

## Všeobecné podmínky

# Všeobecné podmínky

společnosti IPEX TELCO a.s. pro poskytování  
služeb elektronických komunikací v souladu  
se zákonem č. 127/2005 Sb. a ICT služeb  
platné ode dne 1. dubna 2020

### 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Společnost IPEX TELCO a. s., se sídlem Roháčova 1095/77, 130 00 Praha, IČ 08287627, zapsaná v OR vedeným Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 24511, tel. číslo 844 800 444, e-mail info@ipex-telco.cz (dále jen poskytovatel) poskytující služby elektronických komunikací na základě osvědčení č. 4568 vydaném Českým telekomunikačním úřadem dne 1. července 2019, pod obchodní značkou VOIPEX a IPEX a ICT služby (vše dále jen služby) tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a ICT služeb (dále jen VOP).

1.2 VOP upravují podmínky poskytování služeb na základě smlouvy o poskytování služeb (vše dále jen smlouva) a specifikace služeb, která je přílohou smlouvy a obsahuje specifikaci poskytnuté služby (dále jen specifikace služeb), uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé.

1.3 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na území České republiky v souladu se zákonem o elektronických komunikacích (zákon č. 127/2005 Sb.), dále jen ZEK. Poskytovatel garantuje všem účastníkům stejná práva a podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací dle směrnice EU 2015/2120 o síťové neutralitě.

1.4 VOP, ceník služeb, specifikace služeb a poučení o zpracování osobních údajů tvoří nedílnou součást smlouvy a účastník podpisem smlouvy potvrzuje, že se s nimi seznámil.

1.5 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy poskytovat účastníkovi sjednané služby, po sjednanou dobu a účastník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za poskytnuté služby.

### 2. Definice pojmů

2.1 Termín "smlouva" označuje příslušnou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací nebo smlouvu o poskytování ICT služeb nebo smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací i ICT služeb. Tato smlouva je uzavřena mezi poskytovatelem a účastníkem.

2.2 Termín „služba elektronických komunikací“ nebo též „TELCO služba“ označuje přenos signálů po sítích elektronických komunikací, tj. zejména poskytování internetu, volání do pevných a mobilních sítí prostřednictvím pevné i mobilní hlasové služby, přenosy čísel apod.

2.3 Termín „ICT služba“ označuje zejména službu poskytování tel. ústředěn, call center, helpdeskových a ticketovacích systémů, videokonferencí a dále integraci těchto prvků do informačních systémů zákazníka, pronájem hardwarových prvků, zprostředkování využití barevných zahraničních čísel a zajišťování implementace a technické podpory, tj. další služby související s poskytováním služeb elektronických komunikací, které nespádají pod definici služeb elektronických komunikací.

2.4 Termín „specifikace služeb“ označuje specifikaci konkrétních technických, cenových a jiných podmínek poskytování dané služby/služeb. Specifikace služeb se uzavírá (i) v písemné podobě, jež slouží k prvotnímu nastavení služeb, a následně se ve styku mezi zákazníkem a poskytovatelem používá její elektronická podoba, (ii) v písemné podobě jako nedílná součást písemné podoby smlouvy, anebo (iii) pouze v elektronické podobě. Součástí specifikace služeb je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud je ke zřízení služby nutný. Specifikace služeb tvoří nedílnou součást smlouvy.

2.5 Termín „účastník“ (rovněž „zákazník“) označuje smluvního partnera poskytovatele, který využívá příslušné služby TELCO i ICT).

2.6 Termín „den zřízení služby“ označuje první den, kdy je služba účastníkovi dostupná.

2.7 Termín „telekomunikační síť“ označuje síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po fyzickém vedení či prostředím, a to optickými nebo elektromagnetickými prostředky. Tyto signály slouží k přenosu hlasu a/nebo dat v rámci poskytování TELCO služeb.

2.8 Termín „přípojný bod (telekomunikační síť)“ (a termíny „koncový bod“ a „předávací rozhraní“) označují fyzický nebo virtuální bod infrastruktury telekomuni-

kační sítě, v němž je účastníkovi poskytován přístup ke službě.

2.9 Termín „koncové zařízení uživatele“ označuje jakékoliv zařízení, jež účastníkovi umožňuje přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s požadavky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě, a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.

2.10 Termín „závada“ označuje stav, kdy je účastníkovi znemožněno užívání služby, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo je omezen její běžný sjednaný rozsah, a to výlučně z technických důvodů, které nastaly za přípojným bodem (tj. na straně účastníka).

2.11 Termín „porucha“ označuje stav, kdy je účastníkovi znemožněno užívání služby, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, a to výlučně z technických důvodů, které nastaly před přípojným bodem (tj. na straně poskytovatele).

2.12 Termín „dohled“ označuje činnost aktivně vyvíjenou poskytovatelem za účelem zabezpečení bezproblémového provozu služeb tak, aby byly dodrženy smlouvou a specifikací služeb garantované parametry těchto služeb. Kontakt na pracovníky pověřené dohledem je uveden na webu <https://www.ipex-telco.cz/>. Oddělení dohledu přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednávkou servisních služeb.

2.13 Termín „zákaznický portál“ označuje chráněnou část webu <https://www.ipex-telco.cz/> provozovaného poskytovatelem, do které má účastník přístup pomocí jedinečného uživatelského jména a hesla (uživatelské jméno a heslo se účastníkovi předávají nejpozději ke dni zřízení služby).

2.14 Termín „omezení poskytování služby“ označuje přechodné zrušení aktivního přístupu ke službě či k její části, omezení podpory, dohledu, servisu, snížení parametrů služeb apod. Po dobu omezení poskytování služby poskytovatel účtuje služby dle platného ceníku. Obnovení služby je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení poplatku za znovuspuštění dle ceníku.

2.15 Termíny „odpojení služby“ a „zrušení poskytování služby“ označují úplné a nevratné zrušení přístupu ke službě včetně zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).

2.16 Termíny „minimální měsíční plnění“ a „sjednaný měsíční závazek“ označují finanční částku uvedenou ve smlouvě, ve specifikaci služeb nebo v ceníku, pod kterou nesmí klesnout objem užívaných periodických služeb za jedno zúčtovací období (zpravidla kalendářní měsíc). Účastník je povinen hradit měsíčně za služby přinejmenším částku odpovídající výši sjednaného minimálního měsíčního plnění. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod toto minimální měsíční plnění, je účastníkovi doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.

## Všeobecné podmínky

2.17 Termín „aktivační/deaktivační poplatek“ označuje jednorázovou cenu za zřízení/zrušení služby, jež je poskytovatelem účtována dle ceníku a jež je splatná při zřízení/zrušení služby.

2.18 Termíny „jistina“ a „kauce“ označují finanční částku sloužící k zajištění úhrady splatných závazků. Z této jistiny bude čerpáno pouze v případě, že závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po ukončení služby, ke které se jistina vztahuje, bude nevyužitá část jistiny neprodleně vrácena účastníkovi (na základě jeho žádosti).

2.19 Termíny „předplatné“ a „kredit“ označují částku uhrazenou na účet poskytovatele před čerpáním služeb. Cena za služby bude čerpána do výše kreditu. Po vyčerpání kreditu budou služby pozastaveny až do složení dalšího kreditu.

2.20 Termín „minimální zajišťovaná kvalita služby“ a zavedená zkratka anglického termínu „Service Level Agreement, tj. „SLA“ označují garantované dodržování technických parametrů služby na takové úrovni, aby uživatel mohl službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané službě. SLA může rovněž garantovat reakční doby a sankce vůči poskytovateli při nedodržení podmínek SLA.

2.21 Termín „uživatel“ označuje osobu, která je účastníkem pověřena k používání služeb, poskytovaných účastníkovi na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem.

2.22 Termíny „oprávněná osoba“ a „kontaktní osoba“ označují osobu, která je účastníkem v rámci smlouvy pověřena komunikací s poskytovatelem. Zajišťuje zejména hlášení výpadků služeb, žádá o technické změny služeb, objednáva a ruší služby, placenou technickou podporu apod.

2.23 Termín „implementační projekt“ označuje dokument zpracovaný poskytovatelem před zahájením implementace ICT služeb dle podkladů předaných na vyžádání účastníkem, jehož účelem je zajistit (i) fungování procesů podporujících dodávané služby, (ii) potřebnou konfiguraci služeb včetně ověření skutečnosti, že služby vyhoví požadavkům zákazníka, (iii) stanovení pracovních nákladů a ceny implementace a (iv) harmonogram implementace.

2.24 Termín „implementace“ označuje činnost spočívající v konfiguraci poskytovaných ICT služeb za účelem zajištění podpory procesů účastníka těmito službami. Implementace vychází z implementačního projektu (pokud je zpracován) a z technických příloh specifikace služeb, a dále ze skutečností zjištěných během implementace a z pokynů účastníka.

2.25 Termín „projektové řízení“ označuje činnost, která spočívá v koordinaci všech činností v rámci implementace ICT služeb za účelem dodržení harmonogramu, rozpočtu, potřebné součinnosti účastníka a včasné identifikace odchylek od dohodnuté implementace.

2.26 Termín „technická podpora“ označuje aktivitu poskytovatele spojenou s provozem a dalším rozvojem služeb a uspokojováním technických požadavků účastníků. Dle typu požadavku se jedná o podporu placenou nebo neplacenou podporu.

### 3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy a specifikace služeb

3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Specifikace předmětu plnění je uvedena ve specifikaci služeb. Aby mohla být služba poskytována, musí být evidována alespoň jedna specifikace služeb. S každou další akceptovanou specifikací služeb stejného účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v další specifikaci služeb. Při použití elektronické specifikace služeb se smlouva uzavírá bez specifikace služeb a účinnost smlouvy je zahájena dnem předání uživatelského jména a hesla pro účastnický portál účastníkovi.

3.2 Po uzavření smlouvy provede poskytovatel technické prověření za účelem ověření skutečnosti, zda zřízení služby nebrání technická nebo jiná obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřízení služby s požadovanými parametry. V součinnosti s účastníkem poskytovatel zpracuje technické přílohy specifikace služeb týkající se přesného nastavení služeb, přenosů čísel, souhlasu majitele objektu a podobně, které jsou nedílnou součástí specifikace služeb a bez nichž nelze služby zřídit nebo implementovat.

3.3 Jestliže v průběhu technického prověřování TELCO služeb poskytovatel zjistí, že kvůli technické nebo obtížně překonatelné překážce nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby, nebo pokud účastník nedodá technické přílohy, může účastníkovi navrhnout náhradní den zřízení služby nebo do tří pracovních dnů po takovémto zjištění bez sankcí odstoupit od uzavřené smlouvy.

Jestliže při zpracování technických příloh pro ICT služby poskytovatel zjistí, že se změnil rozsah nebo cena služeb, může účastníkovi navrhnout nové smluvní podmínky nebo do tří pracovních dnů po takovémto zjištění bez sankcí odstoupit od uzavřené smlouvy. V této situaci může za stejných podmínek od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit i účastník.

Neodstoupí-li účastník po oznámení náhradního dne zřízení služby nebo nových smluvních podmínek od smlouvy ve lhůtě 3 pracovních dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení služby nebo nové smluvní podmínky za sjednané.

3.4 Zřídit službu je poskytovatel povinen ke sjednanému dni zřízení služby, ale nejdříve po úhradě jistiny, případně aktivačního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány, pokud se strany písemně nedohodly jinak.

3.5 Ve smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. V takovém případě je dnem zřízení služby první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Zku-

šební provoz může být zpoplatněn, pokud si to smluvní strany dohodnou ve smlouvě.

3.6 Smlouva se uzavírá na (i) dobu neurčitou nebo na (ii) dobu určitou. Smlouva na dobu neurčitou může být uzavřena se závazkem užívat sjednané služby po určitou dobu (12, 24 měsíců apod.). Smlouva může být popřípadě uzavřena s minimálním měsíčním plněním. Uzavřením smlouvy se účastník zavazuje, že bude využívat sjednané služby za podmínek dle uzavřené smlouvy.

Při nedodržení závazku účastníka využívat služby dle podmínek uzavřené smlouvy, popřípadě i s minimálním měsíčním plněním je účastník povinen uhradit poskytovateli veškeré sjednané platby zbývající do konce řádného ukončení smlouvy, tj. součet měsíčních paušálů nebo součet minimálního sjednaného měsíčního plnění (sjednaná doba užívání a/nebo smlouva na dobu určitou a/nebo výpovědní dobu u smlouvy na dobu neurčitou) a náhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, a dále rozdíl mezi původní výší aktivačního poplatku a zlevněnou výší aktivačního poplatku (pokud byla sleva na aktivační poplatek poskytnuta) a celkovou výši slevy na službu poskytnutou s ohledem na sjednanou dobu poskytování služby. Toto neplatí pro případy, kde jde o ukončení smlouvy se spotřebitelem či fyzickou osobou podnikající (FO podnikatel).

3.7 Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran minimálně 2 měsíce před uplynutím této doby určité nevyjádří písemně vůli smlouvu ukončit k danému datu, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě sjednáno jinak.

3.8 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou vypovědět kdykoliv i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Účastník se však zavazuje smlouvu nevypovědět před uplynutím minimální doby trvání. V případě porušení smluvní povinnosti účastníka využívat služby po minimální dobu trvání (tj. nevypovědět před uplynutím minimální doby trvání) je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu dle odst. 3.6. těchto VOP. V případě, že účastník ukončí smlouvu dle odst. 4.2.10 těchto VOP, oprávněni vyúčtovat smluvní pokutu dle předchozí věty se nepoužije. Ustanovení o vyúčtování smluvní pokuty dle odst. 3.6 se nepoužije na ukončení smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo FO podnikatelem. V případě, že je spotřebitelem nebo FO podnikatelem ukončena smlouva předčasně v období do 3 měsíců od uzavření smlouvy, je možné od nich požadovat úhradu částky pouze ve výši jedné dvacetiiny součtu těchto měsíčních paušálů, resp. součtu minimálních měsíčních peněžních plnění do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

## Všeobecné podmínky

3.9 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou vypovědět kdykoliv i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta u smluv na dobu neurčitou činí u TELCO služeb 30 kalendářních dní a u ICT služeb 3 kalendářní měsíce. Běh výpovědní lhůty začíná vždy prvním dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se záписка obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů. V případě výpovědi smlouvy se závazkem užívat službu po určité době platí ustanovení odstavce 3.6.

3.10 Není-li ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb ujednáno jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

3.11 Závazek účastníka k využívání služby/služeb s minimálním měsíčním plněním může být sjednán ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb.

3.12 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména (i) v případě prodloužení účastníka s platbou za službu, (ii) pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby, (iii) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby nebo (iv) pokud účastník uvedl nesprávné údaje, které mají vliv na poskytování služeb, zamítl důležité okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě nebo neposkytuje součinnost při poskytování služby.

3.13 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit, (i) pokud byla služba nedostupná více než 240 hodin v kalendářním roce, nebo (ii) pokud porucha nebyla odstraněna do 3 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky (definované v odst. 4.1.3 a 4.2.1) nebo se jedná o důsledek zavinění účastníka.

3.14 Veškerá odstoupení od smlouvy či specifikace služeb a výpovědi smlouvy a specifikace služeb musí být provedeny písemně.

3.15 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem nové specifikace služeb, podpisem dodatku smlouvy nebo nabytím účinnosti nových VOP a ceníků.

### 4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen:

4.1.1 Zřídit a nepřetržitě poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou, specifikací služeb, ceníkem a těmito VOP.

4.1.2 Informovat účastníka o změnách ceníku, VOP a dalších smluvních ujednání, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn.

4.1.3 Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky telekomunikační sítě, a to výlučně po předchozím informování účastníka způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Plánované

odstávky musí dodavatel uskutečňovat přednostně v nočních hodinách.

4.1.4 Odstraňovat závady tak, aby byly dodrženy podmínky SLA, pokud je to technicky možné, s výjimkou poruch způsobených vyšší mocí.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytně odstavky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.

4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence atd.) při dodržení parametrů služby dle specifikace služeb.

4.2.3 Měnit identifikační čísla specifikace služeb, smlouvy, uživatelské jméno a přístupové heslo účastníka.

4.2.4 Nežřídit službu či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva a specifikace služeb včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

4.2.5 Omezit poskytování služby, pokud účastník porušuje smluvní povinnosti a i přes výzvu ke zjednání nápravy s uvedením náhradního termínu plnění nápravy nesjedná či službu nezaplatí, a to zamezením aktivního přístupu ke službě s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka má poskytovatel právo ukončit poskytování služby a s okamžitou platností odstoupit od smlouvy. Nárok dle odst. 3.6. těchto VOP tím není dotčen, neboť se jedná o nedodržení závazku účastníka využívat služby po sjednanou dobu, popřípadě s minimálním měsíčním plněním. Účastník je povinen uhradit poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním výzvy ke zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek, a to ve výši dle platného ceníku. Jestliže účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoliv ze služeb.

4.2.6 Účtovat poplatek dle ceníku při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností účastníkem.

4.2.7 Neuzavřít smlouvy či změnit službu s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

4.2.8 Bez předchozí výzvy od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení nebo pokud je účastník v exekuci. Účastník je povinen o těchto skutečnostech poskytovatele neprodleně informovat.

4.2.9 Uvést obchodní firmu, se kterou má uzavřenou smlouvu, na svém referenčním listu.

4.2.10 V přiměřeném rozsahu měnit či doplňovat smluvní podmínky služeb. O změně těchto smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti těchto změn způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Informace o těchto změnách dodavatel bude poskytovat také na webu <https://www.ipex-telco.cz/> a v každé své provozovně. V případě změny smluvních podmínek TELCO služeb dle ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK má účastník právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky neakceptuje. Jedná se zejména o následující změny:

- změna poskytované služby včetně ceny a dalších sjednaných podmínek,
- změna smluvních podmínek včetně těchto VOP,
- změna technických podmínek poskytování služby,
- změna způsobu uplatnění reklamace,
- změna smluvních pokut nebo jiných sankčních ustanovení za nedodržení či porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele nebo ze strany účastníka,
- změna podmínek přenositelnosti telefonních čísel.

Při změně smluvních podmínek ICT služeb má účastník právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, v případě, že se jedná o změnu, která zhorší původní podmínky účastníka (zdražení služby, zhoršení kvalitativních parametrů služby apod.).

Právo ukončit smlouvu nevzniká, jedná-li se o změnu v důsledku změny právní úpravy nebo - pro TELCO služby - i o změnu na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

4.2.11 V zájmu zajištění bezpečnosti a integrity veřejných komunikačních sítí a služeb (předcházení kybernetickým útokům DoS, DDoS apod.) souladu s ust. § 98 ZEK přistoupit k přerušování poskytování služby nebo odepřít přístup ke službě, a to na dobu nezbytně nutnou. O tomto kroku je poskytovatel povinen účastníka neprodleně informovat, a to přinejmenším způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.

4.2.12 Přijmout opatření nad rámec přiměřeného řízení sítě k zabránění hroziícímu přetížení sítě z důvodů nepředvídatelné a nevyhnutelné situace přetížení sítě. Opatření musí splňovat zásadu proporcionality ke všem účastníkům. Opatření mohou mít vliv na rychlost, dostupnost některých aplikací a služeb, některé služby mohou být nedostupné nebo mohou fungovat pomalu, omezeně apod. Snížení rychlosti může mít podstatný vliv zejména na služby, při kterých dochází k velkému přenosu dat (streamování videí apod.). Soukromí účastníků přijetím opatření nebude nijak dotčeno.

4.2.13 V rámci zamezení zneužití TELCO služeb (tzv. FRAUD) si poskytovatel vyhrazuje právo blokovat přístup na linky se zvláštními tarify a blokovat volání z/do směrů, v nichž dochází k TELCO Fraudům a k dalším nelegálním aktivitám.

# Všeobecné podmínky

4.2.14 Řídit se výlučně pokyny oprávněných osob účastníka.

4.2.15 Při dodávce ICT služeb účtovat náklady za projektové řízení a za zhotovení implementačního projektu a dále též náklady za technickou podporu.

4.2.16 Nepřidělit úvěrový rámec nebo změnit jeho výši a odebrat úvěrový rámec, pokud účastník opakovaně nehradí své závazky ve splatnosti nebo se snížil jeho finanční rating.

4.3 Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby. Reklamace se vyhodnocují dle podmínek stanovených v těchto VOP.

## 5. Práva a povinnosti účastníka

5.1 Účastník je povinen:

5.1.1 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za služby provádět v termínu splatnosti podle specifikace služeb či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele.

5.1.2. Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, specifikací služeb, VOP a dalšími předpisy poskytovatele. Zejména je povinen:

5.1.2.1 Úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací.

5.1.2.2 Nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, ochrany osobních údajů, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva.

5.1.2.3 Nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

5.1.2.4 Nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.

5.1.2.5 Neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.

5.1.2.6 Nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy).

5.1.2.7 Nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.

5.1.3 Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

5.1.4 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.

5.1.5 Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.

5.1.6 Dnem ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

5.2 Účastník je dále povinen:

5.2.1 Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy v poskytování služby.

5.2.2 Zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na zákaznickém portálu, či oznamovat poskytovateli.

5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které vznikly poskytovateli v důsledku poskytnutí nepravdivých či neúplných informací účastníkem.

5.2.4 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby.

5.2.5 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.

5.2.6 Zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka zařazených do dohledu.

5.2.7 Služba je předaná v den zřízení služby, účastník má právo, na své náklady, si k převzetí služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takovéto osoby nemá vliv na řádné předání služby.

5.2.8 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou účastníka.

5.2.9 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa). Se zasláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se záležitost považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.

5.2.10 Pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou. Účastník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.

5.2.11 Pokud účastník neobjedná zhotovení implementačního projektu ICT služeb, nese rizika s tím spojená, tj. uhradí případné skryté implementační náklady a je zodpovědný za chybějící funkce a vlastnosti služeb, které nebylo možné identifikovat. V případě odstoupení od smlouvy uhradí poskytovateli vynaložené náklady.

5.2.12 Komunikovat s poskytovatelem výlučně prostřednictvím oprávněných osob, a to zejména v případech, kdy je požadována změna rozsahu a nastavení služeb.

5.2.13 Implementační projekt účastníkovi garantuje cenu implementace a dostupnost všech potřebných funkcí pro podporu jeho procesů. Pokud účastník zajišťuje přenosovou trasu (internetovou / datovou přípojku) k poskytovateli a/nebo provozuje hraniční router/firewall ve vlastní režii (tj. tento prvek není součástí dodávky realizované poskytovatelem), musí zajistit vyhovující parametry přenosové trasy a nastavení hraničního routeru/firewallu dle pravidel na uvedených na webové stránce <https://www.ipex-telco.cz/podpora/>.

5.2.14 Při dodávce ICT služeb aktivně spolupracovat s poskytovatelem při zpracování technických příloh a implementačního projektu (pokud je zpracováván), tj. předávat v přiměřených lhůtách poskytovateli požadované informace. V opačném případě budou účastníkovi předány služby implementované pouze v rozsahu poskytnutých parametrů jako plně funkční a bude vyúčtována poměrná část provedené implementace.

5.3 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a že přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Za škody vzniklé v této souvislosti nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

## 6. Rozsah a vymezení poskytované služby

6.1 Rozsah poskytované služby je uveden ve specifikaci služeb či v ceníku uvedeném na webu <https://www.ipex-telco.cz/> či na zákaznickém portálu.

6.2. Jednotlivé služby dle specifikace služeb lze vypovídat samostatně, pokud na sobě nejsou závislé. Ukončením platnosti jedné služby nezaniká platnost případných ostatních služeb.

6.3. Ujednání obsažená ve specifikaci služeb mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech smlouvy a jsou platná pouze pro danou specifikaci služeb.

6.4. Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, zrušení nebo

# Všeobecné podmínky

pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníku je považováno za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

6.5. Poskytovatel provozuje ICT služby v prostředí CLOUD a poskytuje je účastníkům formou SaaS (Software as a Service). Účastník má k dispozici vždy aktuální verzi ICT služeb a uživatelských aplikací. Upgrade na nové verze provádí poskytovatel ve své režii a účastník je povinen tyto změny akceptovat. Mezi obvyklé důvody upgrade patří nové služby a vylepšení zabezpečení s ohledem na nové hrozby. Podpora při využití nových funkcí a školení uživatelů je poskytována formou placené služby.

6.6 Implementace je poskytována v různých formách, doporučenou součástí je implementační projekt. Zvolená forma implementace je specifikována ve specifikaci služeb. Podmínky jednotlivých forem implementací jsou zveřejněné na webové stránce <https://www.ipex-telco.cz/podpora/> a tvoří nedílnou součást těchto VOP.

6.7 Podmínky technické podpory jsou zveřejněné na webové stránce <https://www.ipex-telco.cz/podpora/> v sekci „Předpisy“ a tvoří nedílnou součást těchto VOP.

## 7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

7.1 Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v CZK bez DPH. K cenám bude připočtena DPH v aktuální sazbě.

7.2 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve smlouvě nebo specifikaci služeb. Pokud není uvedeno jinak, jsou ceny sjednány dle ceníku.

7.3. Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

7.4 Datum uskutečnění zdanitelného plnění je stanoveno dle zákona č. 235/2004 Sb., ustanovení §21 odst. 4 písmena b) dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání služby (tj. odečtením objemu provolaných minut, odečtením splnění podmínek SLA pro uplatnění slev atd.).

7.5 Daňový doklad poskytovatel účastníkovi vystavuje pouze v elektronické podobě a tento doklad je přístupný na zákaznickém portálu a zasílá se účastníkovi e-mailem, není-li ve specifikaci služeb stanoveno jinak.

7.6 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků účastníka evidovaných poskytovatelem.

7.7 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž účastník souhlasí.

7.8 Není-li ve smlouvě nebo specifikaci služeb uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 7 dnů, fakturačním obdobím je kalendářní měsíc a daňový doklad je vystaven po skončení fakturačního období.

7.9 V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za využívání služby/služeb nebo při překročení úvěrového rámce je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit způsob platby účastníka na předplatné.

7.10 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení, pokud není smlouvou stanoveno jinak.

7.11 Služby jsou účtovány jako opakující se měsíční (i) paušál stanovený pro účastníka a (ii) paušál stanovený pro uživatele, kdy paušál stanovený pro účastníka je účtován vždy za celý kalendářní měsíc.

Dále se účtují jako jednorázové platby za (i) aktivaci/deaktivaci služeb a implementace a jako (ii) jednorázové platby za (e-mailem či telefonicky) objednanou podporu.

Služby za čerpané jednotky (např. stažená a uložena data, hovorné, video minuty) jsou zpoplatněny ceníkem příslušných spotřebovaných jednotek (např. hovorného), a to buď (i) dle celkové spotřeby s nulovým paušálem, (ii) s částečným paušálem s úhradou jednotek nad paušál nebo (iii) plným paušálem, kdy žádné jednotky již nejsou účtovány.

## 8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad

8.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky dohledovému středisku poskytovatele na kontakt uvedený na webu <https://www.ipex-telco.cz/>.

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu v nejkratší možné době po nahlášení účastníkem.

8.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závadu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.4 Účastník a poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení zajištěná účastníkem nebo třetí stranou. Zařazení do dohledu musí být sjednáno ve specifikaci služeb a vyřazení z dohledu musí být provedeno formou změny specifikace služeb provedené na základě písemné žádosti o vyřazení.

8.5 Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele, ale je součástí dohledu, je účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávkou s finančním limitem ceny takových zásahů.

8.6 Cílem dohledu je udržení služeb v nepřetržitém provozu či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být zcela jasně stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu:

8.6.1 Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí poskytovaných služeb, z provozu.

8.6.2 Účastník se zavazuje ohlásit i závadu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled na službu, a to nejméně 24 hodin před plánovanou odstávkou zařízení.

8.6.3 Poskytovatel je povinen nahlásit nejméně 48 hodin předem plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.

8.6.4 Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, pro kterou uživatel opakovaně porušil podmínky dohledu služeb.

8.6.5 Seznam placených servisních služeb je uveden v ceníku poskytovatele.

8.6.6 Za poruchu není považována nedostupnost nebo snížená kvalita služeb v případě, kdy účastník nesplní svoji povinnost dle 5.2.13.

## 9. Reklamac

9.1 Při zjištění vady služby či nesprávného vyúčtování služby má účastník právo podat reklamaci. Reklamac musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby či zjištění vadného vyúčtování s místem doručení v sídle poskytovatele. Při nedodržení podmínek uvedených v předchozí větě právo na reklamaci zaniká. Podání reklamac nemá odkladný účinek a účastník se nezbavuje povinnosti reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.

9.2 Dokument reklamac musí být označena nadpisem „Reklamac“ a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamac a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamac, jméno kontaktní osoby. Dále musí být reklamac podepsána oprávněnou osobou.

9.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci vyúčtování ceny i reklamaci poskytování služeb bez zbytečného odkladu nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním poskytovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

9.4 V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamac TELCO služeb poskytovaných poskytovatelem, má právo se obrátit na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamac, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamac. Při nedodržení této lhůty právo uplatnění námítky zaniká. Podrobnosti stanoví ZEK.

9.5 Pokud dostupnost služby vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy) poklesne pod garantovanou úroveň, má účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta.

# Všeobecné podmínky

nuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu účastník uplatní formou reklamace.

9.6 Není-li ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb stanoveno jinak, poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 97 %. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném účtovacím období se poskytuje formou slevy, jejíž výše je stanovena pro případ, že je měsíční úhrnná doba poruch delší než 21 hodin, tímto vzorcem:  $Náhrada = \frac{\text{celková\_periodická\_paušální\_platba} \cdot (\text{úhrnná\_doba\_poruch} [\text{hod}] - 21)}{720}$  [Kč] \* (úhrnná\_doba\_poruch [hod] - 21) / 720. V případě, že není sjednána periodická paušální platba, vstupuje do výpočtu průměrná měsíční výše faktury za předcházející 3 měsíce.

9.7 Za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služeb dle příslušné specifikace služeb v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to v nejbližším vyúčtování. Sleva z ceny může být maximálně ve výši 100 % průměrné měsíční fakturace reklamované služby za poslední tři měsíce. Tato sleva z ceny zahrnuje i případnou náhradu vzniklé škody. V případě ukončení smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.

9.8 Postup při vyřizování reklamací dle tohoto článku se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele. V takových případech se postupuje podle občanského zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele.

9.9 Účastník je rovněž oprávněn se obracet se stížnostmi ve věci poskytování TELCO služeb na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) a v případě ICT služeb či věcí pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od poskytovatele na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## 10. Spotřebitelské smlouvy

10.1 V případě uzavření nebo změny smlouvy se spotřebitelem za použití prostředků komunikace na dálku je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změně poskytnout spotřebiteli informace o uzavřené smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

10.2 Spotřebitel má právo do 14 dnů od předání těchto informací od smlouvy nebo změn odstoupit.

10.3. V případě uzavření smlouvy se spotřebitelem mimo prostory obvyklé k podnikání má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření.

10.4 Spotřebitel je oprávněn smlouvu na poskytování TELCO služeb uzavřenou na dobu určitou vypovědět ve 30denní výpovědní době dle ust. 3.9 VOP při aplikaci ust. 3.6 VOP.

10.5 V případě smlouvy o poskytování TELCO služeb na dobu určitou uzavřené se spotřebitelem a obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy je poskytovatel povinen spotřebitele informovat o možnosti a způsobu ukončení této smlouvy a o možnostech prodloužení smlouvy, a to způsobem, který si spotřebitel zvolil pro zasílání vyúčtování. Spotřebitele musí poskytovatel

tímto způsobem informovat nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy. Neudělí-li spotřebitel svůj výslovný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

10.6 Ustanovení odst. 10.4 - 10.5 VOP se obdobně použijí na smlouvy uzavírané s FO podnikatelem.

## 11. Pronájem zařízení

11.1 K některým službám může poskytovatel poskytnout účastníkovi zařízení sloužící k využívání těchto služeb. Jedná se např. o telefonní přístroj, ústřednu, media gateway atd. Toto zařízení může být pronajato za úplatu, zapůjčeno zdarma nebo prodáno. V případě výměny pronajatého nebo vypůjčeného zařízení v rámci reklamace poskytovatel neodpovídá za data uložená na pevném disku zařízení. Poskytovatel si vyhrazuje právo v zájmu zajištění funkčnosti služby aktualizovat software a nastavení pronajatých či zapůjčených zařízení. Účastník bere na vědomí, že při aktualizaci softwaru může dojít ke změně obsahu zařízení. V případě úplatného pronájmu i bezplatného zapůjčení zůstává zařízení v majetku poskytovatele a nepřechází do vlastnictví účastníka, a to ani po ukončení smlouvy.

11.2 Při pronájmu zařízení jsou pravidelné měsíční poplatky za pronájem uvedeny ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb. Součástí plateb za pronájem není případný spotřební materiál. Takovýto materiál hradí účastník samostatně. Za spotřební materiál se považují např. baterie, kryty náhlavních souprav apod.

11.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo nahradit pronajaté nebo zapůjčené zařízení adekvátním typem, popřípadě provést dálkově aktualizaci softwaru zařízení bez předchozího upozornění účastníka za předpokladu, že nedojde ke zhoršení parametrů zařízení.

11.4 Účastník je povinen do 14 dnů po ukončení smlouvy nebo specifikace služeb vrátit pronajaté nebo zapůjčené zařízení na vlastní náklady na zaslání adresu poskytovatele. Účastník je povinen chránit pronajaté nebo zapůjčené zařízení před ztrátou, poškozením a krádeží. V případě, že účastník zařízení nevrátí včas nebo plně funkční s přiměřeným stupněm opotřebení, bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn účastníkovi naúčtovat smluvní pokutu dle ceníku. Vrácení zařízení bez ukončení smlouvy nebo specifikace služeb nemá vliv na povinnost účastníka hradit i nadále veškeré platby dle smlouvy a specifikace služeb.

## 12. Přenositelnost čísel (pro TELCO služby)

12.1 Podmínkou pro přenesení telefonních čísel ze sítě poskytovatele je řádné ukončení a vypořádání služeb na přenášených telefonních číslech dle čl. 3 těchto VOP.

12.2 Podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel jsou zveřejněny na webové stránce <https://www.ipex-telco.cz/podpora/> a tvoří nedílnou součást těchto VOP.

## 13. Společná a závěrečná ustanovení

13.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb. v účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů.

13.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu.

13.3 V případě sporu se strany zavazují řešit tento spor nejdříve smírnou cestou. Pokud se spor mezi stranami smírnou cestou vyřešit nepodaří, tak v případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory z poskytování telekomunikačních služeb mezi stranami dle ustanovení ZEK a spory z ostatních služeb u místně příslušného soudu. V případě sídla účastníka v Kraji Vysočina, v Moravskoslezském kraji, v Olomouckém kraji, ve Zlínském kraji a v Jihomoravském kraji je místně příslušným Městský soud v Brně. V případě sídla účastníka v ostatních krajích nebo mimo Českou republiku je místně příslušný soud dle sídla poskytovatele.

13.4 Smluvní vztah mezi stranami se řídí českým právním řádem. Skutečnosti neupravené smlouvou se řeší dle příslušných právních předpisů, tj. zejména dle ZEK a občanského zákoníku.

13.5 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn jednostranně převést práva i povinnosti z poskytování služeb na třetí osobu.

13.6 Zpracování osobních údajů a veškerá práva subjektu údajů jsou blíže specifikována v Poučení o zpracování osobních údajů zveřejněném na webové stránce <https://www.ipex-telco.cz/gdpr/>.

13.7 Úkony dle smlouvy a specifikace služeb (uzavření, změna, výpověď atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky prostřednictvím zákaznického portálu (jsou-li tam poskytovatelem nabízeny), a to tak, že účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným a akceptuje všechny tam stanovené podmínky. Následně poskytovatel takto učiněný návrh přijme elektronickým prostředkem.

Převzetím jména uživatele a hesla k tomuto portálu a provedením první změny ve specifikaci služeb zaniká písemná specifikace služeb na službu v portálu obsažené a portál se stává elektronickou specifikací služeb. Účastníkem provedené změny jsou závazné.

13.8 Práva a povinnosti smluvních stran sjednané ve smlouvě, dodatcích, specifikaci služeb a ceníku mají přednost před ustanoveními těchto VOP.

13.9 Neplatnost některého ustanovení smluvních dokumentů nemá vliv na platnost smluvního ujednání o poskytování služeb jako celku. V případě zjištění této skutečnosti se strany zavazují neprodleně nahradit neplatné ustanovení jiným, platným.

13.10 Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. 4. 2020.