
	<p>Xidys Systems, s.r.o. Návsí 645 739 92 Návsí, Czech Republic</p> <p>IČO: 26788268 DIČ: CZ26788268 Číslo účtu: 1687297369/0800</p>	<p>Kontakty: Email: <a href="mailto:info@xidys.com">info@xidys.com</a> Web: <a href="https://www.xidys.com">https://www.xidys.com</a> Tel: +420 - 777 -15 16 15</p>
---	--	---

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP)

### 1. VÝKLAD POJMŮ použitých v těchto Všeobecných obchodních podmínkách

- 1.1. **Poskytovatel** je obchodní společnost Xidys Systems, s.r.o., se sídlem Návsí 645, 739 92 Návsí, okr. Frýdek-Místek, IČ: 26788268, DIČ: CZ26788268, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě v oddílu C, vložce číslo 26767. Poskytovatel je na základě osvědčení č. 835 o předložení oznámení dle ustanovení § 13 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací a k zajišťování veřejných komunikačních sítí.
- 1.2. **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a to podle druhu poskytované služby buď:
  - 1.2.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací přenosu hlasu prostřednictvím sítě Internet,
  - 1.2.2. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací připojení k síti Internet,
  - 1.2.3. Smlouva o poskytování dalších služeb elektronických komunikací.  
  
Změny Smluvních podmínek lze provést na Kontaktní místa dle Způsobu kontaktu.
- 1.3. **Žadatel** je jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která projeví zájem o uzavření Smlouvy s Poskytovatelem,
- 1.4. **Uživatel** je jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu,
- 1.5. **Služba** je služba elektronických komunikací, jejíž charakter a parametry jsou specifikovány ve Smlouvě. Tato služba spočívá v:
  - 1.5.1. **přenosu hlasu** prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet (VOIP),
  - 1.5.2. **poskytování přístupu** ke službám sítě Poskytovatele a sítě Internet,
  - 1.5.3. **poskytování dalších služeb elektronických komunikací** dle uzavřené Smlouvy.
- 1.6. **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 1.7. **Ceník** Služeb, práce, dopravy a případných administrativních úkonů je dostupný na Internetových stránkách Poskytovatele.

- 1.8. **Rozhraní** je zakončení sítě Poskytovatele v prostoru Uživatele způsobem technicky vyhovujícím pro poskytování Služeb (typicky zásuvka Ethernet RJ45).
- 1.9. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, které slouží k vyúčtování Ceny za Službu či jiné služby poskytnuté Poskytovatelem Uživateli.
- 1.10. **Porucha** služby je stav, kdy Službu je možno využít pouze částečně, anebo ji není možno využít vůbec.  
  
Poruchu je uživatel povinen hlásit bezodkladně a bez zbytečných prodlev, a to na Kontaktní místa a dle uvedeného Způsobu kontaktu.
  - 1.11. **Reklamacce** je právní úkon, kterým se Uživatel domáhá svých práv založených Poruchou služby či vadným Vyúčtováním.
  - 1.12. **Předávací protokol** je dokument sloužící k potvrzení převzetí zařízení, jeho instalace či předání Služby jako celku Uživateli. Jako Předávací protokol, pokud není řešen samostatně, může sloužit i Smlouva samotná.
  - 1.13. **ČTU** – Český Telekomunikační úřad (<http://www.ctu.cz>)
  - 1.14. **ČOI** – Česká Obchodní Inspekce (<http://www.coi.cz>)
  - 1.15. **Kontaktní místa a Způsob kontaktu:**  
  
**Poruchy / Reklamacce** – z organizačních důvodů (práce techniků v terénu) Uživatel hlásí přednostně na Kontaktní email nebo zasláním SMS na Kontaktní telefon. Až poté preferujeme volání na Kontaktní telefon, zaslání písemně na Adresu firmy či Adresu provozovny, nebo vyhotovení zápisu osobní návštěvou na Adrese provozovny.  
  
**Změny Smluvních podmínek** – žádosti o změny smluvních podmínek ze strany Uživatele jsou realizovány pouze písemnou formou, a to zasláním na Kontaktní email, Adresu Provozovny, Sídlo firmy, nebo osobně, vyhotovením zápisu na Adrese provozovny.
    - 1.15.1. **Kontaktní email:** [info@xidys.com](mailto:info@xidys.com), ve věcech Vyúčtování možno přímo na [fakturace@xidys.com](mailto:fakturace@xidys.com)
    - 1.15.2. **Kontaktní telefon:** +420 777 15 16 15
    - 1.15.3. **Adresa Provozovny:** Bukovecká 106, 739 91 Jablunkov
    - 1.15.4. **Sídlo firmy:** Návsí 645, 739 92 Návsí
  - 1.16. **Internetové stránky Poskytovatele (také www, web):** <https://www.xidys.com>

	<p>Xidys Systems, s.r.o. Návsí 645 739 92 Návsí, Czech Republic</p> <p>IČO: 26788268 DIČ: CZ26788268 Číslo účtu: 1687297369/0800</p>	<p>Kontakty: Email: <a href="mailto:info@xidys.com">info@xidys.com</a> Web: <a href="https://www.xidys.com">https://www.xidys.com</a> Tel: +420 - 777 -15 16 15</p>
---	--	---

## 1.17. Definice Rychlostí v rámci služby připojení k Internetu

- 1.17.1. **Rychlost** - rychlost odpovídající stahování a vkládání (download / upload), vyjádřená v Mb/s.
- 1.17.2. **Maximální Rychlost** – maximální možná rychlost s ohledem na použitou technologii, její přenosové možnosti a konkrétní podmínky nasazení.
- 1.17.3. **Inzerovaná Rychlost** - rychlost, kterou Poskytovatel uvádí ve své obchodní komunikaci (nabídkách), včetně reklamy a marketingu, jež jsou předmětem možného smluvního vztahu s Uživatelem. Tato rychlost nesmí být větší než Maximální Rychlost.
- 1.17.4. **Běžná Rychlost** - rychlost, jejíž hodnotu může 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.
- 1.17.5. **Minimální Rychlost** - nejnižší rychlost, kterou se Poskytovatel služby připojení k Internetu zavázal Uživateli smluvně poskytnout. Hodnota Minimální Rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty Rychlosti Inzerované a pokles pod tuto hodnotu je považován za výpadek služby (Poruchu).
- 1.17.6. **Skutečná Rychlost** - rychlost odpovídající měřením TCP propustnosti, ideálně na stránkách <https://www.netmetr.cz/cs/test.html> s plánovanou certifikací ČTU.

## 1.18. Definice Odchylek v rámci služby připojení k Internetu

- 1.18.1. **Velká Trvající** - taková odchylka, která vytváří **souvislý** pokles Skutečné Rychlosti pod definovanou hodnotu Běžné Rychlosti na dobu delší než 70 minut.
- 1.18.2. **Velká Opakující se** - taková odchylka, při které dojde k poklesům Skutečné Rychlosti pod definovanou hodnotu Běžné rychlosti alespoň 3x na nejméně 3.5 minut v časovém úseku 90 minut.

Případné domácí měření rychlosti připojení je nutné provádět na počítači připojeném kabelem přímo k výstupnímu routeru Poskytovatele.

## 2. Úvodní ustanovení


- 2.1. Tyto VOP blíže upravují a rozvádějí vzájemná práva a povinnosti smluvních stran založené Smlouvami a ve Smlouvách neupravené.
- 2.2. Smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických

komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem v jejich platném znění.

- 2.3. Proces sjednávání Smlouvy je zahájen učiněním návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem nebo Žadatelem. Smlouva je řádně uzavřena okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2.4. Poskytovatel není povinen Smlouvu s Žadatelem uzavřít v případě, že:
- 2.4.1. není v požadovaném místě připojení možné Službu zpřístupnit z technických anebo jiných provozních důvodů,
- 2.4.2. má pohledávku za Žadatelem,
- 2.4.3. zjistí, že Žadatel je v likvidaci, konkurzu, případně že na Uchazeče byl podán návrh na prohlášení konkurzu,
- 2.4.4. zjistí, že Žadatel při vyplňování smluvního formuláře úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje.
- 2.5. V případě potřeby Poskytovatel může Uživateli vypůjčit případně prodat technické zařízení sloužící jako rozhraní pro poskytování Služby u Uživatele (dále jen technické zařízení). Technické zařízení se vypůjčuje výlučně na dobu trvání Smlouvy. V případě prodeje technického zařízení Uživateli přechází vlastnické právo k technickému zařízení na Uživatele až ke dni úplného zaplacení kupní ceny.

## 3. Vypůjčení technického zařízení

- 3.1. Vypůjčení technického zařízení Uživateli dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP bude sepsána Předávací protokol. Před předáním technického zařízení je Poskytovatel v případech, kdy to uzná za vhodné, oprávněn požadovat po Uživateli (vypůjčitel) vratnou peněžní kauci až do výše běžné pořizovací ceny technického zařízení.
- 3.2. Uživatel (vypůjčitel) je povinen technické zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením a není oprávněn jakkoli zasahovat do jeho technického nastavení ani s ním jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele (půjčitele).
- 3.3. Uživatel (vypůjčitel) je povinen vypůjčené technické zařízení vrátit Poskytovateli (půjčiteli) na Kontaktním místě / Adrese Provozovny Poskytovatele nejpozději do 7 dnů ode dne ukončení Smlouvy nebo smlouvy o vypůjčce, podle toho, která z těchto právních skutečností

	<p>Xidys Systems, s.r.o. Návsí 645 739 92 Návsí, Czech Republic</p> <p>IČO: 26788268 DIČ: CZ26788268 Číslo účtu: 1687297369/0800</p>	<p>Kontakty: Email: <a href="mailto:info@xidys.com">info@xidys.com</a> Web: <a href="https://www.xidys.com">https://www.xidys.com</a> Tel: +420 - 777 -15 16 15</p>
--	--	---

nastane dříve. Pokud byla při předání technického zařízení požadována Poskytovatelem vratná kauce, je Poskytovatel povinen tuto kauci vrátit Uživateli (vypůjčitel) do 10 dnů od vrácení technického zařízení.

- 3.4. Pokud byla při předání technického zařízení Uživatelem složena vratná peněžní kauce dle ust. odst. 3.1. tohoto článku VOP a Uživatel (vypůjčitel) nevrátí předmětné technické zařízení ve lhůtě uvedené v odst. 3.3. tohoto článku VOP, platí, že takové jednání Uživatele se považuje za konkludentně uzavřenou kupní smlouvu, na základě které přejde vlastnické právo k vypůjčenému technickému zařízení na Uživatele (vypůjčitele), a to ke dni, ke kterému Poskytovatel vystaví pro Uživatele daňový doklad na výši shora uvedené vratné peněžní kauce.
- 3.5. Uživatel (vypůjčitel) je oprávněn technické zařízení používat pouze k účelu sjednanému ve smlouvě o výpůjčce a ve Smlouvě. Uživatel (vypůjčitel) není oprávněn přenechat technické zařízení k užívání jiné osobě, vyjma osob blízkých ve smyslu Občanského zákoníku.
- 3.6. Uživatel je povinen seznámit se s bezpečnostními informacemi a návody, pokud jsou dodány s technickým zařízením a řídit se pokyny v nich uvedenými.
- 3.7. Na software instalovaný na některých technických zařízeních se vztahují zákony o průmyslovém a autorském vlastnictví a bez písemného souhlasu Poskytovatele je zakázáno jakékoliv neautorizované kopírování, úpravy, či jiné nakládání s tímto software, a to včetně změn v konfiguraci zařízení.

#### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

##### 4.1. Poskytovatel je povinen:

- 4.1.1. v termínu sjednaném ve Smlouvě zřídit Uživateli přístup ke Službě; zřízení přístupu ke Službě zahrnuje základní nastavení technického zařízení sloužícího jako Rozhraní pro poskytování Služby. Jakékoli speciální nastavování parametrů či funkcí předmětného zařízení je prováděno na základě zvláštní objednávky a za úplaty, dle Ceníku Poskytovatele.
- 4.1.2. poskytovat Uživateli Službu dle Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a ve sjednané technické kvalitě,
- 4.1.3. na své náklady odstranit zjištěnou Poruchu služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně

Poskytovatele; Poruchu služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím zjištění či po jejím řádném nahlášení Uživatelem způsobem uvedeným v ustanovení čl. 5 odst. 5.2. bodu 5.2.1. těchto VOP,


- 4.1.4. poskytnout Uživateli na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši Cen za poskytované Služby.

##### 4.2. Poskytovatel je oprávněn:

- 4.2.1. užívat při poskytování Služeb či odstraňování Poruch služeb plnění svých smluvních partnerů; v takových případech Poskytovatel odpovídá, jako by plnění poskytoval sám. Uživatel je povinen postupovat vůči smluvním partnerům Poskytovatele stejně, jako by měl dle Smlouvy a těchto VOP postupovat vůči Poskytovateli.
- 4.2.2. změnit jednostranně tyto VOP. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny těchto VOP, která pro Uživatele znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat Uživateli oznámení o zamýšlené změně s upozorněním, že je Uživatel oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou těchto VOP nesouhlasí, a to ke dni účinnosti zamýšlené změny těchto VOP. Pokud Uživatel písemně projeví svůj nesouhlas se zamýšlenou změnou VOP, ale Smlouvu nevyhoví, platí vůči němu nadále původní VOP ve znění před zamýšlenou změnou.
- 4.2.3. ukončit poskytování některé ze Služeb v závislosti na vývoji situace na trhu elektronických komunikací či v závislosti na technickém vývoji; Služba, jejíž poskytování bylo takto ukončeno, musí být nahrazena Službou technicky novou odpovídající vývoji na trhu elektronických komunikací.
- 4.2.4. změnit jednostranně funkce či vlastnosti poskytované Služby za předpokladu, že se jedná výlučně o změnu ve prospěch Uživatele,
- 4.2.5. postoupit svá práva a povinnosti založené Smlouvou na třetí osobu podnikající v elektronických komunikacích; má se za to, že Uživatel se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí. Sjednaná kvalita poskytovaných Služeb, jakožto i smluvní podmínky musejí zůstat zachovány.

#### 5. Práva a povinnosti Uživatele

##### 5.1. Uživatel je povinen zejména:

	<p>Xidys Systems, s.r.o. Návsí 645 739 92 Návsí, Czech Republic</p> <p>IČO: 26788268 DIČ: CZ26788268 Číslo účtu: 1687297369/0800</p>	<p>Kontakty: Email: <a href="mailto:info@xidys.com">info@xidys.com</a> Web: <a href="https://www.xidys.com">https://www.xidys.com</a> Tel: +420 - 777 -15 16 15</p>
---	--	---

- 5.1.1. užívat Služby poskytované mu dle Smlouvy v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, těmito VOP a dobrými mravy, jakožto i zvyklostmi panujícími v oblasti elektronických komunikací, a dodržovat zejména veškeré povinnosti uložené zákonem o elektronických komunikacích,
- 5.1.2. využívat pouze parametry nastavení Služby specifikované v Předávacím protokolu, zejména je povinen používat svou správnou IP adresu,
- 5.1.3. neobcházet svoji identifikaci na síti Internet, (tzv. nedovolený proxying, změnou / podvržením jemu přidělené IP adresy,
- 5.1.4. nešířit a nepřepřevodit prostřednictvím sítě Poskytovatele či sítě Internet obsah závadného, obtěžujícího či nelegálního charakteru. V těchto případech je odpovědnost Uživatele dána vždy, a to bez ohledu na to, zda Služby takto zneužívá Uživatel či třetí osoba, která získala přístup ke Službě na koncovém zařízení Uživatele.
- 5.1.5. poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nutnou ke zřízení přístupu Uživatele ke Službě (mj. i zařídit souhlas majitele objektu s instalací technického zařízení sloužícího k poskytování Služeb, jeli potřebný) či součinnost potřebnou k zajištění dalšího poskytování Služby Poskytovatelem (např. zajištění přístupu do nemovitosti za účelem provedení oprav Poruchy Služby, změn Služby); v případě, že Uživatel takovou součinnost neposkytne ani po písemné výzvě ze strany Poskytovatele, považuje se toto jednání za závažné porušení smluvních povinností Uživatele a Poskytovatel není povinen zřídit Uživateli přístup ke Službě či Službu dále poskytovat, přičemž se takové prodlení se zpřístupněním či poskytováním Služby nepovažuje za porušení smluvních povinností Poskytovatele.
- 5.1.6. sdělit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ atp. Tyto změny je Uživatel povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného prodlení po jejich provedení, a to písemně na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě. Nedodržení této povinnosti umožňuje Poskytovateli účtovat Uživateli pokutu ve výši 1000 Kč bez DPH,
- 5.1.7. používat výhradně rozhraní (koncové zařízení) schváleného typu pro danou Službu, chránit koncové zařízení před jakýmkoli zneužitím třetí osobou.

## 5.2. Uživatel je dále povinen:

- 5.2.1. hlásit Poskytovateli neprodleně výskyt Poruch Služby na Poskytovatelem určená Kontaktní místa, a to dle uvedeného Způsobu kontaktu,
- 5.2.2. uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Uživatелеm založené z titulu Smlouvy,
- 5.2.3. uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce dle Ceníku poskytovatele, např. servisní práce spočívající v odstraňování Poruchy Služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele,
- 5.3. Uživatel je povinen Poskytovateli řádně uhradit vyúčtovanou Cenu za poskytnuté Služby.


## 5.4. Uživatel je oprávněn:

- 5.4.1. bezplatně hlásit Poruchy služby na Poskytovatelem určená Kontaktní místa, a to dle uvedeného Způsobu kontaktu (1.15.),
- 5.4.2. požádat Poskytovatele o pozastavení poskytování Služby; Poskytovatel není povinen této žádosti vyhovět,
- 5.4.3. požádat Poskytovatele o převedení svých práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu, kterou Uživatel doporučí; této žádosti Poskytovatel vyhoví za předpokladu, že Uživatel nemá vůči Poskytovateli žádné neuhrazené závazky či že takové závazky převezme třetí osoba nastupující na místo Uživatele,

## 5.5. Uživatel není oprávněn:

- 5.5.1. jakkoli zasahovat do zařízení vypůjčeného dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP,
- 5.5.2. jakkoli bez pověření Poskytovatele měnit technické nastavení Služby,
- 5.5.3. bez souhlasu Poskytovatele umožnit užívání Služby poskytované Uživateli dle Smlouvy také třetím osobám, které nemají s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu; toto ustanovení se nevztahuje na osoby blízké Uživateli ve smyslu Občanského zákoníku. Porušení tohoto ustanovení Uživatелеm umožňuje Poskytovateli okamžitě zrušit Smlouvu a účtovat mu pokutu až do výše 50 000 Kč bez DPH,

- 5.6. Uživatel souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s Poskytovatelem, vztahujících se k plnění práv a povinností ze Smlouvy, za

	<p>Xidys Systems, s.r.o. Návsí 645 739 92 Návsí, Czech Republic</p> <p>IČO: 26788268 DIČ: CZ26788268 Číslo účtu: 1687297369/0800</p>	<p>Kontakty: Email: <a href="mailto:info@xidys.com">info@xidys.com</a> Web: <a href="https://www.xidys.com">https://www.xidys.com</a> Tel: +420 - 777 -15 16 15</p>
--	--	---

účelem vnitřní kontroly služeb Poskytovatele a zvyšování jejich kvalit O případném nahrávání hovoru bude Uživatel v jeho průběhu informován.

## 6. Omezení či přerušování poskytování Služby

6.1. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě s okamžitou platností:

- 6.1.1. v případě, že by dalším poskytováním Služby mohlo dojít či docházelo ke vzniku škody na majetku Poskytovatele či třetích osob, ke vzniku újmy na zdraví třetích osob, nebo při podezření na narušení integrity Služby s možností bezpečnostních incidentů jako jsou únik dat, osobních údajů, napadení systémů, apod.
- 6.1.2. v případě, že Uživatel používá jiné rozhraní (koncové zařízení), než Poskytovatelem poskytnuté či Uživateli doporučené pro danou Službu,
- 6.1.3. v případě, že zjistí, že se Uživatel dopustil porušení povinnosti dle ustanovení čl. 5 odst. 5.1. těchto VOP,
- 6.1.4. v případě, že zařízení Uživatele generuje nežádoucí provoz v síti Poskytovatele (např. po napadení hackerem, virem apod.).

6.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu potřebnou pro provedení správy či plánované údržby technologického vybavení Poskytovatele potřebného k poskytování Služby.

6.3. Poskytovatel je oprávněn ve veřejném zájmu bez dalšího omezit či přerušit poskytování dotčené Služby na nezbytně nutnou dobu.

6.4. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě v případě, že se Uživatel ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnuté Služby a dlužnou částku neuhradí ani po prokazatelně učiněném upozornění ze strany Poskytovatele s uvedením náhradního termínu k plnění ne kratšího než sedm dní ode dne dodání upozornění.

Za prokazatelné upozornění je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli přiměřenou nákladově orientovanou cenu (zejm. poštovné a balné, náklady na tisk a papír), dle Ceníku Poskytovatele.

6.5. Omezení či přerušování poskytování Služby dle ustanovení čl. 6 těchto VOP není považováno za prodlení na straně Poskytovatele s poskytováním Služby.

6.6. Při omezení či přerušování poskytování Služby dle ustanovení odst. 6.1. bod 6.1.2., 6.1.3. a ustanovení odst. 6.4. (zaviněné ze strany Uživatele) tohoto článku VOP je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli za jeden každý měsíc trvání takového omezení či přerušování poskytování Služby smluvní pokutu ve výši pravidelné měsíční Ceny sjednané za Službu, v případě doby kratší než měsíc, její poměrnou část. Pro účtování a placení této smluvní pokuty platí přiměřeně ustanovení čl. 7 těchto VOP.

## 7. Platební podmínky

7.1. Cena za poskytnutou Službu začíná být účtována ode dne, kdy byl Uživateli zřízen přístup ke Službě. Za den zřízení přístupu ke Službě se považuje den, který je uveden v Uživatelem podepsaném Protokolu o předání Služby. Není-li takový protokol, považuje se za den zřízení přístupu ke Službě den, kdy Uživatel začal prokazatelně Službu užívat.

7.2. Poskytovatel je oprávněn účtovat a Uživatel je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu ve výši platné v době poskytnutí Služby, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

7.3. Cena za Službu může být hrazena zpětně za Službu poskytnutou v uplynulém zúčtovacím období nebo formou již složených záloh na služby účtované v budoucích obdobích.


7.4. K úhradě Ceny za poskytnutou Službu Poskytovatel bezprostředně po uplynutí zúčtovacího období vystaví Vyúčtování splňující náležitosti daňového dokladu podle platných právních předpisů a odešle ho na adresu Uživatele uvedenou ve Smlouvě případně po dohodě s Uživatelem na jeho emailovou adresu.

V případě, že Uživatel nesouhlasí se zasláním Vyúčtování elektronickou formou, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu v takovém případě za odesílání vyúčtování v písemné podobě přiměřenou nákladově orientovanou cenu (zejm. poštovné a balné, náklady na tisk a papír), dle Ceníku Poskytovatele.

7.5. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc nebo jiné období, které je definováno ve specifikaci Služby ve Smlouvě.

7.6. Uživatel je povinen Vyúčtování uhradit do termínu na něm uvedeném.

7.7. Nepodaří-li se poskytovateli poštovních služeb Vyúčtování Uživateli doručit z důvodu toho, že se Uživatel odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Uživatel zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí

	<p>Xidys Systems, s.r.o. Návsí 645 739 92 Návsí, Czech Republic</p> <p>IČO: 26788268 DIČ: CZ26788268 Číslo účtu: 1687297369/0800</p>	<p>Kontakty: Email: <a href="mailto:info@xidys.com">info@xidys.com</a> Web: <a href="https://www.xidys.com">https://www.xidys.com</a> Tel: +420 - 777 -15 16 15</p>
--	--	---

odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem, kdy poskytovatel poštovních služeb nedoručenou zásilku doručil zpět odesílateli.

- 7.8. Pro případ prodlení Uživatele s úhradou vyúčtování ve lhůtě uvedené v ustanovení odst. 7.6. tohoto článku VOP sjednává se smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za jeden každý započatý den prodlení.
- 7.9. Vyúčtování se považuje za uhrazené dnem, kdy je vyúčtovaná Cena v plné výši připsána na účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování či v hotovosti předána Poskytovateli.
- 7.10. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli složení vratné finanční jistiny sloužící k zajištění úhrady vyúčtovaných Cen za poskytnuté Služby či jiných pohledávek Poskytovatele za Uživatelem založených Smlouvou (včetně úhrady případné smluvní pokuty); tato vratná finanční jistina, či její příslušná zbývající část, bude Uživateli vrácena při ukončení Smlouvy. Pokud Uživatel vratné finanční jistiny nesloží, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti dle Smlouvy.

## 8. Platnost a účinnost Smlouvy

- 8.1. Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.2. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem platí, že jedna každá smluvní strana může **Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou** písemně vypovědět s vypovědní lhůtou 1 měsíce běžící od prvního dne následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.

**Smlouvy uzavřené na dobu určitou** lze vypovědět s tím, že v tomto případě je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Pokud bylo uživateli v rámci této Smlouvy poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli doplatek ceny takového zařízení do její plné výše, platné v době pořízení daného zařízení.

V případě, že Poskytovatel ukončí Smlouvu uzavřenou na dobu určitou způsobem dle ustanovení odst. 8.3., bodu 8.3.3., 8.3.4., 8.3.5., tohoto článku VOP, je oprávněn vyúčtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši rovnající se součinu počtu měsíců zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výše pravidelné měsíční Ceny sjednané za Službu. Pro účtování a placení této smluvní pokuty platí přiměřeně ustanovení čl. 7 těchto VOP.

- 8.3. **Poskytovatel je oprávněn** Smlouvy uzavřené na dobu určitou i neurčitou písemně **vypovědět** s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi Uživateli v případě, že:


- 8.3.1. Uživatel vstoupil do likvidace, byl na Uživatele podán návrh na prohlášení konkurzu, či byl konkurz již prohlášen,
- 8.3.2. Poskytovateli či třetím osobám hrozí vzniknout či v důsledku jednání Uživatele již vzniká škoda,
- 8.3.3. Uživatel užívá Služby v rozporu s platnými právními předpisy,
- 8.3.4. Uživatel se dopustil závažného porušení smluvních povinností ve smyslu těchto VOP,
- 8.3.5. Uživatel Poskytovateli úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil Cenu za poskytnuté Služby, a to i po prokazatelném upozornění ze strany Poskytovatele. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených Vyúčtování.

- 8.4. **Uživatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy**, a to dnem doručení odstoupení Poskytovateli, z důvodu závažného porušení Smlouvy Poskytovatelem, za které se považuje:

- 8.4.1. Nedostupnost Služby nepřetržitě po více než 7 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o této nedostupnosti informoval, způsobem popsáným v 1.15., pokud tato nedostupnost není způsobena vyšší mocí nebo Omezením či přerušením Služby dle bodu 6.
- 8.4.2. Nedostupnost služby v souhrnné délce více než 11 dní za období 30 po sobě jdoucích dní s tím, že délka této nedostupnosti se počítá vždy od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsáným v 1.15., pokud tato nedostupnost není způsobena vyšší mocí nebo Omezením či přerušením Služby dle bodu 6.

- 8.5. Výpovědi Smlouvy nejsou dotčena vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran finanční povahy založená dle Smlouvy do dne jejího ukončení, zejména povinnost uhradit dlužné Ceny za poskytnuté Služby a případná povinnost nahradit škodu.

- 8.6. Smlouva končí také dnem, kdy Poskytovatel přestane být dle ustanovení příslušných předpisů způsobilý

	<p>Xidys Systems, s.r.o. Návsí 645 739 92 Návsí, Czech Republic</p> <p>IČO: 26788268 DIČ: CZ26788268 Číslo účtu: 1687297369/0800</p>	<p>Kontakty: Email: <a href="mailto:info@xidys.com">info@xidys.com</a> Web: <a href="https://www.xidys.com">https://www.xidys.com</a> Tel: +420 - 777 -15 16 15</p>
---	--	---

poskytovat služby elektronických komunikací, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

- 8.7. **Dále je Uživatel oprávněn odstoupit od Smlouvy**, pokud dojde k podstatné změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku, které vedou ke zhoršení postavení Uživatele. Za „podstatnou změnu“ dle tohoto bodu se považuje zejména: prodloužení výpovědní lhůty, navýšení smluvní pokuty, snížení rychlosti smlouveného tarifu, navýšení jeho ceny nebo zkrácení doby splatnosti. Obecná pravidla změny Všeobecných podmínek a Ceníku viz. 14.
- 8.8. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatелеm platí, že Smlouva uzavřená na dobu určitou se po uplynutí sjednané doby jejího trvání bez dalšího mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, neprojevili-li alespoň jedna ze smluvních stran nejpozději měsíc před uplynutím sjednané doby trvání dané Smlouvy písemně svůj úmysl smlouvu ukončit uplynutím sjednané doby jejího trvání.


## 9. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 9.1. V případě, že uživatel je fyzickou osobou, jsou poskytovatelem zpracovávány jeho osobní údaje, zejména údaje identifikační, platební a kontaktní, ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 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 „GDPR“) účinném od 25. 5. 2018.
- 9.2. Bez ohledu na to, zdali je uživatel fyzickou či právnickou osobou, mohou být poskytovatelem též zpracovávány osobní údaje zaměstnanců uživatele, zejména údaje identifikační a kontaktní, ve smyslu GDPR.
- 9.3. Poskytovatel v pozici správce zpracovává ty osobní údaje, které Uživatel případně jeho zaměstnanec poskytl při uzavírání Smlouvy, a to s ohledem na nezbytnost takového zpracování pro splnění Smlouvy a tedy poskytnutí Služby.
- 9.4. Poskytovatel dále zpracovává uvedené osobní údaje a údaje o způsobech využívání Služby Uživatелеm na základě svých oprávněných zájmů pro marketingové účely související s poskytováním Služby.
- 9.5. Poskytovatel nepředá osobní údaje uživatelů žádným dalším příjemcům. Tímto nejsou dotčeny povinnosti poskytovatele stanovené zvláštním právním předpisem.
- 9.6. Uživatel, případně zaměstnanec uživatele, má v souvislosti se zpracováním jeho osobních údajů právo:

- 9.6.1. žádat o informace o kategoriích zpracovávaných osobních údajů, účelu, době a povaze zpracování a o příjemcích osobních údajů,
- 9.6.2. požádat o poskytnutí kopie zpracovávaných osobních údajů,
- 9.6.3. požádat při naplnění podmínek stanovených relevantními právními předpisy, aby osobní údaje byly opraveny, doplněny nebo vymazány, případně jejich zpracování omezeno,
- 9.6.4. vznést námitku proti zpracování osobních údajů a právo podat stížnost u dozorového úřadu,
- 9.6.5. být informován o případech porušení zabezpečení osobních údajů a to tehdy, pokud je pravděpodobné, že daný případ porušení bude mít za následek vysoké riziko pro jeho práva a svobody.
- 9.7. Zpracování a ochrana osobních údajů Uživatelů je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je správcem osobních údajů a osobou oprávněnou nakládat osobními údaji dle příslušných právních předpisů.
- 9.8. Smluvní strany Smlouvy jsou povinny zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru druhé smluvní straně, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.
- 9.9. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran se nevztahuje na:
- 9.9.1. skutečnost, že byla Smlouva uzavřena,
- 9.9.2. podmínky pro poskytování Služby,
- 9.9.3. informace, které se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti,
- 9.10. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými ustanoveními platného právního řádu České republiky.

## 10. Reklamacе

- 10.1. Uživatel má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamacі:
- 10.1.1. na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu (reklamacе na Vyúčtování),
- 10.1.2. na poskytovanou Službu (reklamacе na Službu).
- 10.2. Reklamacі na Vyúčtování je Uživatel oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání Vyúčtování, jinak právo na podání Reklamacі zanikne. Reklamacі musí obsahovat označení Uživatele,

	<p>Xidys Systems, s.r.o. Návsí 645 739 92 Návsí, Czech Republic</p> <p>IČO: 26788268 DIČ: CZ26788268 Číslo účtu: 1687297369/0800</p>	<p>Kontakty: Email: <a href="mailto:info@xidys.com">info@xidys.com</a> Web: <a href="https://www.xidys.com">https://www.xidys.com</a> Tel: +420 - 777 -15 16 15</p>
---	--	---

Smlouvy, vadného Vyúčtování a vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Uživatel vadu Vyúčtování; dále musí být Reklamacie podepsána Uživatelé či osobou oprávněnou činit jménem Uživatele právní úkony. Vadné Vyúčtování Ceny je takové Vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým Službám.

- 10.3. V případě, že Poskytovatel Reklamací na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu vyřídí kladně a zjistí, že došlo k vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu v neprospěch Uživatele, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamacie na účet Uživatele, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 10.4. Reklamací na Službu je Uživatel oprávněn podat nejpozději do dvou měsíců ode dne předpokládané Poruchy Služby, jinak právo na podání Reklamacie zanikne. Reklamacie musí obsahovat označení Uživatele, Smlouvy, vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Uživatel poruchu Služby, zejména popis údajné poruchy Služby, čas a délku jejího výskytu; dále musí být Reklamacie podepsána Uživatelé či osobou oprávněnou činit jménem Uživatele právní úkony.
- 10.5. V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamacie na Službu zjistí, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, vyřídí reklamací kladně a přiměřeně sníží Cenu za poskytnutou Službu, případně po dohodě s Uživatelé zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany Smlouvy jinak.
- 10.6. Uživatel je rovněž oprávněn uplatnit reklamací Služby poskytování Internetového připojení v případě doložení měření v rámci Velké Trvající nebo Velké Opakující se odchylky (viz 1.18.), nebo pokud Skutečná rychlost nedosahuje Minimální rychlosti (viz 1.17.).
- 10.7. Podání reklamacie dle tohoto článku VOP nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.
- 10.8. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelé a Uživatelé platí, že Poskytovatel není povinen z pohledu Reklamacie hradit škodu způsobenou Uživatelé či jeho třetím stranám tím, že došlo k přerušení poskytování Služby, které není považováno za hrubé porušení Smlouvy ve smyslu 8.4.1. a 8.4.2.


## 11. Hlasové služby VOIP, Přenositelnost telefonních čísel

- 11.1. Uživatel má právo na uveřejnění v telefonním seznamu vydávaném dle Zákona o el. komunikacích. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno.
- 11.2. Přenositelnost telefonního čísla a výběr Poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení Uživatele připojeno v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
- 11.3. Při využití VOIP je možné bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Každá účastnická stanice je určena pro konkrétní místo, které je sjednáno ve Smlouvě a je výslovně zakázáno tuto přemísťovat mimo toto místo. Na požádání provozovatele nebo jiného příslušného orgánu zajišťující tísňové volání poskytne tomuto Poskytovatel příslušné lokalizační údaje (adresu) podle svých technických možností. Lokalizační údaje je databáze míst, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.
- 11.4. Poskytovatel v souladu s platnými a účinnými právními předpisy umožňuje přenesení telefonního čísla. V případě, že má Uživatel zájem o přenos telefonního čísla, je nezbytné s Poskytovatelé nejdříve zaslat formulář "Žádost o zrušení hlasové služby poskytované v pevné síti z důvodu přenesení čísla k jinému operátorovi" a tuto řádně doručit novému Poskytovatelé. Telefonní číslo je přeneseno během jednoho měsíce od doručení žádosti. Obdobně lze přenést číslo od Poskytovatele i směrem k němu.

## 12. Odpovědnost Poskytovatele

- 12.1. Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá Poskytovatel za funkčnost online služeb třetích stran (emailové a vyhledávací služby, streamovací služby, sociální sítě, apod.).
- 12.2. Zřízení a poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet je podmíněno funkčním přístupem k síti Poskytovatele a síti Internet o Poskytovatelé specifikované technické kvalitě. V případě, že dojde k omezení či přerušení poskytování připojení k síti Poskytovatele a síti Internet, je rovněž bez dalšího fakticky omezeno či přerušeno poskytování Služby přenosu hlasu prostřednictvím sítě Poskytovatele a sítě Internet.



	<p>Xidys Systems, s.r.o. Návsí 645 739 92 Návsí, Czech Republic</p> <p>IČO: 26788268 DIČ: CZ26788268 Číslo účtu: 1687297369/0800</p>	<p>Kontakty: Email: <a href="mailto:info@xidys.com">info@xidys.com</a> Web: <a href="https://www.xidys.com">https://www.xidys.com</a> Tel: +420 - 777 -15 16 15</p>
---	--	---

12.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikla v důsledku neodborného nakládání s technickým zařízením vypůjčeným či zakoupeným dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP.

12.4. Poskytovatel není povinen nahrazovat Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení čl. 6 těchto VOP.

12.5. Poskytovatel odpovídá pouze za poruchy Služby, které vznikly v důsledku závady technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel prodá Uživateli technické zařízení dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VOP, nepovažuje se porucha tohoto technického zařízení za poruchu Služby, nicméně zakládá za stanovených podmínek nárok na záruční opravu. Je-li technické zařízení Uživateli Poskytovatelem pouze vypůjčeno, považuje se porucha takového zařízení za poruchu technického charakteru na straně Poskytovatele.

### 13. Řešení sporů a rozhodné právo

13.1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.

13.2. Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTU. ČTU rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.

13.3. Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle Občanského zákoníku.

13.4. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Uživatel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na ČTU (<http://www.ctu.cz>)

13.5. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Uživatel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na ČOI (<http://www.coi.cz>).

### 14. Změny Všeobecných podmínek a Ceníku

14.1. Poskytovatel je oprávněn měnit Všeobecné podmínky nebo Ceník z důvodu změny platné legislativy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací.

14.2. Poskytovatel je oprávněn měnit Všeobecné podmínky nebo Ceník, a to co se týká rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny

podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.

14.3. O změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku je Poskytovatel povinen informovat Uživatele prostřednictvím samostatné e-mailové zprávy, nebo písemně samostatným dopisem či v rámci Vyúčtování, a to minimálně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn.

14.4. V případě podstatné změny Všeobecných podmínek nebo Ceníku, zhoršujících postavení Uživatele, je tento oprávněn odstoupit od Smlouvy viz 8.7.

### 15. Závěrečná ustanovení

15.1. Veškeré právní úkony činěné na základě Smlouvy a těchto VOP písemně musí být odeslány na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě. V případě, že se poskytovateli poštovních služeb nepodaří zásilku doručit adresátovi z důvodu toho, že se odstěhoval bez udání nové adresy nebo si zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se zásilka za doručenu dnem, kdy poskytovateli poštovních služeb nedoručenou zásilku odeslateli doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání adresy, nevyzvedl si zásilku v úložní době či její převzetí odmítl. Totéž platí i pro případ, že bude zjištěno, že adresát je v místě doručení neznámý.

15.2. Součástí Smlouvy jsou:

15.2.1. součásti uvedené ve Smlouvě,

15.2.2. Protokol o předání Služby, existuje-li,

15.2.3. Smlouva o výpůjčce technického zařízení, byla-li sjednána a protokol o předání technického zařízení, existuje-li.

15.3. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednáními Smlouvy a ujednáními VOP, popřípadě jiných závazných smluvních dokumentů, mají přednost příslušná ustanovení Smlouvy a jejich případných Dodatků, existují-li,

15.4. Tyto VOP jsou platné od 1.1.2021.