

Všeobecné podmínky poskytování služby internet společností Letiště Praha, a. s. (dále jen „Všeobecné podmínky“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. „**Poskytovatelem**“ se rozumí společnost Letiště Praha, a. s. se sídlem K letišti 1019/6, 161 00 Praha 6, IČ: 28244532, DIČ: CZ699003361 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 14003.
- 1.2. „**Všeobecnými podmínkami**“ se rozumí podmínky pro poskytování služby internet, které v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) vydává Poskytovatel.
- 1.3. „**Žadatelem**“ se rozumí každý subjekt (právnícká nebo fyzická osoba), který úplně a pravdivě vyplní Žádost, a to včetně kontaktní e-mailové adresy.
- 1.4. „**Účastníkem**“ se rozumí každý subjekt (právnícká nebo fyzická osoba), který uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu a splnil podmínky, stanovené příslušnými právními předpisy, jakož i těmito Všeobecnými podmínkami.
- 1.5. „**Žádostí**“ se rozumí Žádost o poskytnutí služby internet.
- 1.6. „**Smlouvou**“ se rozumí uzavření vzájemného smluvního vztahu na zřízení a poskytování služby internet mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Smlouvou se ve smyslu těchto Všeobecných podmínek stává Žádost podepsaná osobou oprávněnou za Účastníka k podpisům takovýchto dokumentů a schválená oprávněnou osobou Poskytovatele.
- 1.7. „**Službou**“ se rozumí dostupná služba přístupu k internetu zřízená a provozovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy.
- 1.7.1. Součástí a předmětem Služby není zejména:
- odstranění poruch na vnitřních síťových rozvodech Účastníka mezi Routerem a Koncovým zařízením nebo na Koncových zařízeních a Routerech ve vlastnictví Účastníka,
 - odstranění poruch na hardwarovém vybavení Účastníka,
 - odstranění poruch způsobených výpadkem elektrického napájení, které se Účastník zajišťuje sám a není předmětem plnění ze strany Poskytovatele,
 - odstranění poruch způsobených úmyslně či z nedbalosti Účastníkem nebo činností vykonávanou Účastníkem pověřenou osobou,
 - odstranění poruch způsobených ze strany Účastníka, nedodržením povinností podle této Smlouvy, písemných návodů a pokynů Poskytovatele a výrobce Koncových zařízení a Routerů ve vlastnictví Účastníka,
 - odstranění poruch způsobených neoprávněným zásahem třetí osoby, které Účastník umožnil přístup ke Koncovému zařízení nebo k Routeru nebo ke Službě Sítě nebo jejich neoprávněnému přístupu nezabránil,
 - odstranění poruch způsobených živelnou pohromou, vyšší mocí, násilnou událostí.
- 1.7.2. Opravy a služby podle odst. 1.7.1. těchto Všeobecných podmínek může Poskytovatel provést po dohodě s Účastníkem za úplaty dle aktuálně platných ceníků Poskytovatele.
- 1.8. „**Sítí**“ se rozumí infrastruktura a zařízení Poskytovatele dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění, která slouží zcela nebo převážně k poskytování Služby.
- 1.9. „**Koncovým zařízením**“ se rozumí hardwarové zařízení sloužící k odebírání Služby, a které je ve vlastnictví Účastníka (zejména počítač, notebook, mobilní telefon, iPad apod.).
- 1.10. „**Routerem**“ se rozumí koncový hardware Sítě sloužící k poskytování Služby, které je buď ve vlastnictví Poskytovatele, nebo Účastníka. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provozuschopnost Routeru dodaného Účastníkem.
- 1.11. „**Provozovnou**“ se rozumí kontaktní místo Poskytovatele, které zajišťuje uživatelskou podporu Žadatelům, Účastníkům a zájemcům o Službu. Provozovna se nachází v místnosti č. 304a v lokalitě Administrativní budova 1 (K letišti 6/1016) a je dostupné v pracovní dny v čase 7-15 hod. Telefonní spojení je +420 720 070 897.
- 1.12. „**Helpdesk IT**“ – kontaktní místo pro ohlašování Poruch na Službě poskytované Účastníkovi. Telefonní spojení je +420 220 11 3000, e-mailové spojení: helpdesk@prg.aero.
- 1.13. „**Poruchou**“ se rozumí stav, kdy Službu není možné použít k účelu podle Smlouvy.
- 1.14. Poskytovatel se zavazuje, že bude Účastníkovi na základě těchto Všeobecných podmínek poskytovat Službu dle aktuální nabídky Poskytovatele v cenovém rozsahu uvedeném v aktuálním Ceníku služeb Poskytovatele. To vše ve smyslu Smlouvy.

2. Smlouva

- 2.1. Zájemce, který má zájem o poskytování Služby, vyplní Žádost, kterou předloží na Provozovně, kde mu bude v závislosti na umístění Routeru vyplněna varianta připojení a spočítána kalkulace.
- 2.2. Žádost musí být za Účastníka podepsaná osobou oprávněnou k podpisům takovýchto dokumentů a bude Poskytovatelem schválena nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jejího podání, nebude-li dohodnuto jinak, a pokud jsou splněny technické podmínky Sítě. Účastník i Poskytovatel berou na vědomí, že uvedená Žádost se okamžikem schválení stává řádně uzavřenou Smlouvou ve znění Všeobecných podmínek. Smlouvou se rozumí vlastní smlouva včetně veškerých příloh a těchto Všeobecných podmínek.

3. Práva a závazky Poskytovatele

3.1. Poskytovatel se zavazuje:

- poskytnout Účastníkovi jím vybranou Službu a zprovoznit tuto Službu do pěti (5) pracovních dnů od schválení Žádosti Poskytovatelem,
- poskytnout Účastníkovi v ceně Služby k vybrané Službě Router, pokud si Účastník nedodá Router, který má ve svém vlastnictví
- udržovat Síť v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené obecně závaznými normami,
- odstraňovat závady vzniklé na Síti co nejdříve, bude-li to technicky možné nejpozději do pěti (5) pracovních dnů. Stejně bude Poskytovatel postupovat i v případě, když je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění nebo ZEK,
- umožnit Účastníkovi hlášení Poruch podle odst. 9.1.4. těchto Všeobecných podmínek
- informovat o změnách cen Služby ve lhůtě nejméně jeden (1) měsíc předem a o podstatných změnách v poskytování nebo užívání Služby bez zbytečného prodloužení,
- informovat Účastníka o změnách Všeobecných podmínek, jakož i dalších okolností, které mohou ovlivnit plnění ze Smlouvy.
- informovat Účastníka o změně údajů poskytovaných ke splnění účelu Smlouvy neprodleně, bude-li to technicky možné, nejpozději do pěti (5) pracovních dnů před provedením změny,
- umožnit Účastníkovi seznámit se v Provozovně Poskytovatele nebo na jeho internetových stránkách s aktuálním zněním Všeobecných podmínek a Ceníku služeb,
- provést schválené změny Smlouvy požadované Účastníkem v nejkratší možné lhůtě, nejpozději však ve lhůtě uvedené v čl. 6. těchto Všeobecných podmínek,

3.2. Poskytovatel je oprávněn:

- ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky ze Smlouvy,
- změnit způsob připojení nebo omezit připojení ke Službě z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka,
- odmítnout Žádost Účastníka v případě, že Účastník neplní a/nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
- informovat Účastníka nebo zástupce Účastníka na jeho žádost o stavu jemu poskytované Služby, výši dlužné částky apod.

4. Práva a závazky Účastníka

4.1. Účastník je oprávněn:

- užívat Službu dle aktuální nabídky Poskytovatele, pokud Smlouva nestanovuje jinak,
- požádat o změnu Smlouvy,
- obracet se svými připomínkami, reklamacemi a žádostmi na Provozovnu Poskytovatele, která zajišťuje péči o Účastníky,
- hlásit Poruchy Služby na Helpdesk IT.

4.2. Účastník se zavazuje:

- užívat Službu Poskytovatele pouze takovým způsobem, který je v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a případnými dalšími písemnými návody a pokyny Poskytovatele, a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným Účastníkům Sítě Poskytovatele,
- užívat Službu pouze prostřednictvím zařízení schválených Poskytovatelem pro provoz v Síti,
- užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě,
- řádně a včas platit Poskytovateli za poskytnutou Službu v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, zejména s čl. 5. Všeobecných podmínek,
- poskytnout Poskytovateli na žádost podklady, popř. doklady k potvrzení důvěryhodnosti Účastníka a schopnosti plnit své závazky,
- neumožnit užití Služby třetí osobě za účelem obohacení Účastníka,
- neužívat napojení k Síti k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem, které jsou v rozporu s dobrými mravy,
- neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možné zajistit bezpečnost provozu Sítě,
- starat se o Router Poskytovatele s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení Poskytovateli, v případě poškození tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli,
- Účastník tímto uděluje Poskytovateli souhlas s prováděním prací, souvisejících s poskytováním objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřízení, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení Poskytovatele v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné i v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti Účastníka či jeho zástupce. Za tímto účelem se Účastník zavazuje umožnit Poskytovateli na požádání, příp. zajistit u vlastníka nemovitosti souhlas pro přístup do prostor místa instalace po celou dobu poskytování Služeb, jakož i v souvislosti s jejich ukončením.
- osobně se dostavit do provozovny Poskytovatele na základě výzvy Poskytovatele, v níž bude uveden důvod k dostavení se a který souvisí s poskytováním Služby,
- po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně nebo elektronicky oznamovat na kontaktní místa Poskytovatele změnu identifikačních údajů Účastníka, a to změnu jména právnické nebo fyzické osoby, změnu právní formy, změnu adresy sídla, změnu bydliště nebo místa podnikání, změnu fakturační adresy, změnu emailu, změnu telefonního spojení, změnu IČ nebo DIČ, a to nejpozději do osmi (8) pracovních dnů ode dne takové změny.
- Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah využití Služeb Účastníkem, nebo za informace, údaje a data dostupná v síti INTERNET, ani nenese odpovědnost za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě INTERNET. Účastník dále bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě INTERNET není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, nebo ztraceny. Účastník bere na vědomí, že při užívání Služby mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení Účastníka. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé nebo jinak související s přístupem třetích osob do koncového zařízení Účastníka, ani za ztrátu dat Účastníka umístěných na koncovém zařízení. Účastník bere dále na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody, resp. jiné újmy, které by na straně Účastníka případně vznikly přerušením či omezením poskytování Služeb v souvislosti s neúmyslným jednáním Poskytovatele. Práva a povinnosti sjednané v odst. 9 resp. odst. 11 těchto Všeobecných podmínek tím nejsou dotčena.
- užívat Služby pouze v souladu s platnými právními předpisy, nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či Služeb, pro něž nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn, nepoužívat Služby ani zařízení k porušení nebo k pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele datové sítě nebo účtu, ani k získání ani k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného Účastníka, jeho software a datům, nepoužívat ani nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování, zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti INTERNET, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy a nepřipojovat ke koncovému místu více než jedno koncové zařízení Účastníka

5. Ceny a platby

5.1. Ceny Služby jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb Poskytovatele, který je k dispozici na Účastníkovi přístupném místě v Provozovně Poskytovatele a/nebo na internetových stránkách Poskytovatele.

5.2. Platební podmínky:

- V případě zahájení realizace požadované služby vyúčtuje Poskytovatel Účastníkovi zřizovací poplatek, dle platného ceníku. Zřizovací poplatek se považuje za zdanitelné plnění a podléhá DPH.
- Uživatel se zavazuje za poskytovanou Službu zaplatit Poskytovateli smluvní cenu, uvedenou ve Smlouvě a tuto cenu hradit ode dne podpisu předávacího protokolu o zřízení Služby. Uživatel bude cenu plnění hradit měsíčně zpětně, na základě faktur vystavených Poskytovatelem a doručených Uživateli. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce. Faktury jsou splatné ve lhůtě sedmnácti (17) dní od data vystavení faktury. Vydaná faktura musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů ČR. Účastník má pět (5) dní na posouzení toho, zda je faktura/daňový doklad v pořádku. Vracením chybně vystavené faktury/daňového dokladu se doba splatnosti závazku přerušuje a od vystavení opravené faktury/daňového dokladu začíná běžet nová lhůta splatnosti. V případě, že Účastník fakturu vrátí, přestože faktura byla vystavena řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta se nepřerušuje a pokud Účastník fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
- Nedoručení faktury Účastníkovi nemá vliv na splnění jeho povinnosti uvedené v předchozí větě tohoto článku.
- Případně-li termín splatnosti na sobotu, neděli, pracovní volno a den pracovního klidu ve smyslu platných a účinných právních předpisů České republiky nebo na 31.12. nebo den, který není pracovním dnem podle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku ve znění pozdějších předpisů, posouvá se termín splatnosti na nejbližší předcházející pracovní den.
- Před skončením zúčtovacího období je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi zaslat na adresu naposledy oznámenou Poskytovateli nebo osobně Účastníkovi předat daňový doklad a odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě dlužné částky, pokud má Poskytovatel důvodné podezření, že Účastník služby zneužívá a/nebo nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných Služeb nebo umožní třetí osobě zneužívání Služeb.
- Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované částky je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na účet Poskytovatele. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky.

5.3. Pohledávky Poskytovatele může Účastník kompenzovat pouze svými nespornými Poskytovatelem písemně uznanými protipohledávkami.

5.4. V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služby z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradí vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je Poskytovatel oprávněn požadovat poplatek za obnovu poskytování Služby ve stejné výši zřizovacího poplatku, který Účastník uhradil.

5.5. Ocitne-li se Účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny poskytnuté Služby, je Poskytovatel oprávněn zaslat Účastníkovi upomínku, popř. upomínky o zaplacení dlužné částky s uvedením náhradního termínu plnění. Dále je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky denně.

5.6. Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na taková označení či určení, může Poskytovatel, dle svého uvážení:

- použít na úhradu pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služby, včetně jejich příslušenství, a to i nesplatných,
- použít k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých z ostatních právních důvodů souvisejících s poskytováním Služby, např. smluvní pokuty, úroky z prodlení apod.,
- použít k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služby.

5.7. Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění ze strany Účastníka jsou považována za neidentifikovanou platbu. Jakmile Poskytovatel takové neidentifikované finanční plnění zjistí, podnikne kroky směřující k vrácení takového neidentifikovaného finančního plnění Účastníkovi, nedohodně-li se s Účastníkem jinak, nebo nenaloží-li s finančním plněním dle čl. 5. odst. 5.6. těchto Všeobecných podmínek.

5.8. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi poplatek ve výši 1.500,- Kč bez DPH za nevrácení nepoškozeného Routeru ve funkčním stavu s přihlédnutím k jeho obvyklému opotřebení poskytnutého Účastníkovi dle čl. 3 odst. 3.1.2 těchto Všeobecných podmínek v případě, že Účastníkovi bylo ukončeno poskytování Služby a Účastník neodevzdal Router do 14 dní po ukončení poskytování Služby. K poplatku za Router bude připočtena DPH dle právních předpisů, platných k datu uskutečnění zdanitelného plnění. Za který se považuje den, kdy měl být Router nejpozději vrácen Poskytovateli.

6. Žádost o změnu Smlouvy

6.1. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu Smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat následující údaje:

- obchodní firmu a IČ nebo příjmení a křestní jméno Účastníka v době podpisu žádosti o změnu, u fyzické osoby datum narození,
- adresu sídla, bydliště či místo podnikání Účastníka v době podpisu žádosti o změnu,
- popis změny, kterou Účastník požaduje, nebo Službu, kterou Účastník požaduje zavést nebo zrušit,
- datum a podpis Účastníka.

6.2. Žádost o změnu Poskytovatel schválí nebo odmítne do pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení Poskytovateli, pokud není dohodnuto jinak. Žádost o změnu bude schválena, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí a pokud změnu umožní technické parametry Sítě. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává změnou Smlouvy. Poskytovatel zprovozní změnu do pěti (5) pracovních dnů od schválení Poskytovatelem. Účastník bere na vědomí, že je ve výlučné diskreci Poskytovatele, zda bude požadovaná změna schválena.

7. Informace o zpracování osobních údajů

7.1. Poskytovatel informuje Účastníka, jakožto subjekt údajů, v souladu s čl. 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „nařízení GDPR“), o zpracování jeho osobních údajů:

7.2. Účel zpracování osobních údajů: osobní údaje jsou získány přímo od Účastníka, a to podáním Žádosti. Správce se zavazuje zpracovávat přesné osobní údaje pouze za účelem:

- splnění smlouvy [v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení GDPR] a jejího následného plnění, a to včetně vyřizování případných nároků Účastníka z vadného plnění. Zpracovávat osobní údaje Účastníka je rovněž nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na Poskytovatele vztahuje. Poskytovatel má povinnost plnit zákonné povinnosti, které vyplývají z právních předpisů upravujících práva a povinnosti v souvislosti s ochranou spotřebitele a vedením účetnictví. Důvodem poskytnutí osobních údajů Účastníkem Poskytovateli je identifikace smluvních stran nezbytná pro uzavření a plnění smlouvy (smluvní požadavek), což by bez poskytnutí těchto údajů nebylo možné. Neposkytnutí osobních údajů Účastníka může mít za následek neposkytnutí plnění či ukončení poskytování plnění ze strany Poskytovatele.

Poskytovatel se zavazuje, že nebude zpracovávat osobní údaje způsobem, který je s výše uvedenými účely neslučitelný.

7.3. Rozsah osobních údajů: Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje jen v nezbytném rozsahu ve vztahu k výše uvedenému účelu, pro který jsou osobní údaje zpracovávány. Rozsah osobních údajů je následující:

- jméno a příjmení kontaktní osoby Účastníka;
 - emailová adresa kontaktní osoby Účastníka;
 - telefonní číslo kontaktní osoby Účastníka;
- (dále jen „osobní údaje“).

7.4. Doba zpracování osobních údajů: Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje, které zpracovává za účelem splnění smlouvy po dobu 5 let ode dne získání osobních údajů od Účastníka. Poskytovatel má povinnost uchovávat dané osobní údaje dle obecně závazných právních předpisů, konkrétně dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z případné hodnoty. Po uplynutí této doby má správce povinnost osobní údaje zlikvidovat.

7.5. Kategorie příjemců osobních údajů a předávání osobních údajů: Poskytovatel prohlašuje, že osobní údaje budou zpřístupněny jen příslušným zaměstnancům Poskytovatele, kteří mají povinnost zachovávat mlčenlivost o těchto údajích, jakož i o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení těchto osobních údajů. Správce rovněž prohlašuje, že nebude předávat osobní údaje do třetích zemí nebo jakékoli mezinárodní organizaci.

7.6. Automatizované rozhodování: při zpracování osobních údajů Účastníka nebude docházet k automatizovanému rozhodování ani k profilování dle čl. 22 nařízení GDPR.

7.7. Práva subjektu údajů: Poskytovatel informuje Účastníka o právech, které mu vyplývají z nařízení GDPR, zejména:

- práva na přístup k osobním údajům (subjekt údajů má právo získat od správce potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány dle čl. 15 nařízení GDPR);
- práva na opravu (subjekt údajů má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají a rovněž právo na doplnění neúplných osobních údajů dle čl. 16 nařízení GDPR);
- práva na výmaz (subjekt údajů má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se subjektu údajů týkají, pokud je dán jeden z důvodů uvedených v čl. 17 nařízení GDPR);
- práva na omezení zpracování (subjekt údajů má právo na to, aby správce omezil zpracování, v případech stanovených v čl. 18 nařízení GDPR);
- práva nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování (subjekt údajů má právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro něho právní účinky nebo se ho obdobným způsobem významně dotýká dle čl. 22 GDPR);
- práva podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 727/27, PSČ 170 00, Praha 7.

7.8. Pověřenec pro ochranu osobních údajů: Poskytovatel v souladu s čl. 30 odst. 1 písm. a) GDPR poskytuje Účastníka kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů. Veškeré Vaše dotazy, podněty či jiná podání související se zpracováním Vašich osobních údajů můžete směřovat na pověřence pro ochranu osobních údajů – emailová adresa: dpo@prg.aero.

7.9. Účastník tímto prohlašuje, že byl Poskytovatel řádně informován o zpracování osobních údajů v souladu s ustanovením čl. 13 nařízení GDPR a že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a pravdivé.

8. Reklamac

8.1. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci v případě vadného poskytnutí:

- Služby,
- vyúčtování.

8.2. Při reklamaci vyúčtování je Účastník povinen postupovat v souladu s čl. 5. odst. 5.2. těchto Všeobecných podmínek.

8.3. Reklamaci Služby je Účastník povinen podat písemně nebo elektronicky formou e-mailu nejpozději do jednoho (1) měsíce od vadného poskytnutí Služby.

8.4. Reklamac Služby budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamac, tzn.:

- jednoduché případy reklamací, které nevyžadují technické šetření, do třech (3) pracovních dnů,
 - složitější případy reklamací, které vyžadují technické šetření, do deseti (10) pracovních dnů,
 - případy, které je nutno řešit ve spolupráci s jinými tuzemskými poskytovateli, do dvaceti (20) pracovních dnů od doručení.
- 8.5. V případě, že bude reklamac Služeb shledána oprávněnou, bude Účastníkovi podle charakteru vadně poskytnuté Služby vrácen přeplatek nebo již zaplacené částky účtované za Služby do třiceti (30) dnů od vyřízení reklamac dohodnutým způsobem, to vše za předpokladu, že přeplatek nebo již zaplacené částky nebudou započteny na úhradu pohledávek Poskytovatele za Účastníkem nebo pokud se Účastník a Poskytovatel nedohodnou jinak.
- 8.6. V případě, že Účastník nebude souhlasit s vyřešením reklamac, může učinit podání u příslušných orgánů v souladu s právními předpisy ČR.
- 8.7. Veškeré stížnosti a připomínky Účastníka k poskytované Službě se Poskytovatel zavazuje posuzovat a řešit podle platných obecně závazných právních předpisů.

8.8. Do doby Poruchy se nezapočítává:

- čas Poruch, za které podle těchto Všeobecných podmínek Poskytovatel neodpovídá,
- čas, ve kterém není pověřeným pracovníkům Poskytovatele umožněn přístup do prostor Účastníka za účelem opravy,
- čas potřebný na zajištění nutné součinnosti ze strany Účastníka,
- čas vzniklý čekáním na prověření funkčnosti prostředky Účastníka nebo třetí strany,
- doba trvání události, k níž došlo nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností (zejména události vzniklé v důsledku vyšší moci), jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal,
- čas plánované provozní výluky.

9. Omezení, případné vyřazení Sítě z provozu

9.1. Při poskytování objednané Služby může docházet k občasnému snížení kvality, dočasnému omezení, popř. přerušení poskytování Služby. Pokud lze takovéto snížení kvality, dočasné omezení, popř. přerušení předvídat, oznámí Poskytovatel tuto skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem, tj. prostřednictvím elektronické pošty na kontaktní e-mailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě, kterou je Účastník povinen zřídít a aktualizovat v souladu s ujednáním těchto Všeobecných podmínek.

• Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování všech Služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.

- Za začátek Poruchy se pro určení doby Poruchy považuje čas jejího ohlášení Účastníkem Poskytovateli.
- Pokud Účastník zjistí Poruchu na Službě Poskytovatele, oznámí toto bez zbytečného odkladu na Helpdesk IT, a to buď telefonicky, prostřednictvím emailu nebo jiným způsobem umožňujícím identifikaci Účastníka. Při ohlášení Poruchy je Účastník povinen se identifikovat způsobem zamezujícím záměnu s jiným Účastníkem. Neprokáže-li Účastník při ohlašování Poruchy uvedené identifikace, neodpovídá Poskytovatel za řádné a včasné odstranění Poruchy s tím, že je oprávněn v odůvodněných případech odstranění Poruchy odmítnout do doby, než budou výše uvedené identifikace Účastníka a Služby ohlašovatelem Poruchy řádně prokázány.
- Poskytovatel zodpovídá pouze za Poruchy a závady na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady na zjišťování a odstraňování Poruchy v případě, že se po nahlášení Poruchy objektivně prokáže, že Porucha byla zaviněna Účastníkem nebo že vůbec nenastala.
- Za Poruchu se nepovažuje přerušení napájení způsobené Účastníkem na zařízeních Poskytovatele umístěných v prostorách Účastníka.

- Účastník je povinen zajistit přístup pověřeným osobám Poskytovatele k zařízení umístěnému v objektu nebo prostorách Účastníka tak, aby bylo možno bezodkladně provést odstranění Poruchy. V případě, že tak Účastník neučiní, doba, po kterou není možno na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby Poruchy. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízení Poskytovatele v objektu nebo prostorách Účastníka.
- Odstraněním poruchového stavu je ukončena Porucha, tj. funkčnost Služby byla obnovena.
- 9.2. Poskytovatel může omezit nebo zcela přerušit poskytování Služby v případě krizových situací.
- 9.3. Poskytovatel je oprávněn bez předchozího upozornění omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, pokud:
 - Účastník porušuje Všeobecné podmínky,
 - je v prodlení s úhradou částky ve výši ceny poskytnutí Služby,
 - užívá Koncové zařízení nebo Router neschválené pro provoz nebo Poskytovatelem,
 - Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit, nebo dočasně zrušit přístup Účastníka ke Službě, a to bez nároku na reklamaci nefunkčnosti Služby po dobu do odstranění, pokud tento zapříčiní Poruchu či omezení jakékoliv části Služby. Poskytnutí Služby může být přerušeno až do doby odstranění. V případě, že Účastník poruší podmínky užívání Služby zvláště hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování Služeb dle stanovených podmínek Poskytovatele, je tento oprávněn zrušit přístup Účastníka ke Službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že tento zneužívá Síť nebo Službu v rozporu se závaznými právními předpisy, v rozporu s dobrými mravy, to:
 - a) Účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu
 - b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv
 - c) Účastník narušuje bezpečnost systému nebo Sítě ve snaze získat neoprávněný přístup
 - d) Účastník neoprávněně využívá data, systémy a Síť, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo Sítí
 - e) Účastník zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům, hostitelských systémů nebo Sítí (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém) a jiných zásahů
 - f) Účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití
 - g) Účastník umožní využívání objednaných Služeb třetím osobám za úplaty.
 - Účastník bude Službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování právních předpisů a norem ČR, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající.
- 9.4. Výluka v provozu Služeb Sítě předem oznámená Poskytovatelem Účastníkovi způsobená zejména plánovanými opravami nebo nasazením nových funkcionalit Služby nebo z důvodů prováděných kontrol či revizí Sítě Poskytovatele se nepovažuje za poruchový stav dle těchto Všeobecných podmínek a nezapočítává se do lhůty pro odstranění poruch. Plánovaná výluka provozu musí být oznámena Poskytovatelem Účastníkovi nejméně tři (3) pracovní dny předem a nesmí v úhrnu přesáhnout deset (10) dní v jednom kalendářním roce.

10. Trvání Smlouvy

- 10.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti schválením Žádosti Poskytovatelem a uzavírá se na dobu neurčitou, nebo je-li dohodnutá doba určitá, pak na dobu specifikovanou ve Smlouvě.
- 10.2. Účastník může písemně vypovědět Smlouvu bez uvedení důvodu ve lhůtě jednoho (1) kalendářního měsíce, která začne běžet od prvního (1.) dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď Poskytovateli doručena.
- 10.3. Výpověď Smlouvy není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky.
- 10.4. Poskytovatel může písemně vypovědět Smlouvu:
 - s okamžitým účinkem ke dni doručení výpovědi Účastníkovi v případě prodlení Účastníka s úhradou jakékoliv částky dle Smlouvy, nebo Účastník porušil nebo porušuje ustanovení těchto Všeobecných podmínek, nebo byl na majetek Účastníka prohlášen konkurs, nebo Účastník vstoupil do likvidace, nebo bylo s Účastníkem zahájeno insolvenční řízení, nebo v případě, že Účastník uvedl v Žádosti nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
 - s výpovědní lhůtou dvacet pět (25) kalendářních dnů v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá Služby.
- 10.5. Výpovědní lhůta uvedená v odst. 10.4.2 tohoto článku začínají běžet dnem doručení výpovědi Účastníkovi doporučenou poštou nebo uložením zásilky na poště, nebyl-li účastník zastížen poštovní/m doručovatel-em/kou.

11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 11.1. Poskytovatel neodpovídá zejména za škodu:
 - která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, provádění opravy nebo údržby Sítě či její části,
 - která vznikne v důsledku jednání Účastníka v rozporu se Smlouvou a / nebo těmito Všeobecnými podmínkami,
 - která vznikne v důsledku nedostupnosti či snížené kvality Služby způsobené zásahem vyšší moci, nebo jednáním či opomenutím třetí strany, či neúmyslným jednáním či opomenutím Poskytovatele, na jejímž plnění je bezvadné poskytování Služby závislé.
- 11.2. Škodu nahradí Poskytovatel bezplatným poskytnutím služeb Sítě Poskytovatele v hodnotě odpovídající výši prokázané škody. Pouze v případě, že by náhrada škody měla být poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude náhrada vyplacena v penězích.
- 11.3. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli porušením ustanovení Všeobecných podmínek Účastníkem nebo použitím hardwaru, softwaru nebo jiného zařízení, které ruší Síť nebo není schválené Poskytovatelem pro provoz v Síti Poskytovatele, dále v důsledku neodborného zásahu do zařízení určeného k připojení do Sítě Poskytovatele neschváleného pro provoz v ČR.
- 11.4. Účastník odpovídá za zneužití Koncového zařízení nebo Routeru určeného k připojení do Sítě Poskytovatele a za škodu tím způsobenou Poskytovateli.

12. Vzájemná práva a povinnosti

- 12.1. Přístupem ke kterékoliv ze Služeb nebo zmocněním jiných k těmto, Účastník akceptuje Všeobecné podmínky, které je Poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, zároveň akceptuje v celém rozsahu aktuální specifické parametry jednotlivých Služeb. Dále Účastník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků za Služby a za veškeré zacházení způsobené Účastníkem. Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané Služby poskytovány, a jejich součástí jsou zpravidla ve výlučném vlastnictví Poskytovatele, který je oprávněn toto dle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.
- 12.2. Poskytovatel poskytne oprávněný přístup ke Službám a nenese odpovědnost za žádné zneužití těchto Služeb. Při zneužití těchto Služeb Účastníkem, odpovídá tento v celém rozsahu za škodu tím způsobenou.
- 12.3. Poskytovatel nenese odpovědnost za bezpečnost Účastníkova systému, za funkčnost zařízení dodaných Účastníkem pro zajištění přístupu ke Službě. Zároveň nenese odpovědnost za funkčnost částí Sítě provozovaných jinými Poskytovateli, ani nenese jakoukoli odpovědnost za obsah informací, zveřejňovaných jinými subjekty.
- 12.4. Poskytovatel nenese odpovědnost za chyby v přenosu, porušení dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků jiných subjektů.
- 12.5. Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu a výběr doručené pošty a seznámení se s jejím obsahem, v případě změny e-mailové adresy pak tento kontakt aktualizovat oznámením na kontaktní místa Poskytovatele. V opačném případě se Účastník vystavuje nebezpečí, že nebude

informován o podstatných okolnostech, souvisejících s poskytováním objednaných Služeb. Neinformovanost Účastníka v důsledku nesplnění této podmínky nezakládá vůči Poskytovateli žádnou odpovědnost za případné problémy Účastníka s řádným využitím objednaných Služeb.

12.6. Specifické podmínky každé jednotlivé Služby z nabídky Poskytovatele jsou součástí prezentace konkrétní Služby a Účastník je s nimi seznámen před provedením objednávky příslušné Služby, čímž bere tato specifika v celém rozsahu na vědomí a zavazuje se k jejich dodržování bez výhrad. Tyto specifické podmínky jednotlivých konkrétních Služeb jsou nadřazeny Všeobecným podmínkám.

12.7. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití objednaných Služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti elektronických komunikací, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných Služeb.

12.8. Poskytovatel je oprávněn provádět v průběhu poskytování Služeb zhodnocení užitečných vlastností objednané Služby bez předchozího oznámení Účastníkovi. Touto technickou změnou kvalitativních parametrů objednané Služby nedojde ke změně výše částky za objednané Služby. V souvislosti s tímto krokem může dojít ke změně označení konkrétních Služeb v souladu s provedenou změnou Služby. Poskytovatel však v případě provedeního navýšení Služeb garantuje tyto změny pouze v případě, že technologie na straně Účastníka splňuje technické parametry pro realizaci příslušného navýšení. Je výhradně záležitostí Účastníka, aby po příslušném navýšení Služeb kontaktoval vhodným způsobem Poskytovatele s požadavkem na výměnu pronajaté přístupové technologie tak, aby mohla být zajištěna dostupnost této Služby v rozsahu prezentovaných parametrů.

13. Změna a platnost Všeobecných podmínek

13.1. Poskytovatel je oprávněn Všeobecné podmínky měnit, přičemž je povinen na svých kontaktních místech nejpozději jeden (1) měsíc před jejich účinností informovat Účastníka o změně Všeobecných podmínek.

13.2. Všeobecné podmínky platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případné i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.

14. Právo a soudní příslušnost

14.1. Smlouva se řídí právním řádem ČR, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

14.2. Účastník a Poskytovatel se v souladu s ustanovení §89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění dohodli, že místně příslušným soudem je soud příslušný dle sídla Poskytovatele.

14.3. Vztahy vzniklé na základě Všeobecných podmínek se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

15. Společná a závěrečná ustanovení

15.1. Za písemné se považují i právní úkony Poskytovatele nebo osoby oprávněné za Poskytovatele jednat doručené druhé Účastníkovi poštou, poslem, faxem, elektronickou poštou.

Toto neplatí pro výpověď Smlouvy dle čl. 10 Všeobecných podmínek.

15.2. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zaslat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky atp. (dále jen „Zpráva“ nebo „Zprávy“) na adresu Účastníka, fakturační adresu Účastníka. Zaslání výše uvedených Zpráv je Poskytovatel oprávněn provádět i e-mailovým nebo hlasovým voláním. Za doručení Zprávy se považuje v případě hlasového volání dovolání se, uložení Zprávy do hlasové schránky nebo tři (3) marné pokusy o dovolání se. Nedílnou součástí Smlouvy je aktuální Ceník služeb.

15.3. V případě, že jakékoli ustanovení Všeobecných podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, resp. účinnost ostatních ustanovení Všeobecných podmínek.

15.4. V případě, kdy by se dostaly Žádost, Všeobecné podmínky, Přílohy k této smlouvě a Ceník služeb do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:

- Smlouva,
- Přílohy k této Smlouvě,
- Ceník služeb,
- Všeobecné podmínky

15.5. Platné Všeobecné podmínky jsou k nahlédnutí u Dodavatele (na odd. IT projekty a administrativa), a na internetové adrese: www.prg.aero/telekomunikacni-sluzby

15.6. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.

15.7. O novém znění Všeobecných podmínek či ceníku služeb bude Poskytovatel Účastníka informovat minimálně 1 měsíc před jejich účinností písemnou formou. Informace bude Účastníkům zasílána alespoň jedním z následujících způsobů:

- Zaslání nového znění uvedených dokumentů v elektronické podobě (formát PDF) – emailem na adresu uvedenou Účastníkem.
- Zaslání informace o nové verzi uvedených dokumentů spolu s uvedením odkazu na internetové stránky, odkud je možné je stáhnout v rámci zasílaného vyúčtování za odebrané služby.

15.8. V případě, že Účastník s novým zněním Všeobecných podmínek či s novým ceníkem služeb nebude souhlasit, má právo na základě této skutečnosti ve lhůtě do 14 dní od obdržení informace o novém znění Všeobecných podmínek vypovědět Smlouvu s výpovědní dobou 1 měsíc plynoucí od prvního dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli. Výpověď musí být podána v písemné podobě. Písemná výpověď může být podána i v elektronické podobě, a to formou emailu odeslaného z adresy uvedené Účastníkem při uzavření smlouvy (tedy z adresy uvedené na příslušném formuláři, kterým Účastník žádal o zřízení služby).

15.9. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 15.6.2021.