

Specializované obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací a přístupu ke službám sítě internet

1. Působnost a platnost Specializovaných obchodních podmínek

1.1. Působnost a platnost Specializovaných obchodních podmínek společnosti MAXICOM HOLDING a.s. (dále jen MAXICOM) platí pro všechny smluvní vztahy mezi MAXICOM na straně jedné a fyzickými a právnickými osobami a dalšími subjekty práva (dále jen „Zákazník“) na straně druhé vztahující se na poskytování služeb elektronických komunikací a přístupu ke službám sítě internet na území České republiky (dále jen služba elektronických komunikací).

1.2. MAXICOM vydává tyto Specializované obchodní podmínky, které odchylně upravují a doplňují Obecné obchodní podmínky.

1.3. Pokud se kterékoli ustanovení Specializovaných podmínek nebo konkrétní smlouvy ukáže být nebo se stane neplatným nebo neúčinným nebo se k němu ze zákona nebude přihlížet, nebude tím dotčena platnost, účinnost ani právní bezvadnost zbývajících ustanovení. Zákazník je povinen sjednat s MAXICOM dohodu, jejímž obsahem bude nahrazení takového neplatného nebo neúčinného ustanovení, ustanovením, které odpovídá smyslu a účelu původního ustanovení.

1.4. Výklad pojmů pro účely těchto Specializovaných obchodních podmínek se rozumí:

- a) MAXICOM – Poskytovatel služeb elektronických komunikací a přístupu ke službám sítě internet;
- b) Zákazník telekomunikační služby je fyzická nebo právnická osoba, která je s MAXICOM ve smluvním vztahu. Je-li Zákazníkem fyzická osoba – občan nepodnikatel, vztahují se tyto Specializované obchodní podmínky také na členy domácnosti, kteří žijí společně se Zákazníkem, případně na návštěvy Zákazníka v domácnosti. Je-li Zákazníkem právnická osoba či fyzická osoba – podnikatel, vztahují se tyto Specializované obchodní podmínky na její zaměstnance či spolupracující osoby, které se souhlasem Zákazníka využívají Službu v sídle nebo provozovně firmy;
- c) Smluvní strany jsou MAXICOM na straně jedné a Zákazník na straně druhé.

d) Technické prostředky pro poskytování služeb elektronických komunikací jsou taková technická zařízení nebo jejich kombinace, které mají schopnost vysílat a přijímat signály umožňující poskytování uvedené služby.

e) SLA - ServiceLevelAgreement garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu poruchy službyelektronických komunikací. SLA je poskytováno ke službám pronájmu okruhů, kde jsou definovány různé úrovně parametrů služby podle dostupnosti a limitem času na odstranění poruchy, resp. maximální délku nepřetržité poruchy. Různé úrovně parametrů SLA odpovídají různým technickým řešením, zejména v přístupovém vedení;

f) Maximální rychlost připojení je rychlost, kterou data mohou proudit v okamžiku, kdy je Zákazník jediný ze skupiny Zákazníků, který připojení momentálně využívá. U připojení, kde je jen jeden Zákazník (nejedná se o skupinu uživatelů = Agregace) je tato rychlost zároveň minimální a garantovaná (bez FUP);

g) Rychlost připojení ve skupině je garantovaná rychlost připojení v okamžiku, kdy využívají připojení všichni uživatelé ve skupině;

h) Agregace znamená, že linka každého Zákazníka se přes přenosovou síť MAXICOM přenáší sdíleně s linkami dalších (spolu) Zákazníků, přičemž celkové vyhrazené pásmo pro přenos sítí je určitým zlomkem součtu koncových rychlostí uživatelů. Tzn., že pokud by všichni uživatelé zároveň začali využívat linku nadoraz, kvůli omezení na sdílené části může koncová rychlost poklesnout až na hodnotu danou agregačním poměrem (např. při 1:10 desetinásobně);

i) Maska (Maska podsítě) je číslo, které v informatice popisuje rozdělení počítačové sítě do podsítí (anglickysubnets). Maska sítě zapsaná v binárním tvaru má zleva samé jedničky až do místa, kde končí číslo sítě a na místě části pro číslo síťového rozhraní jsou samé nuly. Pomocí masky sítě router rozhoduje o směrování (anglickyrouting) IP datagramů;

j) Uživatelské rozhraní: je souhrn způsobů, jakými Zákazník přistupuje do systému, ovlivňují chování strojů, zařízení, počítačových programů či komplexních systémů. Zároveň může sloužit i ke vzdálenému přístupu k datům

pro potřeby Zákazníka;

k) Počet IP- počet přidělených IP adres od MAXICOM;

l) IP (Internet Protocolnumber) - je unikátní číslo, které jednoznačně definuje počítač v síti Internet;

m) Veřejná IP - umožňuje dostupnost vašeho počítače z celé sítě Internet a je možné využívat přímého spojení;

n) Měsíční paušál je poplatek za služby přístupu k síti internet (včetně DPH) splatný vždy na měsíční období na účet MAXICOM, není-li se Zákazníkem ve Smlouvě dohodnuto jinak;

o) Brána (Default Gateway) - zařízení v síti (směrovač), na něž se posílají IP pakety s takovou cílovou adresou, která nepatří do lokální sítě, do níž je počítač přímo připojen;

p) DNSDomainNameSystem- systém, který překládá doménové názvy na IP adresy. Počítače mezi sebou komunikují pomocí IP adres. Ty jsou však pro člověka špatně zapamatovatelné a tak si vymyslel domény a vznikl systém DNS. Běžnému Zákazníkovi pak stačí zapamatovat si doménové jméno (např. www.seznam.cz) a DNS zařídí, že se prohlížeč spojí se správným serverem a zobrazí Vám požadované stránky;

q) Koncový bod sítě (dále jen koncový bod) – technicky specifikované rozhraní mezi sítí a připojovaným koncovým zařízením. Koncový bod je součástí sítě a bodem, ve kterém je uživateli telekomunikační služby poskytován přístup ke službám sítě internet. V případě kabelového či optického rozvodu je tímto bodem zásuvka. V případě bezdrátového připojení je tímto bodem Access Point (vysílač);

r) Koncové zařízení - zařízení, které Zákazník připojuje ke Koncovému bodu (přijímací anténa, router, wifirouter,modem, optická brána apod.);

s) MAC adresa (z anglického „Media Access Control“) MAC adresa je unikátní číslo, kterým se vyznačuje každý síťový adapter od výrobce. Příkladem MAC adresy je např. 00:0C:2B:DE:3F:25 a je daná výrobcem;

t) Tcrash - Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy;

u) Tstart - okamžik, kdy je Poskytovatelem Porucha odstraněna;

- v) Ceník – smluvní dokument, ve kterém jsou uvedeny cenové podmínky spojené s poskytováním Služby;
- w) Smlouva – právní dokument, který stanoví podmínky poskytování Služby, vzájemně odsouhlasený Zákazníkem a MAXICOM;
- x) Souhlas subjektu údajů je souhlas Zákazníka se zpracováním osobních údajů ve smyslu ustanovení zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
- y) Bezpečné heslo / Bezpečný šifrovací klíč je taková množina znaků, která obsahuje nejednoznačný sled neopakujících se: číslic, malých a velkých písmen a speciálních znaků;
- z) Černá listina (Blacklist) je databáze IP adres, jejichž uživatelé porušili pravidla nad rámec běžného používání služby (například spamování přes mailserver). Tuto Černou listinu dále mohou zpracovávat i ostatní servery v internetu a blokováním IP adresy na Černé listině plošně zabrání zneužívání služby / porušování pravidel;
- aa) Torrent je malý soubor s příponou .torrent, který obsahuje všechny potřebné informace ke stažení toho, pro co byl torrent stvořen. To znamená že obsahuje názvy souborů, jejich velikosti, odkud stahovat atd.
- bb) P2P nebo klient-klient je označení pro typ komunikace v počítačových sítích, ve které spolu komunikují přímo jednotliví klienti (uživatelé)
- cc) Zaměření: technik MAXICOM nebo pověřený pracovník se dostaví na místo poptávaného připojení k internetu a zkontroluje buď vizuálně nebo pomocí měřičů dostupnost signálu sítě MAXICOM;
- dd) Montáž: práce související s instalováním technických prostředků pro příjem služby;
- ee) Doprava: doprava technika nebo techniků ze sídla případně provozovny MAXICOM do místa realizace Zákazníkovi přípojky k službě a zpět;
- ff) Služba: poskytnutí Internetu bezdrátovým způsobem, kabelovým nebo po optické síti; pozemní a satelitní televize; IPTV po internetu bezdrátově i po optické síti a servisní opravy technikem u Zákazníka nebo v MAXICOM;

2. Obchodní místa

2.1. Obchodním místem je sídlo a provozovna firmy.

2.2. MAXICOM uzavírá obchody ve svém sídle (dále jen „obchodní místo“) v prostorách obvyklých k podnikání, ve své provozovně nebo prostřednictvím smluvních partnerů mimo obchodní místa a v místech, kde Zákazník tyto služby požaduje, pokud prokáže oprávněný zájem o poskytování služeb v daném místě.

3. Změny Specializovaných obchodních podmínek

3.1. MAXICOM je oprávněn tyto Specializované obchodní podmínky změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, zejména pokud jde o působnost a platnost Specializovaných podmínek, rozsah změn těchto Specializovaných obchodních podmínek a pravidla pro realizaci těchto změn. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizovaných Specializovaných obchodních podmínek MAXICOM zveřejní na svých webových stránkách a Zákazníkovi zašle emailem informaci o této změně nejpozději 1 měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace nebo jakýmkoli způsobem dohodnutým pro komunikaci mezi MAXICOM a Zákazníkem v rámci příslušného daného smluvního vztahu. Pokud Zákazník s navrženou novelizací Specializovaných obchodních podmínek nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu příslušný smluvní vztah vypovědět s účinností k datu bezprostředně předcházejícímu datu účinnosti navrhované novelizace nebo, pokud takové právo Zákazníkovi zakládá zákon, s okamžitou účinností. Pokud Zákazník takto smluvní vztah nevypoví, stává se nové znění Specializovaných obchodních podmínek závazným pro uzavřený smluvní vztah jako změna původně sjednaných podmínek smluvního vztahu, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Specializovaných obchodních podmínek jako den nabytí platnosti nového znění Specializovaných obchodních podmínek.

3.2. V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Specializovanými obchodními podmínkami změní přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle ust. 3.1 Specializovaných obchodních podmínek. O takové změně bude MAXICOM Klienta informovat.

4. Způsob uzavírání smluvního vztahu

4.1. Smluvní vztah vzniká uzavřením smlouvy adhezním a případně distančním způsobem prostřednictvím elektronického způsobu dálkové komunikace. Před tím, než spotřebitel (dále jen zákazník) učiní závaznou objednávku je povinen se seznámit s Obecnými obchodními podmínkami Milan Zelenka – MAXICOM platnými ke dni vzniku smluvního vztahu a těmito Specializovanými obchodními podmínkami pro poskytování služeb elektronických

komunikací a přístupu ke službám sítě internet, které mimo jiné upravují sdělení ve smyslu ustanovení § 1820 Občanského zákoníku č. 89/2012Sb. v platném znění.

4.2. MAXICOM má právo uzavřít se Zákazníkem individuální smlouvu se specifickými podmínkami.

5. Zákazník

5.1. Zákazník při uzavírání smluvního vztahu sdělí MAXICOM své osobní údaje potřebné pro uzavření smlouvy a dále sdělí místo, ve kterém chce zajistit poskytování služby elektronických komunikací.

5.2. Zákazník rovněž předloží oprávnění k užívání tohoto místa Zákazníkem nebo jiným právním důvodem, který umožní MAXICOM instalovat v takovém místě technické prostředky pro poskytování služeb elektronických komunikací MAXICOM.

5.3. Zákazník při uzavírání smluvního vztahu sdělí MAXICOM i ostatní informace skutečnosti, které jsou potřebné pro bezvadnou činnost technických prostředků pro poskytování služeb elektronických komunikací, mezi které patří zejména klimatické poměry (teplotu, vlhkost apod.) a které musí být v tolerancích určených výrobcem pro provoz předmětných technických prostředků a pro tyto technické prostředky musí zajistit v prostorách, které označil jako místo pro poskytování předmětné služby elektronických komunikací parametry, které výrobce těchto technických prostředků předepisuje po celou dobu záruky i po celou dobu používání, respektive trvání smluvního vztahu.

5.4. Zákazník nesmí provádět jakékoli změny či úpravy na technickém zařízení Koncového bodu, zejména nesmí při užívání služby elektronických komunikací používat či připojit Koncové zařízení, které neodpovídá závazným technickým normám a které je nezpůsobilé a může narušit provoz Služby či integrity sítě. V případě porušení této povinnosti je Zákazník odpovědný za vzniklou škodu.

5.5. Pokud Zákazník obdrží při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření přístupové údaje pro užívání služby elektronických komunikací je povinen je chránit před zpřístupněním třetím osobám. Za zneužití služby elektronických komunikací v důsledku zpřístupnění přístupových údajů odpovídá Zákazník.

5.6. Zákazník nesmí podnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro která nemá oprávnění k přístupu, nesmí se pokoušet o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i o získání nebo pokusu o získání

neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům, nesmí používat a šířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování a rovněž nesmí použít službu elektronických komunikací k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat, šíření dat v rozporu s obecně závaznými právními předpisy ČR nebo všeobecně uznávanými morálními normami.

5.7. Zákazník bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby neoprávněně získat přístup ke koncovému zařízení Zákazníka. Zákazník se zavazuje vyvinout maximální úsilí k zajištění bezpečnosti sítě a učiní taková technická opatření (bezpečná hesla, pravidelné bezpečnostní aktualizace softwaru ve všech síťových zařízeních, která nejsou pod správou MAXICOM), která zabrání napadení a průniku do systémů jiných Zákazníků sítě prostřednictvím sítě Zákazníka. V případě takového průniku se Zákazník zavazuje aktivně spolupracovat s MAXICOM na realizaci opatření, která by podobným skutečností zabránila.

5.8. Zákazník nese odpovědnost za provoz své přípojky a technických zařízení, které službu MAXICOM využívají. Zákazník nesmí poskytovat připojení k Internetu třetím osobám s výjimkou osob žijících ve společné domácnosti, nebo zaměstnanců, je-li Zákazníkem firma bezplatně ani za úplatu, úmyslně či neúmyslně, bez písemného souhlasu MAXICOM.

V případě porušení této povinnosti má MAXICOM právo od Smlouvy se Zákazníkem okamžitě bez náhrady odstoupit. V takovém případě je MAXICOM oprávněn Zákazníkovi účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, která je splatná do 14ti (slovy čtrnácti) dnů od doručení výzvy k její úhradě ze strany MAXICOMu Zákazníkovi. V případě nevyzvednutí výzvy se za den doručení považuje třetí den od uložení poštovní zásilky s výzvou na příslušné poště, tím není dotčen nárok MAXICOMu na náhradu škody.

5.9. V případě rozvodu Internetu v bytě pomocí bezdrátového zařízení se Zákazník zavazuje připojení k bezdrátovému zařízení zabezpečit šifrováním. Zákazník je povinen pro zabezpečení bezdrátového zařízení použít Bezpečné heslo / Bezpečný šifrovací klíč. Zákazník se dále zavazuje pravidelně aplikovat bezpečnostní aktualizace softwaru pro bezdrátová a jiná síťová zařízení a zabezpečit přístup k administraci bezdrátového i jiného síťového zařízení Bezpečným heslem. Při tvorbě hesel a šifrovacích klíčů není dovoleno používat jednoznačná slova, jako jsou názvy, jména, data narození a dále jakékoliv údaje se Zákazníkem související.

Minimální povolená podoba libovolného hesla nebo šifrovacího klíče pro bezdrátové zařízení je 8 znaků a musí obsahovat minimálně 2x neopakující se číslici, 2x neopakující se velké písmeno, 2x neopakující se malé písmeno a 2x speciální znak jako je například ? ! # @ : ; + atd. MAXICOM doporučuje používat jako heslo nebo šifrovací klíč pro bezdrátové zařízení řetězec o délce minimálně 12 znaků a složitosti dle zásad výše uvedených.

5.10. Služba elektronických komunikací se poskytuje pro jedno Koncové zařízení Zákazníka nebo dle Smlouvy. Veškeré nastavení Koncového zařízení Zákazníka je ve správě MAXICOM. V případě změny tohoto Koncového zařízení je Zákazník povinen MAXICOM změnu nahlásit a řídit se jeho pokyny pro začlenění nového Koncového zařízení do sítě MAXICOM. Zákazník se zavazuje bez předchozího souhlasu MAXICOM neměnit síťové nastavení a nezapojovat ke Koncovému bodu jiná Koncová zařízení, než odsouhlasil MAXICOM.

5.11. Zákazník si při uzavírání smluvního vztahu vybere tarif, který může v průběhu smluvního vztahu měnit, pokud to umožňují jeho technické prostředky pro poskytování předmětné služby.

5.12. Údaje o Zákazníkovi jsou uloženy v databázi. V případě, že nastaly u Zákazníka změny, jako např. změna bydliště, sídlo, změna telefonického kontaktu či emailové adresy nebo jiné povinné údaje je pro správné fungování služby a komunikaci nutné, aby Zákazník veškeré změny osobních údajů nahlásil MAXICOM ve smyslu ustanovení 4.3. Obecných obchodních podmínek.

5.13. Zákazník při využívání poskytovaných služeb elektronických komunikací nesmí ovlivňovat ani jinak zasahovat do technického nebo programového vybavení sítě MAXICOM. Za hrubé porušení smlouvy je považována zejména změna systémových nastavení, přidělených IP adres a jejich rozsahů, směrovacích tabulek, hardwarových (MAC) adres, vysílacích kanálů, šifrovacích klíčů či jiných technických a síťových prostředků, která nebyla předem písemně dohodnuta s MAXICOM.

5.14. V síti MAXICOM nebo jejím prostřednictvím je Zákazníkovi výslovně zakázáno použít tyto techniky uvedené v odst. 5.13. nebo jejich obdoby s ekvivalentními dopady: Jakákoliv forma spamování, neoprávněné odposlouchávání dat, podvržení síťových parametrů, skenování síťových zařízení a jejich portů, phishing, man-in-the-middle útoky, DoS útoky, DDoS útoky, DNS Amplification útok, DNS CachePoisoning, ARP

spoofing&cachePoisoning, e-mailové bomby, torrenty, P2P spojení, šíření virů a škodlivého softwaru. V případě porušení tohoto ustanovení je MAXICOM oprávněn dočasně přerušit poskytování služeb elektronických komunikací Zákazníkovi až do sjednání nápravy anebo dle závažnosti jednostranně odstoupit s okamžitou platností a bez náhrady Zákazníka od sítě MAXICOM odpojit. Zákazník v tomto případě nemá nárok na vrácení zbývajících částky jeho předplatného v okamžiku odpojení. Tímto však není dotčeno právo MAXICOMu požadovat na Zákazníkovi náhradu vzniklé škody.

5.15. Pokud Zákazník vědomým či nevědomým chováním způsobí umístění jím používané veřejné IP adresy z rozsahu MAXICOM na Černou listinu (Blacklist) jakékoliv služby v internetu, MAXICOM nenese odpovědnost za vzniklé důsledky, případně škody, které vzniknou kvůli omezení služby elektronických komunikací, na jejíž Černé listině je veřejná IP adresa z rozsahu MAXICOM uvedena. Zákazník je povinen učinit veškeré kroky k tomu, aby veřejná IP adresa z rozsahu MAXICOM byla z Černé listiny odstraněna a nedošlo tak k poškození reputace IP z rozsahu MAXICOM. MAXICOM může být nápomocen v řešení této situace na písemnou žádost Zákazníka. V případě ukončení poskytování služby elektronických komunikací je Zákazník povinen uvolnit veřejnou IP adresu k dalšímu použití ve stavu v jakém mu byla poskytnuta, tj. bez poškození reputace a umístění této IP adresy na Černé listině jakékoliv služby v internetu. V případě prokazatelného zjištění umístění IP adresy na Černou listinu v období používání IP adresy Zákazníkem, vzniká nárok MAXICOMu účtovat Zákazníkovi náklady spojené s vyřízením výmazu z Černé listiny a to ve výši 500,- Kč bez DPH za každý takový záznam na Černé listině. Náklady spojené s vyřízením výmazu z černé listiny jsou splatné do 14ti (slovy čtrnácti) dnů od doručení faktury k jejich úhradě ze strany MAXICOM Zákazníkovi. V případě nevyzvednutí výzvy se za den doručení považuje třetí den od uložení poštovní zásilky s výzvou na příslušné poště. Nárok lze uplatnit za podmínky, kdy umístění na Černé listině skutečně brání záměru využít konkrétní službu, na jejíž Černé listině se IP adresa nachází.

5.16. Na stanicích, jejichž provoz MAXICOM poskytuje k reklamním účelům, není dovoleno používat žádné typy P2P spojení.

5.17. Zákazník provozující stanici MAXICOM poskytovanou k reklamním účelům je povinen označit prostor poskytování služby elektronických komunikací logem Wifi zóna MAXICOM.

5.18. Zákazník - např. provozovatel kavárny, který poskytuje svým zákazníkům službu

zdarma, musí mít ošetřeno poskytování těchto služeb elektronických komunikací písemnou individuální smlouvou s MAXICOM a provozovna musí být označena logem Wifi-zóna MAXICOM

6. Poskytovatel

6.1. MAXICOM se zavazuje udržovat telekomunikační zařízení, určená k poskytování služby elektronických komunikací, podle svých technických a provozních možností ve stavu způsobilém pro řádné používání těchto služeb.

6.2. MAXICOM se zavazuje informovat Zákazníka předem, včas a vhodným způsobem o změnách nebo jiných nepravidelnostech při poskytování služby elektronických komunikací, pokud jsou mu takové skutečnosti známy nebo známy být měly.

6.3. MAXICOM odpovídá za správnou konfiguraci Koncového zařízení Zákazníka a neodpovídá za technický stav a funkčnost Koncového zařízení, které je ve vlastnictví Zákazníka.

6.4. MAXICOM neodpovídá za škodu, která Zákazníkovi vznikne z důvodu vyšší moci, povětrnostními podmínkami při přenosu nebo interferencí, či rušením signálu nebo poruchou zařízení a tím byl požadovaný telekomunikační výkon poskytnut vadně nebo nebyl poskytnut vůbec a rovněž neodpovídá za škodu, která Zákazníkovi vznikne z důvodu neoprávněného přístupu třetích osob do koncového zařízení Zákazníka a jakékoli ztrátě dat Zákazníka umístěných na koncovém zařízení Zákazníka v důsledku takového přístupu.

6.5. MAXICOM je oprávněn dočasně přerušit či omezit poskytování služby elektronických komunikací z důvodu obecného zájmu, rozhodnutí příslušných státních orgánů v období přírodní nebo jiné katastrofy. Pokud je to možné, předem Zákazníka o této skutečnosti vyrozumí.

6.6. MAXICOM je oprávněn zamezit šíření takových dat v síti Internet, která Zákazník šíří v rozporu s obecně závaznými právními předpisy ČR či všeobecně uznávanými etickými a morálními normami, popř. odstoupit od Smlouvy s tímto Zákazníkem.

6.7.. MAXICOM neodpovídá za zákonnost a pravdivost dat přístupných v síti Internet a nezaručuje 100% (neomezenou) dostupnost k informacím v celosvětové síti Internet.

6.8. MAXICOM negarantuje neomezenou dostupnost vysílání jakýchkoliv televizních stanic po internetu vyjma stanic poskytovaných MAXICOM.

6.9. MAXICOM neodpovídá za obsah přenášených zpráv a obsah schránek Zákazníků

umístěných na jeho serveru.

7. Vznik, změny a zánik smluvního vztahu.

7.1. Smluvní vztah vzniká uzavřením smlouvy mezi MAXICOM a Zákazníkem a zaplacením ceny na jedno měsíční období poskytování služeb elektronických komunikací, případně zaplacením ceny, prodej a montáž a konfiguraci technických prostředků pro poskytování služeb elektronických komunikací, které jsou pro uvedenou službu potřebné. Zákazník může uzavřít smluvní vztah s MAXICOM i za jiných podmínek a to Smlouvou na dobu určitou, Smlouvou o zápůjčce technických prostředků pro poskytování služeb elektronických komunikací, Smlouvou o pronájmu technických prostředků pro poskytování služeb elektronických komunikací. V případě uzavření Smlouvy za individuálních podmínek se smluvní vztah přednostně řídí obsahem takové Smlouvy a v částech neupravených takovou individuální Smlouvou se řídí Obecnými obchodními podmínkami a těmito Specializovanými obchodními podmínkami.

7.2. Zákazník vybírá typ služby podle tarifů uvedených v ceníku na internetových stránkách www.maxicom.cz.

7.3. MAXICOM uzavírá se Zákazníkem písemnou smlouvu, ve které jsou uvedeny rozhodné skutečnosti, pro poskytování služby elektronických komunikací.

7.4. Tarif je typ poskytované služby elektronických komunikací s definovanými technickými parametry, které jsou poskytovány za cenu uvedenou v ceníku na jeden měsíc. Měsícem se pro účely poskytování služby elektronických komunikací považuje období počínaje dnem zaplacení uvedené služby elektronických komunikací předem v příslušném kalendářním měsíci a končící dnem předcházejícím tomuto dni v následujícím kalendářním měsíci v 23.59 hod.

7.5. Smluvní vztah mezi MAXICOM a Zákazníkem pokračuje zaplacením ceny za poskytované služby elektronických komunikací na další měsíční období před ukončením příslušného měsíčního období, respektive započítím dalšího měsíčního období, kdy platí zásada, že peněžní prostředky musí být připsány na běžný účet MAXICOM.

7.6. Zákazník může ze své vlastní vůle smluvní vztah přerušit tím, že nezaplatí cenu za poskytované služby elektronických komunikací, které mu po ukončení zaplaceného měsíčního období budou ze strany MAXICOM automaticky přerušeny až do doby zaplacení ceny za poskytované služby elektronických komunikací na další období. Toto ustanovení neplatí pro

Zákazníky, kteří uzavřeli smlouvy na dobu určitou nebo mají technické prostředky pro prostředky pro poskytování služeb elektronických komunikací v zápůjčce nebo pronájmu.

7.7. Přerušování smluvního vztahu může Zákazník provádět maximálně po dobu 6ti měsíců počínaje dnem následujícím po dni, kdy byla služba elektronických komunikací přerušena. Následně po uplynutí této doby je smluvní vztah ukončen a Zákazník ani MAXICOM mezi sebou nemají žádná práva ani závazky, mimo těch, které vznikly v době trvání smluvního vztahu, jako jsou zvláštní právní jednání (zápůjčka, pronájem, slevy při splnění, nesplnění podmínek apod.) a dále stížnosti, reklamace apod., jejichž vypořádání podléhá zvláštnímu režimu. Toto ustanovení neplatí pro Zákazníky, kteří uzavřeli smlouvy na dobu určitou nebo mají technické prostředky pro poskytování služeb elektronických komunikací v zápůjčce nebo pronájmu.

7.8. U smluv sjednaných mezi MAXICOM a Zákazníkem na dobu určitou, končí doba poskytování služeb elektronických komunikací uplynutím doby. Dojde-li zaviněním na straně Zákazníka (například z důvodu nezaplacení za poskytnuté služby) k ukončení smluvního vztahu před uplynutím sjednané doby, je Zákazník povinen uhradit MAXICOMu smluvní pokutu v částce 5.000,- Kč, která je splatná do 14ti (čtrnácti) dnů od doručení výzvy k její úhradě ze strany MAXICOM Zákazníkovi. V případě nevyzvednutí výzvy se za den doručení považuje třetí den od uložení poštovní zásilky s výzvou na příslušné poště.

7.9. Ukončení přerušování smluvního vztahu počíná dnem, kdy Zákazník MAXICOMu uhradí cenu za poskytované služby elektronických komunikací na další měsíční období. Toto ustanovení neplatí pro Zákazníky, kteří uzavřeli smlouvy na dobu určitou nebo mají technické prostředky pro poskytování služeb elektronických komunikací v zápůjčce nebo pronájmu.

7.10. Ukončení smluvního vztahu Zákazníkem nastává nezaplacením ceny za poskytované služby po dobu delší 6ti měsíců. Po uplynutí této doby je smluvní vztah automaticky ukončen a Zákazník je nevratně dekonfigurován v technických prostředcích pro poskytování přístupu ke službám MAXICOM. Toto ustanovení neplatí pro Zákazníky, kteří uzavřeli smlouvy na dobu určitou nebo mají technické prostředky pro poskytování služeb elektronických komunikací v zápůjčce nebo pronájmu.

7.11. Zákazníkovi po ukončení smluvního vztahu zůstávají v jeho vlastnictví technické prostředky pro poskytování služeb elektronických komunikací, u kterých prokazatelně nabyl vlastnické právo.

7.12. Pokud byly technické prostředky pro poskytování služeb elektronických komunikací Zákazníkovi pronajaty nebo zapůjčeny na základě zvláštní smlouvy, je Zákazník povinen postupovat podle takové smlouvy, Pokud tyto Technické prostředky Zákazník v dané lhůtě nevrátí, je Zákazník povinen uhradit MAXICOMu jejich kupní cenu na základě vystavené faktury a dále smluvní pokutu v částce 5.000,- Kč, která je splatná do 14ti (slovy čtrnácti) dnů od doručení výzvy k její úhradě ze strany MAXICOM Zákazníkovi. V případě nevyzvednutí výzvy se za den doručení považuje třetí den od uložení poštovní zásilky s výzvou na příslušné poště.

7.13. Smluvní vztah též vzniká uzavřením Smlouvy o smlouvě budoucí, kde je popsán obsah budoucího závazku obou smluvních stran.

8. Dodání služby elektronických komunikací a technických prostředků pro její poskytování

8.1. MAXICOM dodává službu elektronických komunikací prostřednictvím svých nebo pronajatých technických zařízení, na které má příslušné povolení Českého telekomunikačního úřadu č.1179 vydané dne 4.5.2006

8.2. Služba elektronických komunikací se považuje za funkční, je-li Zákazník prostřednictvím svých technických zařízení, nebo technických zařízení, které mu byly MAXICOM dodány, zapůjčeny nebo pronajaty připojen k internetové síti a může interaktivně v této síti elektronicky komunikovat.

8.3. MAXICOM poskytuje službu elektronických komunikací nepřetržitě 24 hodin denně bez přerušení a bez datových limitů.

9. Garance dostupnosti služeb elektronických komunikací

9.1. Poskytovatel služeb elektronických komunikací SLA garantuje různé úrovně parametrů, které odpovídají různým technickým řešením, zejména v přístupovém vedení. Přehled úrovní SLA a příslušných parametrů je uveden v následující tabulce:

9.2. Není-li Objednávkou či Ceníkem stanoveno jinak, je na službu elektronických komunikací poskytnuto SLA _95.

Úroveň

SLA

Měsíční

dostupnost

(v %)

Max.

délka

poruchy

(hod.)

Odezva po

ohlášení

poruchy

(hod.)

Délka přerušení

z důvodu údržby

a plán. prací (v

hod/rok)

SLA 95 95 10 6 24

SLA 99 99 6 4 24

9.3. Cena za SLA na daném okruhu se určuje procentuální sazbou ze základní měsíční ceny služby dle ceníků jednotlivých služeb elektronických komunikací beze slev a doplňkových služeb.

Služba Úroveň

SLA

Cena za SLA (%)

z měsíční ceny služby)

Poskytované služby SLA 95

0%

Poskytované služby SLA 99

15%

9.4. Při nedodržení jednoho a více garantovaných limitů z důvodů na straně MAXICOM je oprávněnému Zákazníkovi vrácena formou dobropisu celá cena za SLA a dále má oprávněný Zákazník nárok na vrácení poměrné části z měsíční ceny za danou službu elektronických komunikací, dále jen měsíční cena. Výše poměrné části z měsíční ceny se vypočítá následujícím způsobem:

Dostupnost služby/měsíc

Poměrná část měsíční

ceny k vrácení

SLA 95

SLA 99

95 % a větší 99% a větší

0%

94 % až 95 % 98.5 % až 99.99 %

2%

93.5 % až 93.9 % 97.5 % až 98.4 %

5%

92.5 % až 93.4 % 96.5 % až 97.4 %

10%

91.5 % až 92.4 % 95.5 % až 96.4 %

15%

Méně než 91.5 % Méně než 95.5 %

25%

9.5. V případě nedodržení garantovaných parametrů bude oprávněnému účastníkovi po skončení sledovaného měsíčního období vyúčtována celková cena za SLA formou dobropisu a oprávněnému Zákazníkovi zároveň vznikne nárok požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny podle zaslání měsíčního reportu. Oprávněný uživatel uplatňuje právo na vrácení poměrné části měsíční ceny písemnou formou. V případě platební nekázně oprávněného Zákazníka bude částka započtena na úhradu splatných závazků Zákazníka vůči MAXICOM

9.6. Pokud dostupnost službyelektronických komunikací, vinou MAXICOM (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Zákazník nárok na náhradu dle bodu 9.4. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Zákazník uplatní formou Reklamace.

10. Servis

10.1. MAXICOM poskytuje zdarma Zákazníkovi technickou podporu po telefonu pouze těch služeb, které jsou poskytovány MAXICOM. Ostatní servisní služby jsou zpoplatněny podle dobu 10.4..

10.2. Zákazník ohlašuje závady služby elektronických komunikací telefonicky na telefonním čísle 720 14 14 14.

10.3. Závadou nebo poruchou se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat službu elektronických komunikací nebo snižuje stanovenou kvalitu této služby. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno, adresu připojení, číslo smlouvy nebo protokolu a popis závady. MAXICOM je oprávněn požadovat od Zákazníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.

10.4. V případě, že je v rámci analýzy poruchy zjištěno, že se chyba nachází až za Koncovým bodem služby, nejde o závadu na straně MAXICOM. Trvá-li Zákazník i přes upozornění na tuto skutečnost na řešení ze strany MAXICOM spojeném s výjezdem technika, jedná se o zpoplatněný výjezd podle aktuálního ceníku služeb.

10.5. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 4 kalendářní dny s výjimkou případů působení okolností, které nemohl MAXICOM předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku živelních pohrom, okolností vylučujících odpovědnost a jiných, způsobených třetí osobou.

10.6. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušném měsíčním paušálu se stanoví následovně:

- Okamžik oznámení je časem vzniku poruchy T_{crash}
- Okamžik, kdy MAXICOM poruchu odstraní a Služba opět zprovozněna T_{start} .
- Pokud Zákazník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Zákazník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se T_{crash} na dobu umožnění zásahu.
- Úhrnná doba Poruch v příslušné Periodě se stanoví jako součet dob mezi vznikem (T_{crash}) a odstraněním (T_{start}) jednotlivých Poruch.

10.7. Za Poruchu se nepovažuje výpadek elektřiny u Zákazníka.

11. Ceny

11.1. Ceny jsou uvedeny v ceníku na webových stránkách www.maxicom.cz včetně daně z přidané hodnoty podle zákona a případně dalších složek ceny, pokud stanoví zvláštní předpis.

11.2. Spolu s poskytnutím služby je Zákazníkovi vystaven daňový doklad, ve kterém jsou rozepsány veškeré složky ceny za poskytnutou službu elektronických komunikací, daně z přidané hodnoty a případně dalších složek ceny, pokud stanoví zvláštní předpis.

11.3. Ceny za služby elektronických komunikací jsou uveřejněné na internetových stránkách z www.maxicom.cz a jsou platné v okamžiku vzniku smluvního vztahu.

11.4. Ceník může být měněn a pro změnu ceny analogicky platí ust. čl. 3 těchto specializovaných obchodních podmínek.

11.5. MAXICOM na svých internetových stránkách může vyhlásit mimořádné akční ceny nebo kampaně s omezenou dobou platnosti, které může zákazník získat při dodržení podmínek poskytnutí slevy nebo po dobu kampaně, která umožňuje popsanou výhodu.

11.6. Pokud Zákazník nedodrží podmínky pro poskytnutí slevy nebo kampaně, která je vyhlášena, zákazník ztrácí právo na slevu nebo výhodu poskytnutou v rámci kampaně a takovou slevu nebo výhodu musí doplatit v ceníkových cenách nejpozději do 30ti dnů po dni, ve kterém došlo k porušení podmínek pro poskytnutí slevy nebo kampaně.

11.7. Zákazník na slevu obdrží od MAXICOM doklad, ve kterém je uvedena výše slevy nebo výhoda v rámci kampaně a podmínky na akci nebo kampaň, podle které taková sleva nebo výhoda je poskytnuta včetně podmínek pro dodržení poskytnutí slevy nebo výhody v rámci kampaně.

12. Platební podmínky

12.1. MAXICOM umožňuje Zákazníkovi platit na běžný účet MAXICOM uvedený na daňovém dokladu i webových stránkách www.maxicom.cz, v hotovosti nebo na platebních terminálech smluvních partnerů. Seznam partnerů pro platby v hotovosti je uveden na webových stránkách www.maxicom.cz

12.2. U prodeje, montáže a konfigurace technických prostředků, které jsou nutné pro poskytování služeb elektronických komunikací a při servisním zásahu je vyžadována platba hotově nebo platba zálohou, která je splatná nejpozději den přede dnem sjednaným pro dodání, montáž a konfiguraci technických prostředků potřebných pro poskytování služeb elektronických komunikací. MAXICOM v takovém případě může vyžadovat zálohovou platbu až do výše celkové ceny za technická zařízení, jejich montáž a konfiguraci.

12.3. Pokud jsou v individuálních smlouvách sjednány platební podmínky odlišně, než v těchto Specializovaných obchodních podmínkách řídí se platebními podmínkami uvedenými v těchto individuálních smlouvách.

13. Odstoupení od smlouvy a záruka vrácení peněz

13.1. Odstoupení od smlouvy z jakéhokoli důvodu může Zákazník provést písemně do 14ti

dnů ode dne kdy mu byly předány technické prostředky pro poskytování služby elektronických komunikací. Odstoupit od smlouvy Zákazník nemůže, pokud jsou naplněny znaky ustanovení § 1837 Občanského zákoníku.

13.2. Zákazník musí odeslat jím podepsané oznámení o odstoupení od smlouvy poštou nebo jiným prokazatelným způsobem do 14ti dnů a to od převzetí, montáži a konfiguraci technických prostředků pro službu elektronických komunikací na adresu firmy nebo obchodního místa.

13.3. Zákazník v případě, že v zákonné lhůtě odstupuje od smlouvy, nese vždy náklady spojené s vrácením technických prostředků pro poskytování služby přístupu k síti internet MAXICOM. Náklady spojené s vrácením technických prostředků se rozumí náklady na demontáž vč. dopravy techniků a technických zařízení např. plošiny apod..

13.4. Dnem doručení oznámení o odstoupení od smlouvy počíná běžet třicetidenní lhůta, ve které je Zákazník povinen umožnit přístup technikům MAXICOM k technickým prostředkům pro službu elektronických komunikací ve smluvený termín za účelem demontáže těchto technických prostředků. Demontáž je prováděna pouze v pracovní den v době od 9.00 do 15.00 hod. a pouze techniky MAXICOM nebo jím pověřenými pracovníky. Zákazník není oprávněn instalované technické prostředky demontovat sám nebo nechat demontovat třetí stranou. Instalované technické prostředky musí být před demontáží kompletní, nepoškozené, plně funkční a na svém místě.

13.5. Demontáž zařízení v důsledku odstoupení od smlouvy je služba placená Zákazníkem a řídí se platným ceníkem služeb.

13.6. V případě, že Zákazník neumožní přístup technikům MAXICOM za účelem demontáže technických prostředků pro poskytování služby přístupu k síti internet instalovaných u Zákazníka, případně dojde k porušení ustanovení v těchto specializovaných obchodních podmínkách postupuje se podle odst. 11.6. a MAXICOM vystaví fakturu k úhradě na veškeré montované zařízení včetně práce, dopravy a DPH a Zákazníkovi zašle písemně na jeho poslední oznamovanou adresu poštou nebo jiným prokazatelným způsobem. Na tyto technické prostředky pro službu elektronických komunikací MAXICOM následně poskytne záruku ve zkrácené lhůtě 6 měsíců od data původní instalace. Jako datum zdanitelného plnění se použije den vystavení faktury. Po uhrazení přechází technické prostředky pro poskytování služby přístupu k síti internet do vlastnictví zákazníka.

13.7. Okamžitě odstoupit od smlouvy může MAXICOM i Zákazník pro hrubé porušení smlouvy a těchto Specializovaných obchodních podmínek, za které se zejména považuje ustanovení čl. 5, bod 5.3., 5.4., 5.5., 5.6., 5.7., 5.8., 5.9., 5.10., 5.13., 5.14., 5.15., 5.16, 5.17., 5.18., a ustanovení čl. 6, bod 6.1. a rovněž ustanovení uvedených v Obecných obchodních podmínkách, zejména č. 4 odst. 4.3.

14. Reklamáce

14.1. Reklamáce upravuje Reklamační řád, který je vydán samostatně a který je uveřejněn na internetových stránkách www.maxicom.cz.

15. Dodací lhůty

15.1. MAXICOM zajistí dodání, montáž a konfiguraci technických prostředků potřebných pro poskytnutí služby elektronických komunikací obvykle do několika pracovních dnů ode dne odeslání objednávky Zákazníkem a to za předpokladu, že MAXICOM potvrdí Zákazníkovi prohlídkou na místě, že přípojka je proveditelná. Zákazník za tím účelem umožní přístup do místa, kde požaduje zajištění poskytování předmětné služby. Smlouva se sjednává při dodání, instalaci a konfiguraci technických prostředků pro poskytování služby elektronických komunikací.

15.2. Poskytování služby elektronických komunikací je zahájeno bezprostředně po dodání, montáži a konfiguraci technických prostředků pro poskytování předmětné služby.

16. Ochrana autorských práv

16.1. Veškerý obsah webových stránek www.maxicom.cz (tj. jednotlivé stránky, ochranné známky ve slovní i kombinované podobě atd.) je chráněn podle autorského zákona, zákona o ochranných známkách a podle příslušných ustanovení občanského zákoníku. Ochranná známka je registrována pod č.j. UPV-ČR 439787/287264 ze dne 18.1.2007. Texty, výtvarná, fotografická a jiná díla nacházející se na materiálech nebo internetových stránkách firmy jsou chráněny každé zvlášť i v celku včetně jejich uspořádání a bez prokazatelného souhlasu firmy Milan Zelenka - MAXICOM je výslovně zakázáno jejich kopírování jako celku i částí a další šíření jakýmkoliv způsobem. Některé komponenty mohou obsahovat skryté ochranné prvky, které budou využity pro občanskoprávní i trestní řízení proti neoprávněným subjektům či osobám.

17. Ochrana dat

17.1. MAXICOM i Zákazník poskytovaných služeb elektronických komunikací jsou zavázáni

považovat veškeré údaje související s poskytováním předmětné služby za důvěrné. Údaje nesmějí být zpřístupněny třetí straně.

17.2. MAXICOM garantuje telekomunikační tajemství podle § 84 a násl. Zákona o telekomunikacích č. 151/2000 Sb. Pokud se při poskytování služby dozví MAXICOM jakékoliv informace o Zákazníkovi, nebudou tyto zpřístupněny třetí osobě bez výslovného souhlasu Zákazníka.

17.3. Zákazník může sám přijmout jakákoliv opatření k ochraně a utajení přenášených dat, například šifrováním. Musí tak však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem MAXICOM a při dodržení těchto specializovaných obchodních podmínek.

18. Závěrečná ustanovení

18.1. Tyto Specializované obchodní podmínky vydává MAXICOM ve smyslu ustanovení Občanského zákoníku č. 89/2012Sb. v platném znění a předpisů přímo nebo nepřímo související.

18.2. Specializované obchodní podmínky se řídí českým právem a spory vzniklé mezi MAXICOM a Zákazníkem s konečnou platností budou řešeny před soudy České republiky.

18.3. Specializované obchodní podmínky jsou po revizi beze změn platné od 1. 7. 2025