

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ SÍTĚ BARONET

1. Úvodní ustanovení

1.1 Mgr. Vít Baran, se sídlem Pod Lipami 456/2, 792 01 Bruntál, IČ: 65884451 (dále jen „poskytovatel“), poskytující služby elektronických komunikací pod obchodní značkou "Baron computer" a (dále jen „služby“) tímto stanoví následující Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP" či „Podmínky“) upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 2145 a Zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen "ZEK") uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen "smlouva") a dodatků k této smlouvě (dále jen „dodatky“). Služby jsou poskytovány na území okresu Bruntál.

1.2 Tyto podmínky, Ceníky služeb, vč. ceníku doplňkových služeb, seznam druhů poskytovaných služeb, popis služeb včetně nabízené a zaručené úrovně jejich kvality, nabídka druhů servisních služeb, programová nabídka, jakož i příp. další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy; přitom smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu přednost před ustanoveními těchto VOP. Podpisem smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámí a souhlasí se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně VOP. Pojem „smlouva“ používaný v těchto VOP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se zejména jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Služby mohou být poskytovatelem nabízeny jednotlivě nebo spolu s ostatními službami poskytovatele v tzv. balíčcích služeb i balíček služeb je považováno za službu. V případě, že smlouva s pozdějším datem plně nahradí smlouvu dřívější, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky za účastníkem).

1.3 Na základě smlouvy, těchto VOP a příp. dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejich součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VOP a platným ceníkem poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).

2. Smluvní strany

2.1 Ve smluvních vztazích, které se řídí těmito VOP, vystupují tyto smluvní strany:

Uživatel / Účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu a která využívá nebo žádá službu.

Poskytovatel / Provozovatel – Mgr. Vít Baran (dále také Baron computer).

3. Vymezení základních pojmů

Pro účely těchto VOP a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

3.1 **Specifikace služeb** – stanoví technické a organizační podmínky poskytování služeb společností Baron computer (dále jen služby) pro právnické i fyzické osoby (účastníky), které s poskytovatelem služeb společností Baron computer (dále jen poskytovatel) uzavřely smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací. Tento dokument je nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a obsahuje základní popis poskytovaných služeb, některé procedury týkající se zavedení a organizačního zajištění poskytování služeb, jakož i specifické podmínky pro zavedení a poskytování služeb. Dokument je umístěn na www.baronpc.cz

3.2 **Aktivace či zřízení služby** představuje úkon provedený poskytovatelem, při kterém dojde ze strany poskytovatele ke zprovoznění služby.

3.3 **Omezení poskytování služby** – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení/pozastavení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platnou Smlouvou; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivčního poplatku ve výši 100 Kč. Poskytovatel může omezit/pozastavit poskytování služeb v případě, že účastník poruší své závazky podle bodu 5. a 6. těchto podmínek.

3.4 **Zrušení poskytování služby** – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

3.5 **Přenositelnost čísel** – Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení ZEK, opatření obecné povahy vydaná českým telekomunikačním úřadem.

3.6 **Koncový bod sítě** – fyzický bod; zásuvka, ethernetový port (standardně switch, router apod.), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti. Koncovým bodem sítě může být vysílač nebo jiné zařízení Poskytovatele v případě, kdy přijímací strana posledního spoje je tvořena zařízením Účastníka (standardně přijímací jednotka pro bezdrátový spoj, domácí WiFi router apod.).

4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 Poskytovatel poskytuje účastníkovi služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.

4.2 Poskytovatel zajistí servis a případné opravy poruch umístěných zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou službu ve Specifikaci služby.

4.3 Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je definováno standardně ve Specifikaci služeb.

4.4 Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedených v seznamu druhů služeb ve Smlouvě, a to v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a příslušných opatření vydaných českým telekomunikačním úřadem. Poskytovatel nese z hlediska poskytování služeb zodpovědnost za funkčnost a kvalitu sítě a zajistí, že funkčnost sítě poskytovatele bude vyšší než 95 % časové periody, která odpovídá účtovánu období – na optické síti a 90 % na bezdrátové síti. Uvedené údaje se netýkají případů způsobených zásahem vyšší moci nebo nefunkčnosti mezinárodních nebo primárních operátorů nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření (např. rozsáhlých výpadků elektrické energie apod.) či jiného důležitého obecného zájmu.

4.5 Poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezaplatí včas vyúčtované ceny za služby (nebo v případě veřejné telefonní služby soustavně opožděně platí či soustavně neplatí) nebo neplní další smluvní podmínky zajistit, aby mu bylo prokazatelně dodáno alespoň jedno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjevná náprava. Pokud ve stanoveném termínu účastník, nezejména nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Je-li opoždění nebo soustavně neplacení opakované, nemusí poskytovatel upozorňovat účastníka a vydávat náhradní termín k plnění. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním prokazatelných upozornění na zjevná náprava či zaplacení dlužných částek, a to ve výši uvedené v platném ceníku poskytovatele či ve Smlouvě. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtované ceny za služby se považuje také i jen částečná platba za službu; i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit, bez a/nebo po poskytnutí náhradního termínu plnění účastníkovi.

4.6 Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a jejich nedílných součástí účastníkem. Jestliže účastník uzavře s poskytovatelem smlouvu na závaznou dobu trvání, není možné před skončením této doby požádat o přerušení dodávky služeb.

4.7 Poskytovatel není povinen uhrazovat uživatelům náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnost služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnost či nedostupnost služeb v době tzv. pravidelné údržby na straně poskytovatele.

4.8 Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závada způsobil účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení účastníka. V těchto případech je účastník povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku poskytovatele.

4.9 Poskytovatel neodpovídá uživateli za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb, a dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci a v důsledku nefunkčnosti jiných poskytovatelů služeb elektronických komunikací.

5. Práva a povinnosti uživatele/účastníka

5.1 Uživatel či účastník je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „zařízení účastníka“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení účastníka. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost účastníka. Schválení zařízení účastníka Poskytovatelem obdrží účastník na vyžádání. V případě připojení jiných

zařízení, než schválených zařízení účastníka nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.

5.2 Účastník se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nespĺňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválené dle českých právních předpisů k provozu. Poruší-li účastník výše uvedené povinnosti má poskytovatel v takovém případě právo pozastavit a nadále účtovat poskytování služeb.

5.3 Účastník se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy a těchto podmínek.

5.4 Účastník je povinen nejpozději do 7 dnů informovat poskytovatele o každé změně údajů týkajících se jejich osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména tel. spojení a adresy pro doručování korespondence, změna příjmení v důsledku uzavření manželství, změna obchodní firmy společnosti či družstva v souvislosti s přeměnou společnosti apod.), a to jedním z následujících způsobů: osobně v sídle firmy Baron computer (Pod Lipami 456/2, 792 01 Bruntál) nebo elektronicky emailem (na obchod@baronpc.cz) nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu firmy Baron computer (Pod Lipami 456/2, 792 01 Bruntál).

5.5 Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat uživatelem poskytovateli sdělenou (ve smlouvě uvedenou) e-mailovou adresu. Zpráva odeslaná poskytovatelem účastníkovi se považuje bez dalšího za doručenu. V případě užívání jiné e-mailové adresy pro korespondenci s poskytovatelem, poskytovatel nenese odpovědnost za doručování zpráv poskytovatele na tuto e-mailovou adresu.

5.6 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních a zprostředkovacích dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.

5.7 Účastník bere na vědomí, že práce na zařízeních poskytovatele může vést k výpadku služeb. Účastník je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.

5.8 Účastník bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat účastníka umístěných na jeho koncovém zařízení.

5.9 Účastník se dále zavazuje zejména platit ceny za služby ve výši dle Smlouvy, platných podmínek poskytovatele a dalších ujednání mezi stranami a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy, smlouvou a těmito podmínkami.

5.10 Souhlas účastníka. Účastník souhlasí:

a) se zpracováním osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,

b) udělení souhlasu s uvedením svých osobních údajů v databázích důlníků (v případě, že by spotřebitel nehradil řádně a včas cenu za poskytnuté služby či jiné související platby, včetně smluvních pokut).

5.11 Ochrana osobních údajů s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 (dále jen „GDPR“). Poskytovatel řeší souhlas účastníka se zpracováním osobních údajů pomocí samostatného dokumentu „Zásady o zpracování osobních údajů společnosti Baron computer“. Tento dokument je nezbytnou součástí uzavření smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem.

6. Cena a platební podmínky

6.1 Ceny prací a služeb jsou smluvní. Účastník je povinen platit poskytovateli za poskytnuté služby cenu ve výši určené smlouvou. V pochybnostech se má za to, že ceny služeb jsou ceny bez DPH (pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak) v zákonné výši ke dni zdanitelného plnění.

6.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby změnou dokumentu Smlouva (Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované služby, jakož i způsob a interval plateb cen za služby. O těchto změnách se poskytovatel zavazuje

účastníka informovat elektronickou cestou na e-mail účastníka.). Každá taková změna bude účastníkovi oznámena nejpozději jeden měsíc před dnem platnosti nových poplatků. Při zvýšení cen nebo změny podstatných náležitostí smlouvy uvedených v odstavci §63 ZEK odst. 1 písm. c) až q), nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka má účastník z tohoto důvodu právo smlouvu písemně vypovědět ke dni změny cen.

6.3 Ceny a poplatky za služby účtuje poskytovatel následujícím způsobem: a) u periodicky se opakujících služeb je zúčtovacím obdobím buď 1 měsíc, 1 čtvrtletí či 1 rok, a to podle dohodnutého zúčtovacího období, poskytovatel si vyhrazuje právo stanovit zúčtovací období k jednotlivým službám, b) zdanitelným plněním je standardně u měsíčních faktur nejpozději 15. den v kalendářním měsíci, u čtvrtletních faktur nejpozději 15. den prvního kalendářního měsíce daného čtvrtletí a u faktur ročních nejpozději do 15. dne měsíce nového kalendářního roku a/nebo den ukončení smlouvy; ve výjimečných případech může být zdanitelné plnění jiné, ale v mezích zákona, c) jednorázové zřizovací poplatky jsou účtovány ihned po provedení odpovídající činnosti a/nebo po podpisu smlouvy popř. ve spojení se službou po dodání služby, d) pravidelné měsíční poplatky za práce a služby poskytovatele, stejně tak jako za periodicky se opakující služby subdodavatelů, jsou účtovány za dohodnuté zúčtovací období. Platba ve smluvní výši zahrnující případně DPH bude placena proti výzvě k úhradě nebo faktuře, která je daňovým dokladem, se čtrnáctidenní splatností od vystavení faktury. Za ne celé měsíce se tyto poplatky účtují v poměrné části (za každý den). V prvním daňovém dokladu jsou vyúčtovány pravidelné poplatky za neuplný minulý, popř. i aktuální měsíc (aktuální čtvrtletí nebo rok), e) jednorázové náklady, související se zřízením služby se platí dle výzvy k úhradě, popř. jsou vyúčtovány v hotovosti a/nebo do čtrnácti dnů po provedení prací a/nebo s fakturou za služby, f) ceny a poplatky za služby, jejichž zprovoznění je dáno dnem aktivace/zprovozněním služby, jsou účtovány ode dne aktivace.

6.4 Výzva k úhradě, daňový doklad nebo přehled zúčtování bude vystaven v českém jazyce. Poskytovatel je oprávněn zaslat daňový doklad elektronickou poštou na kontaktní e-mail účastníka a/nebo předat osobně. Doklad je doručen uživateli dnem odeslání emailu či dnem předání.

6.5 Úhrada účtované částky uživatelem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele, a to nejpozději do data splatnosti nebo složení hotovosti. Je-li účastník v prodlení s úhradou účtované částky, může poskytovatel účtovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky.

6.6 Je-li účastník v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 10 dnů, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování prací a služeb až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení poskytování prací a služeb budou uživateli účtovány pravidelné poplatky, poplatky za pronajátá a umístěná zařízení a technické prostředky poskytovatele a jeho subdodavatelů po celou dobu poskytování služeb a platnosti smlouvy.

6.7 Nemůže-li účastník využívat služeb poskytovatele pro poruchy, za které odpovídá poskytovatel, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků. Trvala-li závada během druhého dne více než 4 hodiny, má účastník právo na poměrnou část poplatků odpovídající 1 dni. Vrácení poplatků je účastník povinen uplatnit písemně nejdéle do 5 dnů od posledního dne trvání závady. V případě neuplatnění požadavku v uvedené lhůtě nárok na vrácení poplatků zaniká.

6.8 Případně reklamace (vad poskytnuté služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby) podle § 63 odst. 1 písm. i) ZEK uplatňuje účastník prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu poskytovatele, ve lhůtě dle odst. 9.3 s uvedením důvodu reklamace. Poskytovatel doporučuje uživateli uplatnit reklamaci do 5 kalendářních dní od doručení vyúčtování ceny nebo vady služby. Poskytovatel rozhodne o reklamaci během 30 dnů (v případě nutnosti vypracovat posudek nebo ve složitých případech je lhůta 60 dní) po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu účastníkovi. Částka, na jejíž vrácení vznikne účastníkovi nárok z poskytovatelem uznané reklamace, bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby, k jejímuž zaplacení bude účastník povinen. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinností uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.

6.9 Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník tedy výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel předkládá

účastníkovi, resp. uživateli přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby v jiné formě než tištěné, a to pomocí faktury zasílané na e-mail účastníka, který je uveden mezi kontaktními údaji ve Smlouvě. S tím, že vyúčtování ceny za službu VOIP a mobilní volání je předkládáno jako souhrnné vyúčtování ceny za tuto službu jednou položkou. Toto vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování předkládáno. Podrobné výpisy VOIP a mobilního volání je zasíláno pouze na základě žádosti a písemného souhlasu.

7. Doba trvání smlouvy

7.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou 12 měsíců nebo kratší po dohodě smluvních stran. Automatické opakované prodloužení smlouvy je možné jen se souhlasem účastníka o automatickém prodloužení uvedeným přímo ve Smlouvě. Pokud žádná ze smluvních stran před uplynutím doby určité (popř. automaticky prodloužené) nevyjádří vůli smlouvu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou s 30-denní výpovědní lhůtou a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena.

7.2 Smlouva může zaniknout:

- a) písemnou dohodou smluvních stran,
- b) uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena,
- c) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele z důvodu:
 - ca) poruší-li účastník své závazky podle odst. 5., 6. Podmínek nebo poruší-li účastník některou povinnost uvedenou ve smlouvě, např. placení úhrad za plnění služeb apod.
 - cb) poskytovatel nemůže dostat svých závazků ze smlouvy z důvodu zásahu vyšší moci, změn zákonných podmínek, změn technických a technologických podmínek, rekonfigurací sítě, změn parametrů sítě. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti okamžikem doručení uživateli a při nedoručitelnosti se má za to, že odstoupení bylo doručeno tři dny po odeslání doporučenou poštou na uživatelskou adresu uvedenou ve smluvních kontaktech.
- cc) účastník se chová nebo jedná agresivně, vulgárně... k pracovníkům poskytovatele.

d) podá-li jedna ze smluvních stran výpověď, začíná běžet 30-denní výpovědní lhůta prvním dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena a poskytovatel je dle ZEK oprávněn zúčtovat částku ve výši jedné pětiny z ceny zbývajících kontraktu (včetně výpovědní lhůty) a částku ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

e) Jiný způsob ukončení smlouvy není přípustný a není platný.

7.3 Při zániku smlouvy je účastník povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 14 dnů po jejím zániku. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy.

7.4 Výpověď a/nebo odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy ve vztahu ke Komunikačnímu zařízení, komunikačnímu vedení, komunikační síti Poskytovatele instalované nebo umístěná v (na) nemovitosti Uživatele (vlastníka nebo nájemce nemovitosti) a ve vztahu k souhlasu s jejich umístěním a provozem dle zákona o elektronických komunikacích.

8. Změna smluvních stran

8.1 Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy v plném rozsahu přecházejí na případné právní nástupce obou smluvních stran, přičemž každá původní smluvní strana musí toto zajistit a tuto skutečnost písemně oznámit druhé straně alespoň 1 měsíc před plánovaným dnem převodu. V případě nesplnění těchto povinností nese převádějící odpovědnost za vzniklou škodu.

9. Hlášení poruch a reklamace

9.1 Bezprostřední problémy s využitím služeb včetně technických zařízení umístěných u zákazníka (po zjištění technicky způsobilou osobou uživatele, že závada není na jeho koncovém zařízení v jeho vlastnictví) ohlašuje účastník elektronickou formou na e-mail: obchod@baronpc.cz a/nebo telefonicky na číslo +420 737 971 612.

9.2 Ohlášení poruchy musí obsahovat kromě popisu závady i informace o typu služby, **evиденčním čísle smlouvy**, přípojném bodu sítě Baronet a případně o přiděleném rozsahu IP adres, doménách apod. Telefonické

ohlášení poruchy by mělo být v každém případě dodatečně potvrzeno písemně:

- v pracovních dnech v případě použití e-mailu nejpozději během následujících 24 hodin,

- nemá-li uživatel v důsledku poruchy k dispozici e-mail, pak doporučeným dopisem podaným na poštu nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, kdy byla porucha telefonicky ohlášena.

Součástí této písemné informace uvádí uživatel data a hodiny podání telefonické zprávy, jméno technika nebo servisního pracovníka poskytovatele a jména a funkce osoby, která ji za uživatele ústně podala, včetně jejího telefonního čísla. Na ústní zprávu bez písemného potvrzení nebude brán zřetel při řešení případných sporů mezi uživatelem a poskytovatelem.

9.3 Reklamace musí být ze strany účastníka uplatněna nejpozději do termínu dle ZEK (tj. k datu platnosti VOP do dvou kalendářních měsíců) a Poskytovatel doporučuje uživateli uplatnit reklamaci do pěti pracovních, kalendářních dní písemnou formou:

- e-mailem na adresu obchod@baronpc.cz, jehož přijetí je platné po e-mailovém potvrzení převzetí zprávy poskytovatelem,

- doporučeným dopisem.

Na pozdní odeslání reklamace, nebo na ústní podání reklamace nebude brán zřetel při řešení případných sporů mezi uživatelem a poskytovatelem.

9.4 Poskytovatel řeší Reklamaci Uživatele písemnou formou do 30 dnů. V případě nutnosti provést technicko-technologické šetření a/nebo vypracovat odborné posudky může být lhůta prodloužena na 60 dnů, vyžaduje-li si projednání se zahraničním provozovatelem nebo vypracování odborných posudků.

10. Závěrečná ustanovení

10.1 Ani účastník, ani poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.

10.2 Smlouva se vyhotovuje ve dvou exemplářích, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden exemplář.

10.3 Smlouva může být změněna nebo doplněna pouze písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo smlouvy.

10.4 Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

10.5 Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné formě, přičemž obě strany souhlasí – pro urychlení písemné komunikace – s použitím e-mailu jako rovnocenného ekvivalentu s tím, že e-mail, odeslaný Poskytovatelem na kontaktní email účastníka ze smluvních kontaktů, je brán jako doručení. E-mail odeslaný uživatelem je brán jako doručení po potvrzení převzetí od poskytovatele. Datum a čas doručení písemné zprávy je v dalším rozhodující pro počítání lhůt. Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

10.6 Skutečnosti smlouvou a těmito podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy ZEK.

10.7 Účastník podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto podmínek, smluvními ujednáními a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu.

10.8 Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.

10.9 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 1.9.2019.

V Bruntále dne

Za Baron computer.....

Účastník / Uživatel:

Za účastníka.....

 **BARONCOMPUTER**