

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Podle těchto všeobecných podmínek („VP“) se řídí poskytování služeb elektronických komunikací i souvisejících služeb („Služby“) firmou Zbyněk Burget, Mlýnská 397, 798 26 Nezamyslice, IČ: 60688220 („Poskytovatel“), poskytovaných podle zákona č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a podle všeobecného oprávnění VO-S/1/08.2020-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, vydaného Českým telekomunikačním úřadem. VP obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 – § 1753 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník. Všeobecné podmínky obsahují ustanovení dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 a dle novely zákona č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele.
- 1.2 Poskytovatel poskytuje Služby účastníkům („Účastník“) na základě smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací („Smlouva“), jejíž nedílnou součástí jsou tyto VP. Nedílnou součástí Smlouvy je rovněž specifikace poskytovaných Služeb a ceník v jeho platném znění.

2 Vznik a ukončení Smlouvy

- 2.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo s časovým závazkem uvedeným ve smlouvě.
- 2.2 Smlouva může být vypovězena oběma smluvními stranami písemně a to formou doporučeného dopisu. Výpovědní lhůta 30 dní počíná běžet dnem doručení písemné výpovědi protistraně.
- 2.3 Smlouva zaniká automaticky v případě, že se Smlouvou není svázána žádná poskytovaná služba.
- 2.4 Poskytovatel má právo odstoupit od Smlouvy s okamžitou platností v případě, že Účastník zjevně porušuje podmínky této Smlouvy.
- 2.5 Pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli Smlouvu ukončit, prodlužuje se platnost Smlouvy na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení Smlouvy, tj. Poskytovatel informoval Účastníka předem o prodloužení Smlouvy a o možnosti Smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručeným Poskytovateli.
- 2.6 Účastník je povinen využívat Služby po sjednanou dobu. V případě porušení této povinnosti ze strany Účastníka, při odstoupení Poskytovatele od Smlouvy podle bodu 2.4 VP nebo při ukončení Smlouvy před ukončením doby její platnosti dohodou obou smluvních stran je účastník povinen uhradit poskytovateli veškeré sjednané platby zbývající do konce řádného ukončení smlouvy, tj. součet měsíčních paušálů nebo součet minimálního sjednaného měsíčního plnění a náhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, a dále rozdíl mezi původní výší akivačního poplatku a zlevněnou výší akivačního poplatku (pokud byla sleva na akivační 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).

- 2.7 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu uzavřít 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. 2.6. těchto VP. V případě, že účastník ukončí smlouvu dle odst. 12.3 těchto VP, oprávnění vyúčtovat smluvní pokutu dle předchozí věty se nepoužije. Ustanovení o vyúčtování smluvní pokuty dle odst. 2.6 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 dvacetiny 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.
- 2.8 Uzavírá-li se nebo mění Smlouva za použití prostředku komunikace na dálku, Poskytovatel po uzavření Smlouvy nebo její změny bezodkladně zašle Účastníkovi kompletní Smlouvu nebo dodatek ke Smlouvě včetně VP, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení Účastníka od Smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni doručení těchto dokumentů.

3 Rozsah poskytovaných služeb

- 3.1 Poskytovatel poskytuje Účastníkům následující služby:
- a) přístupu k síti internet s přístupovou rychlostí sjednanou ve Smlouvě;
 - b) veřejně dostupnou telefonní službu v pevné síti elektronických komunikací;
 - c) veřejně dostupnou telefonní službu v mobilní síti elektronických komunikací.
- 3.2 Technické specifikace všech Služeb včetně všech potřebných přístupových kódů ke všem Službám jsou uvedeny ve Smluvní dokumentaci.

4 Kvalita služby přístupu k síti internet v pevném místě

- 4.1 Kvalita služby přístupu k síti internet v pevném místě je podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 definována následujícími parametry:
- a) inzerovaná rychlost,

- b) maximální rychlost,
- c) běžně dostupná rychlost,
- d) minimální rychlost,
- e) velká trvalá odchylka
- f) velká opakující se odchylka

Jednotkou pro uvádění rychlosti jsou bity za sekundu (případně násobky této veličiny, jako jsou kbit/s nebo mbít/s) a to jak pro stahování (download), tak pro vkládání (upload) dat. Hodnoty uváděných rychlosti odpovídají TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního síťového modelu ISO/OSI.

- 4.2 Všechny služby přístupu k síti internet v pevném místě jsou poskytovány jako symetrické, tzn. že rychlosti stahování (download) i odesílání (upload) dat jsou shodné. Veškeré parametry rychlosti uváděné ve specifikaci služby tedy platí jak pro download, tak pro upload.
- 4.3 Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) i odesílání (upload) dat, která je uváděna v ceníku a která označuje službu přístupu k síti internet při uzavírání Smlouvy.
- 4.4 Maximální rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat odpovídá rychlosti inzerované v ceníku.
- 4.5 Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a odesílání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.
- 4.6 Minimální rychlosti se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat, kterou se Poskytovatel zavazuje Účastníkovi poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované. Pokles rychlosti stahování nebo vkládání dat pod hodnotu minimální rychlosti je považován za výpadek služby.
- 4.7 Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) a odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 4.8 Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) a odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

5 Kvalita mobilní služby přístupu k síti internet

- 5.1 Kvalita mobilní služby přístupu k síti internet je podle všeobecného oprávnění č. VOS/1/08.2020-9 definována následujícími parametry:
 - a) inzerovaná rychlost,
 - b) odhadovaná maximální rychlost,
 - c) velká trvalá odchylka
 - d) velká opakující se odchylka
 Jednotkou pro uvádění rychlosti jsou bity za sekundu (případně násobky této veličiny, jako jsou kbit/s nebo mbít/s) a to jak pro stahování (download), tak pro vkládání (upload) dat. Hodnoty uváděných rychlosti odpovídají TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního síťového modelu ISO/OSI.

- 5.2 Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a odesílání (upload) dat, která je uváděna v ceníku a která označuje službu přístupu k síti internet při uzavírání Smlouvy.
- 5.3 Odhadovaná maximální rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat je realisticky dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov.
- 5.4 Za velkou trvalou odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.
- 5.5 Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.

6 Přístup k číslům tísňového volání

- 6.1 Při poskytování telefonních služeb je účastníkům poskytován přístup k číslům tísňového volání.
- 6.2 Při volání na tísňové linky jsou u geografických čísel pevné hlasové služby předány volanému lokalizační údaje volajícího účastníka.
- 6.3 V případě přerušení poskytování telefonní služby podle kapitoly 9 VP, zůstává stále poskytován přístup k číslům tísňového volání.

7 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 7.1 Poskytovatel je povinen umožňovat Účastníkovi přístup ke Službě za podmínek uvedených v těchto VP a Smlouvě. Tuto povinnost mohou omezit pouze obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.
- 7.2 Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o využívání služby Účastníkem, sloužící pro vyúčtování služby Účastníkovi, po dobu nejméně tří měsíců zpětně. Provozní záznamy Služby slouží také k nastavování Služby.
- 7.3 Poskytovatel je povinen chránit soukromí zákazníků a jejich osobní údaje v souladu s právními předpisy.
- 7.4 Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Účastník šíří v rozporu se Smlouvou, VP, obecně závaznými právními předpisy České republiky a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami (viz § 2909 zákona č. 89/2012 Sb.).
- 7.5 Poskytovatel je oprávněn jednostranně obměnit parametry Služby pouze v případě, že dojde ke zlepšení parametrů Služby.
- 7.6 Poskytovatel je oprávněn Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem. Oznámení o zrušení Služby musí být učiněno formou doporučeného dopisu na adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě.
- 7.7 Poskytovatel je povinen vhodným způsobem informovat Účastníka o poskytovaných a nově zaváděných Službách.
- 7.8 Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření Smlouvy:
 - a) odmítne-li žadatel přistoupit na ustanovení těchto VP;

- b) nemá-li žadatel vyrovnaný dluhy vůči Poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu;
- c) lze-li důvodně předpokládat, že žadatel nebude stanovené podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky).

V případě odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy sdělí poskytovatel písemně žadateli do 20 kalendářních dnů ode dne dodání návrhu na uzavření Smlouvy konkrétní důvody odmítnutí.

- 7.9 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Doba provedení údržby bude Účastníkovi oznámena pokud možno vhodnou formou předem.
- 7.10 Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím v celosvětové síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.
- 7.11 V rámci zajištění bezpečnosti a integrity sítí a služeb elektronických komunikací (předcházení kybernetickým útokům apod.) má Poskytovatel v souladu s § 98 Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, právo na dobu nezbytně nutnou přerušit poskytování Služby nebo odepřít přístup ke Službě. O tomto kroku je poskytovatel povinen neprodleně informovat účastníka minimálně způsobem, jaký si zvolil pro zaslání výúčtování.
- 7.12 Poskytovatel má právo přijmout opatření k zabránění přetížení sítě z důvodu nepředvídatelné a nevyhnutelné situace v síti a to i nad rámec běžného řízení provozu v síti. Opatření budou uplatněna na všechny Účastníky stejnou mírou. Opatření mohou mít vliv na příchozí i odchozí rychlost a dostupnost některých aplikací a služeb. Některé služby mohou fungovat pomalu, omezeně nebo mohou být zcela nedostupné. Snížení rychlosti má zásadní vliv zejména na služby, při kterých dochází k přenosu větších objemů dat, jako např. sledování videí, stahování velkých souborů apod. Je možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, soubory se budou stahovat, nebo odesílat dlouhou dobu, online hry nebudou fungovat plynule nebo je nebude možné spustit vůbec apod. Přijetí opatření nebude mít žádný vliv na soukromí Účastníků, ani na ochranu jejich osobních údajů.
- 7.13 Pokud účastník využívá od poskytovatele i jiné služby než připojení k internetu, 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 rychlostí). Projevy takového vzájemného negativního ovlivňování využívaných Služeb můžou být stejné, jako bylo popsáno v bodu 7.12 VP. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

8 Práva a povinnosti Účastníka

- 8.1 Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta dle Smlouvy.
- 8.2 Účastník je oprávněn řádně užívat Služeb, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k preprodeji.
- 8.3 Účastník je oprávněn umožnit užití Služeb třetí osobě jako „Uživatelí“. Pokud však kdokoli hodlá vyžadovat

od jiné osoby za užití Služeb úplatu nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 79 a násl. Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Vydávání Služeb Poskytovatele za služby jiného subjektu je zakázáno. V případě porušení těchto podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového Uživatele Služeb, jakmile s tím Poskytovatel vysloví souhlas. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.

- 8.4 Účastník není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí Poskytovatele. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od Poskytovatele písemný souhlas, jinak je Účastník povinen nahradit v plném rozsahu újmu v této souvislosti vzniklou.
- 8.5 Účastník je povinen při využívání Služby dodržovat Smlouvu, VP, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Účastník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.
- 8.6 Účastník nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- 8.7 Účastník není oprávněn postupovat třetím osobám heslo nebo jiné zabezpečovací kódy pro připojení ke Službě. Je povinen učinit odpovídající opatření k zachování těchto kódů v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětných kódů je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti.
- 8.8 Účastník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 8.9 Účastník je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu Účastníka, adresy trvalého pobytu, sídla či místa podnikání, právní formy Účastníka a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je podstatným porušením Smlouvy a Poskytovatel může na Účastníkovi vymáhat škody, které Poskytovateli neoznámením změny prokazatelně vznikly. Pokud nedoručí k oznámení změny adresy a dalších identifikačních údajů, vychází Poskytovatel z údajů stávajících a všechny písemnosti se považují za doručené, byly-li zaslány na poslední Účastníkem oznámenou adresu, a to i v případě, že zásilku pošta vrátí jako nedoručenou.
- 8.10 Žádost o změnu Služby nebo výpověď Smlouvy zasílá Účastník formou doporučeného dopisu na adresu Poskytovatel dle Smlouvy. Ve své žádosti uvede Účastník číslo Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem včetně využívané varianty Služby a hodnoty přístupové rychlosti.
- 8.11 V případě velké trvalé nebo velké opakující se odchylky rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat u služby přístupu k internetu, definovaných v bodech 4.7, 4.8, 5.4 a 5.5 VP má Účastník právo poskytnutou službu reklamovat.

9 Přerušeni poskytování telekomunikační služby

- 9.1 Účastník má právo požádat o přerušeni poskytování takové Služby, u které není přerušeni explicitně ve Smlouvě vyloučeno. Žádost o přerušeni poskytování Služby musí být doručena Poskytovateli písemně.
- 9.2 Službu je možné přerušit vždy nejdříve od prvního dne následujícího měsíce po doručeni žádosti o přerušeni poskytování Služby Poskytovateli.
- 9.3 Přerušeni poskytování Služby může být provedeno:
 - a) na dobu určitou; Poskytovatel obnoví poskytování Služby v souladu s žádostí o přerušeni poskytování Služby,
 - b) na dobu neurčitou; Poskytovatel obnoví poskytování Služby na pokyn Účastníka, v tomto případě bude o obnovení Služby sepsán předávací protokol.
- 9.4 Poskytovatel je povinen každé žádosti o přerušeni poskytování Služby vyhovět.
- 9.5 Poskytovatel má právo přerušit poskytování Služby Účastníkovi v případě, že Účastník zjevně porušuje podmínky Smlouvy.
- 9.6 Poskytovatel má právo přerušit poskytování Služby Účastníkovi za podmínek uvedených v bodech 11.6 a 11.7 VP.
- 9.7 Za období, ve kterém bylo poskytování Služby přerušeno, nemá Poskytovatel nárok na úhradu platby za danou Službu.
- 9.8 V případě přerušeni poskytování Služby, která je placena paušálem nebo u které bylo sjednáno minimální měsíční plnění, a která je poskytována na základě Smlouvy na dobu určitou, prodlužuje se smluvený časový závazek o dobu trvání přerušeni poskytování Služby.
- 9.9 Při přerušeni poskytování Služby delším než 24 měsíců bude poskytování Služby automaticky ukončeno.

10 Vymezení území

- 10.1 Služby se poskytují na území České republiky. Územní rozsah poskytování Služby přístupu k internetu je pak omezen dosahem přístupových bodů a rozsahem pevné sítě elektronických komunikací Poskytovatele.

11 Platební podmínky a sankce

- 11.1 Ceny za poskytování Služeb a účtování těchto Služeb se řídí platnými ujednáními mezi Účastníkem a Poskytovatelem dle Smlouvy.
- 11.2 Platební režim je možné měnit v dvouměsíčních intervalech a to na základě písemné žádosti, kterou Účastník písemně doručí Poskytovateli a to minimálně 10 dní před datem uskutečnění požadované změny, přičemž s Účastníkem bude sepsána smlouva o rozsahu poskytované Služby a dohoda o platebním režimu a ceně.
- 11.3 Poskytovatel má právo měnit ceny za Služby po předchozím upozornění Účastníka. V případě, že Účastník s těmito cenami nesouhlasí, má právo předplatně zrušit a to do 30 dnů od okamžiku, kdy mu byla změna ceny oznámena.
- 11.4 Úplné aktuální ceníky služeb jsou vždy umístěny na internetových stránkách poskytovatele:
<http://www.burgnet.cz>
- 11.5 Platby za Služby zpoplatněné paušální sazbou jsou fakturovány nebo placeny podle Smlouvy jako předplatně Služeb.
- 11.6 V případě neuhrazení platby za Služby do data splatnosti má Poskytovatel právo poskytování Služeb Účastníkovi přerušit k prvnímu dni následujícím po datu splatnosti. Poskytování Služeb bude obnoveno až po uhrazení celé

dlužné částky. Za takového pozastavení ani za obnovení poskytování Služeb není Účastníkovi účtován žádný poplatek. Po třech platbách za Služby provedených do data splatnosti je Účastník považován za spolehlivého a v případě, že bude s platbou za Služby v prodlení, postupuje se podle bodu 11.7 VP.

- 11.7 Účastník, který je považován za spolehlivého (viz bod 11.6 VP), bude v případě neuhrazení platby za Služby na tuto skutečnost upozorněn zasláním SMS, případně e-mailem. Pokud nebude platba uhrazena 15 dnů po splatnosti, bude Účastníkovi zaslána 1. upomínka. Pokud nebude platba uhrazena do 22 dnů po splatnosti, bude Účastníkovi zaslána 2. upomínka. Za každou upomínku Poskytovatel fakturuje poplatek dle ceníku. Poskytování Služeb bude přerušeno 29. den od neuhrazení platby. Současně Účastník přestává být považován za spolehlivého. Za každé takovéto přerušeni služeb Poskytovatel účtuje reaktivační poplatek jako úhradu nákladů spojených s reaktivací služeb dle ceníku. Poskytování Služeb bude obnoveno až po úplném uhrazení dlužné částky a reaktivačního poplatku. Jestliže nedojde k uhrazení dlužné částky do 90 dnů od data splatnosti, Poskytovatel ukončí poskytování Služeb podle příslušných ustanovení Podmínek.

12 Změny smluvních podmínek

- 12.1 Jakákoliv změna ve Smlouvě může být provedena pouze formou dodatku ke Smlouvě podepsaného oběma smluvními stranami.
- 12.2 Při změně těchto všeobecných podmínek bude každá změna oznámena minimálně jeden měsíc před nabytím platnosti a účinnosti nových všeobecných podmínek na internetových stránkách Poskytovatele:
<http://www.burgnet.cz>
- 12.3 V případě, že by při změně všeobecných podmínek došlo ke zhoršení postavení Účastníka, je Poskytovatel povinen Účastníka o takové změně informovat způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. V tomto případě má Účastník právo ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat.

13 Hlášení poruch a jejich odstraňování; nároky Účastníka za vzniklé výpadky v poskytování Služeb

- 13.1 Poruchy a reklamace je možno v případě okamžitého výpadku oznámit telefonicky (24 hodinová pohotovostní NON STOP služba) nebo písemně na uvedenou telefonní čísla nebo adresu poskytovatele (sídlo nebo provozovna poskytovatele). Porucha bude odstraněna do 48 hodin po oznámení nebo doručení.
- 13.2 Při výpadku Služby delším než 48 hodin má účastník právo na vrácení poměrné částky z paušálu za poskytovanou Službu za dobu trvání výpadku poskytování Služby.
- 13.3 Při výpadku Služby delším než 15 dní v měsíci má Účastník právo na vrácení celého měsíčního paušálu za poskytovanou Službu.
- 13.4 Za výpadek je podle této kapitoly podmínek považováno i nedodržení smluvené kvality Služeb podle kapitol 4 a 5 VP.

14 Reklamace

- 14.1 Reklamaci vad poskytovaných Služeb nebo reklamaci vyúčtování cen poskytovaných Služeb je nutné uplatnit

přímo u Poskytovatele, na adrese (sídle nebo provozovně firmy) dle Smlouvy.

- 14.2 Reklamací je nutno podat nejpozději do 2 měsíců od zjištění vady poskytované Služby nebo od doručení vyúčtování služby.
- 14.3 Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je účastník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti.
- 14.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci vad poskytované Služby nebo reklamaci vyúčtování cen poskytované Služby nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním poskytovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení reklamace.
- 14.5 V případě, že Účastník nesouhlasí s vyřízením reklamace, má právo se do 1 měsíce obrátit na Český telekomunikační úřad (<http://www.ctu.cz>) s námitkou proti vyřízení reklamace podle § 129 Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

15 Závěrečná ustanovení

- 15.1 V případě, že jakékoli ustanovení Smlouvy nebo těchto všeobecných podmínek bude shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným zůstávají všechna ostatní ustanovení smlouvy a všeobecných podmínek v platnosti a taková neplatnost, nezákonnost nebo nevynutitelnost se na ně nebude nevztahovat. Všechna neplatná, nezákonná a nevynutitelná ustanovení budou nahrazena novými, která se co nejvíce blíží smyslu a účelu původních ustanovení.
- 15.2 Případné spory mezi poskytovatelem a účastníkem vzniklé v souvislosti se smluveným poskytováním telekomunikačních služeb budou s konečnou platností projednávány a rozhodovány příslušným správním orgánem, Českým telekomunikačním úřadem. Záležitosti nespádající do působnosti Českého telekomunikačního úřadu pak budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
- 15.3 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 01.05.2021 a řídí se jimi Smlouvy uzavřené po jejich vstupu v platnost.