

1. Předmět Všeobecných obchodních podmínek a definice pojmů

- 1.1. "Všeobecné obchodní podmínky" jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, upravující poskytování veřejných služeb elektronických komunikací Poskytovatelem a tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování Služeb uzavírané mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé.
- 1.2. "Poskytovatel", nebo též "Operátor" je společnost TRIOPTIMUM s.r.o., se sídlem Lijovův 2906, 276 01 Mělník, IČ 25722492, DIČ CZ25722492, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 64341.
- 1.3. "Smlouva" je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a účastníkem.
- 1.4. „Dodatek“ je písemný dodatek k uzavřené Smlouvě, kterým je měněn či doplněn obsah uzavřené Smlouvy.
- 1.5. "Čeník" je platný ceník Služeb Poskytovatele, Účastníku je dostupný v sídle Poskytovatele, na jeho www stránkách či na Intranetu. Čeník obsahuje název Služby, Typ Služby, cenu Služby, případně další specifikace Služby.
- 1.6. "Typ placení" je specifikace obchodních podmínek poskytování Služby, zejména termínů a způsobů úhrady za poskytnutou službu a je přiřazen ke každé Službě. Typy placení jsou: Kredit, Předplátní, Faktura.
- 1.7. "Služby" a "Doplňkové služby" jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací a jsou poskytovány na základě osvědčení č. 309, vydaným Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 29. srpna 2005.

1.8. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném a účinném znění, zák. č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích, v platném a účinném znění a zák. 634/1992 Sb. Zákon o ochraně spotřebitele.

1.9. "Účastník" (nebo též „Zákazník“) je uživatel příslušné Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito Všeobecnými podmínkami, a který má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.

1.10. "Den zřízení služby" je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti Poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby dle podmínek stanovených Objednávkou, čímž je Služba dostupná.

1.11. "Telekomunikační síť" je veřejná síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiově, opticky nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.

1.12. "Perioda" je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou. Perioda je nejmenší časová jednotka, v níž je poskytována Služba, a ke které se vztahují veškeré vyúčtování a další úkony plynoucí z Objednávky Služby.

1.13. "Výzva k platbě" je podnět k úhradě závazků plynoucích ze Smlouvy. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Způsob doručení je písemně, elektronickou poštou, či umístěním na Intranetu. Výzvou k platbě je i závazek Účastníka plynoucí z Objednávky.

1.14. "DUZP" je datum uskutečnění zdanitelného plnění.

1.15. "Přípojný bod" (nebo též "Koncový bod") Telekomunikační sítě je fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Telekomunikační síti, či jsou Účastníkovi předávány Služby.

1.16. "Přenosová trasa" je elektronické komunikační zařízení Účastníka či Poskytovatele, sloužící pro přenos dat či hlasu mezi fyzickou lokalitou Účastníka a fyzickou lokalitou Poskytovatele, nutné pro poskytování příslušné Služby.

1.17. "Závada" je stav, kdy je Účastníku užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (na straně Účastníka).

1.18. "Porucha" je stav, kdy je Účastníku užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (na straně Poskytovatele).

1.19. "Reklamace" je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za Poruchu, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Službu.

1.20. "Dohled" je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou garantované parametry Služby.

1.21. „Intranet“ je chráněná část www.trionet.cz provozovaná Poskytovatelem, do které má Účastník přístup pomocí užívatelského jména a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti Smlouvy).

2. **Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy**

2.1. Smlouva je řádně a platně uzavřena přijetím Objednávky, prokazatelně podepsané či potvrzené Účastníkem, Poskytovatelem. S každou další akceptovanou Objednávkou stejného Účastníka se předmět Smlouvy rozšiřuje o Služby uvedené v další Objedávce. Je-li to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objednávky s tím, že teprve akceptací první Objednávky se určují podstatné náležitosti Smlouvy a Smlouva se stane platnou a účinnou.

2.2. Po uzavření platné a účinné smlouvy provede Poskytovatel technické prověření, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s požadovanými parametry.

2.3. Jestliže při technickém prověření Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný Den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Účastníku náhradní Den zřízení služby nebo má Poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit.

2.4. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až sjednáním Dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě služby, je-li ke zřízení Služby vyžadována.

2.5. Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání. Na základě dohody stran může být sepsán předávací protokol.

2.6. Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení služby je první den následující po dni skončení zkušebního provozu.

3. **Práva a povinnosti Poskytovatele**

3.1. Poskytovatel je povinen:

3.1.1. Zřídit a poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek stanovených Objednávkou.

3.1.2. Poskytnout Účastníkovi finanční náhradu-kompensaci za nefunkčnost po dobu Poruchy dle bodu 9.

3.1.3. Vrátit (na bankovní účet Účastníka, specifikovaný ve Smlouvě či Objedávce) zálohu na aktivní poplatek a další případné zálohy v případě odstoupení od Objednávky dle bodů 13.7.1 a 13.7.3.

3.1.4. V případě, že dojde ke změně smluvní dokumentace, ať již z vůle Poskytovatele nebo z důvodu změny právních norem či rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu a dojde tímto krokem ke změně náležitostí smluvních podmínek uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona 127/2005 Sb., má Poskytovatel povinnost informovat Účastníka, který je Spotřebitelem, o právu ukončit Smlouvu ke dni účinnosti nových smluvních podmínek.

3.1.5. Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec nutný pro provoz Služby a Telekomunikační sítě.

3.1.6. Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi, a to zejména v nočních hodinách.

3.1.7. Vyřídí Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od přijetí Reklamace. Postup při podání Reklamace je uvedený v části 9 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

3.2. Poskytovatel je oprávněn:

3.2.1. Přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušení není Poruchou.

3.2.2. Měnit topologii Telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry Služby dle Objednávky.

3.2.3. Měnit Čeník a Všeobecné podmínky.

3.2.4. Měnit identifikační čísla Objednávky, Smlouvy, login a přístupové heslo.

3.2.5. Nezdílat Službu, či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva a Objedávka, 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. **Práva a povinnosti Účastníka**

4.1. Účastník je povinen:

4.1.1. Řádně platit za poskytnuté Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti podle Objednávky či Výzvy k platbě, a to včetně DPH. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele.

4.1.2. Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou a Objednávkou, zejména:

a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu; ani se do nich nezapojovat, včetně přenosu;

b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva; c) nenarušovat bezpečnost systému nebo síte ve snaze získat neoprávněný přístup;

d) nevyužívat neoprávněně data, systémy a síte, nebo neoprávněně zkoumat, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo síti;

e) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo síte;

f) nezasahovat do služeb poskytnovaných jiným uživateli, hostitelským systémem nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zášahy);

g) nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití;

4.1.4. Neposkytovat Službu třetím osobám, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licenci, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.

4.1.5. Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovoleným osobám manipulovat se zařízením Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě Účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

4.1.6. Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat Poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, popřípadě že nikoliv z viny Poskytovatele instalace vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.

4.1.7. 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.

4.1.8. Dnem ukončení poskytování Služby umožnit Poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

4.2. Účastník je dále povinen:

4.2.1. Neprodělně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy Telekomunikační sítě, Závady a Poruchy v poskytování Služby.

4.2.2. Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové adresy a veškeré změny svých certifikačních a kontaktních údajů neprodělně aktualizovat na Intranetu, či oznamovat Poskytovateli.

4.2.3. Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.

4.2.4. 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.

4.2.5. Účastník může k síti elektronických komunikací Poskytovatele připojit vlastní hardwarové zařízení, ale v takovém případě je odpovědností Účastníka, aby takové hardwarové zařízení bylo plně kompatibilní se sítí elektronických komunikací Poskytovatele a poskytnou Službou. To je možné zajistit výběrem zařízení uvedeného na stránkách Poskytovatele nebo vyžádáním si potvrzení od Poskytovatele, že hardwarové zařízení vybrané Účastníkem je plně kompatibilní se sítí elektronických komunikací Poskytovatele a splňuje všechny nezbytné technické a bezpečnostní požadavky na připojení k síti elektronických komunikací Poskytovatele. Toto potvrzení a konzultace mohou vyžadovat prověření a servisní zášah ze strany Poskytovatele a mohou být zpoplatněny podle Čeníku.

4.2.6. Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, Dohledu či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k zařízením Poskytovatele a zařízením Účastníka zařízeným do dohledu (dle 8.5.).

4.2.7. Převzít Službu v Den zřízení služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti; pokud Účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení služby.

4.2.8. Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání Služby jinými účastníky.

4.3. Účastník je oprávněn:

4.3.1. Uplatnit Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu způsobem uvedeným dále.

5. **Rozsah a územní vymezení poskytované Služby**

5.1. Rozsah poskytované Služby je uveden v Objedávce, Čeníku a Služby uvedené na www stránkách Poskytovatele či na Intranetu.

5.2. Pro každou Službu je vyhotovena samostatná Objedávka.

5.3. Doplňkové služby jsou součástí Objednávky Služby, jejíž doplněk tvoří.

5.4. Jednotlivé Objednávky na sobě nejsou vzájemně závislé.

5.5. Jednotlivé Objednávky lze samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné Objednávky nezaniká platnost ostatních Objednávek.

5.6. Ujednání obsažená v Objedávce mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech Smlouvy a jsou platná pouze pro danou Objedávku.

6. **Ceny služeb**

6.1. Veškeré ceny služeb jsou uvedeny s DPH, s výjimkou cen služeb určených firmám, které jsou uváděny bez DPH.

6.2. Cena za poskytnuté Služby se sjednává:

6.2.1. Podle Čeníku.

6.2.2. Smluvní cena písemnou dohodou v Objedávce.

7. **Vyúčtování a placení, platební podmínky**

7.1. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Kredit:

7.1.1. První den první Periody je den zaplacení Kreditu nebo Den zřízení služby, pokud Služba byla zřízena po zaplacení Kreditu.

7.1.2. Perioda končí okamžikem vyčerpání všech zaplacených Kreditů nebo okamžikem zaplacení dalšího Kreditu. Nevýčerpaný Kredit z předchozí Periody se přičítá k následující Periodě.

7.1.3. Perioda může být nepravidelná.

7.1.4. Minimální Kredit stanovený Čeníkem nebo Objednávkou musí být vyčerpán do 6 měsíců. Nevýčerpaný Kredit po této době propadá ve prospěch Poskytovatele jako sjednaná smluvní pokuta za nevýčerpaní kreditu.

7.1.5. První den následující Periody je den následující po zaplacení Kreditu. Kredit musí být uhrazen nejpozději do vyčerpání předcházejícího Kreditu.

7.1.6. Výzva k platbě nemusí být Poskytovatelem zasílána.

7.1.7. Poskytovatel může žádat složení jistiny (nevýčerpatelného Kreditu). Tato jistina bude uživateli vrácena na základě jeho žádosti do 14 dnů od ukončení Služby. Poskytovatel je oprávněn použít tuto jistinu na úhradu jakýchkoli závazků Účastníka.

7.2. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Předplátní:

7.2.1. První den první Periody je Den zřízení služby.

7.2.2. Perioda je pravidelná.

7.2.3. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě Výzvy k platbě.

7.2.4. Splatnost úhrady ceny za Službu je deset dnů před prvním dnem Periody, na který je Služba hrazena.

7.2.5. Služba může být sjednána i na dobu určitou.

7.3. Pro vyúčtování periodické Služby Typu Faktura:

7.3.1. První den první Periody je Den zřízení služby.

7.3.2. Délka Periody je jeden kalendářní měsíc, První Perioda je zakřena na období od prvního dne první Periody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala. Perioda je pravidelná.

7.3.3. První den následující Periody je první den kalendářního měsíce.

7.3.4. Úhrada ceny za Službu proběhne na základě faktury – daňového dokladu.

7.3.5. Splatnost úhrady faktury je 7 dní ode dne doručení

7.4. Dnem uskutečnění dílčího plnění ve smyslu § 21 odst. 10 zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, je den vystavení daňového dokladu Poskytovatelem, nebo poslední den Periody, a to ten den, který nastane dříve.

7.5. Pro vyúčtování aktivního poplatku služeb všech Typů je režim placení a DUZP shodný s režimem placení první Periody pro daný Typ služby.

7.6. Vyúčtování poplatku za změnu Služby a rozdíl mezi cenou nové Služby a původní Služby proběhne pro jednotlivé Typy jako pro aktivní poplatek a první Periodu Služby, nebo v rámci příštího vyúčtování. Způsob vyúčtování volí Poskytovatel.

7.7. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle příslušné Objednávky v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to na nejnižším vyúčtování tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 99% ceny příslušné Služby.

7.8. Pro vyúčtování měřených (tarifních) položek (nad rámec paušálu) - Pokud je cena Služby vázána na objem odebrané Služby, bude Poskytovatelem cena Služby vyúčtována dnem změření objemu odebrané Služby. DUZP je dnem změření objemu odebrané Služby.

7.9. Vyúčtování veškerých Služeb Poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

7.10. Daňový doklad je pro Účastníka Poskytovatelem v elektronické podobě a je přístupný na Intranetu. Písemně vystavený daňový doklad se doručuje poštou Účastníkovi pouze tehdy, je-li to sjednáno Objednávkou.

7.11. Veškeré úhrady na Služby i přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtování Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady, a to i mezi jednotlivými Objednávkami na různé Typy Služeb.

7.12. Veškeré úhrady přijaté Poskytovatelem nad rámec plateb požadovaných Objednávkou jsou u Typu Kredit nevratné, u Typu Předplátní a Faktura jsou vratné pouze na základě písemné žádosti Účastníka.

7.13. Úhrady na základě Výzvy k platbě dle příslušné Objednávky u Typu Kredit a Předplátní jsou nevratné.

7.14. Je-li Účastník v prodlení s placením jakýchkoli úhrad, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení, a to ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

8. **Dohled, servisní zášah, hlášení Poruch a Závad**

8.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závadu Služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem, faxem nebo telefonicky Poskytovateli na kontakt uvedený na www stránkách Poskytovatele.

8.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od 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.

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

8.4. Účastník se zavazuje ohlásit i Závadu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní Dohled Služby.

8.5. Účastník a Poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do Dohledu budou zařazena i zařízení Účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento Dohled řídí podmínkami pro Dohled Telekomunikační sítě. Zařazení do Dohledu musí být sjednáno v Objedávce, vyřazení musí být provedeno jako změna Objednávky provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.

informován o stavu plnění a výši nároku na vyrovnání. Informace bude poskytnuta emailem nebo osobně v kanceláři společnosti.

15.6. Přenositelnost čísla je podrobně upravena opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10-10.2012-12, v platném znění.

16. Opatření řízení provozu

16.1. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.

16.2. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepřijdou přehrávat vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebudou možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

16.3. Pokud zákazník využívá od poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména snížení rychlosti, případně zvýšenou dobou odezvy). Poskytováním služeb s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

16.4. Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s následujícími parametry uvedenými v Ceníku, zveřejněném na stránkách Poskytovatele:

16.5. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

17. Společná a závěrečná ustanovení

17.1. Veškerá oznámení a informace dle těchto Všeobecných podmínek je možné také provádět e-mailem, popřípadě sdělovat formou zveřejnění na webových stránkách Poskytovatele či Intranetu.

17.2. V případě doručování poštou se písemnost považuje za doručenu třetím dnem po doporučeném podání k poštovní přepravě.

17.3. Úkony ve Smlouvě a Objednávce (uzavření, změna, výpověď atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky na Intranetu (jsou-li tam Poskytovatelem nabízeny tak, že Účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a Poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).

17.4. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná v Objednávkách, Ceníku a Dodatcích mají přednost před ustanoveními v těchto Všeobecných podmínkách.

17.5. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 10. dubna 2019.