způsob vyúčtování smluvní uživatel uplatňuje písemným sdělením podepsaným kontaktní osobou, pověřeným zástupcem nebo oprávněným zástupcem smluvního uživatele prokazatelně zasláným k rukám kontaktní osoby poskytovatele. Reklamací je nutno uplatnit do 15 kalendářních dnů od data, kdy smluvní uživatel prokazatelně obdržel vyúčtování, ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna, jinak poskytovatel na reklamaci nemusí brát zřetel.
- 12.3 Reklamací parametrů poskytované služby nebo způsobu poskytování služby smluvní uživatel uplatňuje bez zbytečného prodlení způsobem podle odst. 16.4 a 16.6.
- 12.4 Poskytovatel rozhodne o uznání nebo neuznání reklamacce a do 15 kalendářních dnů po doručení reklamacce písemně informuje o výsledku posouzení smluvního uživatele.
- 12.5 Uplatnění reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě, že je uznána reklamacce ohledně výše vyúčtované částky nebo způsobu vyúčtování, poskytovatel vrátí případný přeplatek smluvního uživatele z toho plnoucť. Přeplatek vrátí do 15 kalendářních dnů po rozhodnutí na bankovní účet smluvního uživatele včetně úroku 0,05 % z částky přeplatku za každý den, kdy byl přeplatek na účtu poskytovatele. Na základě dohody se smluvním uživatelem může poskytovatel přeplatek vrátit smluvnímu uživateli formou odečtu z částky poplatků za službu účtované v nejbližším následujícím účtovacím období.
- 12.6 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamacce může smluvní uživatel podat námitku u odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.

13 Odpovědnost za škodu

- 13.1 Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku vzniklou prokazatelně jejím zaviněním druhé straně, a to s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je odpovědná smluvní strana povinna uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši 1 000 000,- Kč. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani za jiné škody.
- 13.2 Poskytovatel neodpovídá uživateli za škodu, která uživateli vznikne následkem poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části, výjma škody vzniklé smluvnímu uživateli na jeho zařízení prokazatelným zaviněním poskytovatele nebo jeho subdodavatelů.
- 13.3 Jakmile smluvní uživatel uzná nebo poskytovatel prokáže škodu zaviněnou poskytovateli uživatelem, smluvní uživatel zaplatí částku v příslušné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.
- 13.4 Jakmile poskytovatel uzná nebo smluvní uživatel prokáže škodu zaviněnou smluvnímu uživateli poskytovatelem, příslušná částka za škodu se použije k vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za smluvním uživatelem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k vyrovnání částky za škodu nepostačí, poskytovatel odečte částku v příslušné výši nebo její zbytek od částky účtované smluvnímu uživateli za telekomunikační služby v nejbližším následujícím účtovacím období. Pokud to k vyrovnání částky za škodu nepostačí, zbylou část převede do konce bezprostředně následujícího účtovacího období na účet smluvního uživatele.

- 13.5 Pokud poskytování služeb skončí před uhrazením částky za škodu, poskytovatel uhradí zbytek částky za škodu do 30 kalendářních dnů po skončení poskytování služeb bankovním převodem na účet smluvního uživatele.

14 Ostatní ustanovení

- 14.1 Smluvní vztah mezi smluvním uživatelem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak obchodním zákoníkem.
- 14.2 Smlouva a všechny její přílohy podepsané oběma smluvními stranami jsou zpracovány v českém jazyce. V případě, že jsou podepisována i jinojazyčná vyhotovení, je rozhodné české znění.
- 14.3 Všechna ustanovení budou vykládána v souladu s účelem, pro který je smlouva uzavírána.
- 14.4 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného prodlení nahradit.
- 14.5 Všechny spory, vzniklé z těchto smluv nebo v souvislosti s nimi, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou. Pro případ, že nedoradí k dohodě do 60-ti dnů od zahájení řešení sporů, smluvní strany budou případné spory mezi nimi rozhodovat v rozhodčím řízení podle zákona³⁾, a to Rozhodčím soudem při Hospodářské republice České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu třemi rozhodci. Místo rozhodčího řízení je Praha. Vydání rozhodčí nález je konečný a strany se zavazují dobrovolně ho plnit ve lhůtě stanovené rozhodci, jinak může být vykonán příslušným soudem.

15 Důvěrnost informací

- 15.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavření smlouvy, nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
- 15.2 Za obchodní tajemství ve smyslu odst. 15.1 se nepovažuje údaj, který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný;
 - údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů - v takovém případě je sdělující smluvní strana povinna druhou stranu předem informovat.
- 15.3 Poskytovatel je při poskytování telekomunikačních služeb vázán ustanoveními o telekomunikačním tajemství podle Zákona o telekomunikacích⁴⁾.
- 15.4 Nemá-li ve smlouvě uvedeno jinak, smluvní uživatel souhlasí s uvedením názvu společnosti uživatele v referenčním listu poskytovatele.

16 Komunikace mezi smluvními stranami

- 16.1 Odpovědnost za sdělení předávaná mezi smluvními stranami nese vždy odesílatel.
- 16.2 Kontaktní osoby zajišťují komunikaci mezi smluvními stranami. Tím, že jsou sdělení předávána mezi kontaktními osobami, je zaručeno, že zpráva je autentická, spolehlivá a úplná a že bude bez zbytečného prodlení doručena správnému adresátu smluvní strany (přesto, že nutně nemusí být odeslateli jmenovitě znám) nebo jeho funkčním zástupci.
- 16.3 Odesílatel je oprávněn mít za to, že druhá smluvní strana je informována, jakmile zprávu převzal zástupce smluvní strany příjemce podle odst. 3.7.
- 16.4 Běžná informativní sdělení lze smluvní straně předávat i ústně, elektronickou poštou apod.
- 16.5 Sdělení týkající se skutečností na základě kterých budou některou ze stran uplatňována jakákoli smluvní nároky, musejí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám zástupce druhé smluvní strany podle odst. 3.7. Písemná sdělení musejí kromě vlastní informace obsahovat všechny tyto náležitosti:
- identifikaci smluvní strany a smlouvy;
 - čas odeslání sdělení;
 - jméno a podpis kontaktní osoby odesílatele.

- Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení formou podle tohoto odstavce.
- 16.6 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v odst. 16.4 způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení pokud jsou splněny zároveň všechny tyto podmínky:
- předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena;
 - obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany;
 - do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odst. 16.4.

Pokud kterákoli z uvedených podmínek není splněna, předběžná informace může být příjemcem ignorována.

17 Závěrečná ustanovení

- 17.1 Poskytovatel si vyhrajuje právo tyto všeobecné podmínky změnit. Změnu všeobecných podmínek je poskytovatel povinen ohlásit smluvnímu uživateli písemně alespoň 21 kalendářních dnů před prvním dnem měsíce, kdy změna nabude účinnosti. Změna všeobecných podmínek se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní lhůta. Smluvní podmínky jsou umístěné na stránkách Poskytovatele.

³⁾ Zákon č. 216/1994 Sb.

⁴⁾ Zákon č. 110/1964 Sb., § 20