

Obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Scancom s.r.o.

I. Úvod

1. Společnost **Scancom s.r.o.**, se sídlem Pod Sychrovem I 870/30, Michle, 101 00 Praha 10, registrovaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, spisovná značka C 287177, IČO: 06708170, DIČ: CZ06708170 (dále jako „**Poskytovatel**“ nebo „**Scancom**“) tímto vydává Obchodní podmínky veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jako „**Podmínky**“).
2. Scancom je nositelem osvědčení českého telekomunikačního úřadu č. 4581, zakládajícím oprávnění poskytovat služby elektronických komunikací, včetně zajišťování veřejné komunikační sítě a poskytování veřejně dostupných elektronických komunikací.
3. Podmínky jsou vždy součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jako „**Smlouva**“). Uzavřením Smlouvy se Scancom zavazuje poskytovat Účastníkovi služby elektronických komunikací specifikované ve Smlouvě v souladu s Podmínkami a Účastník se zavazuje hradit Poskytovateli úplatu dle aktuálně platného Ceníku (dále jen „**Ceník**“), zveřejněného na webu Scancomu (www.scancom.cz/cenik).
4. Pro potřeby zaznamenání faktů spojených s předáním služeb do užívání slouží předávací protokol, případně Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, pokud tato potřebné fakty zahrnuje. Potřebnými fakty se rozumí např. datum zprovoznění služby, datum zahájení poskytování služeb, identifikace zapůjčených zařízení či přidělené IP adresy apod.

II. Aktivace služeb

1. Poskytovatel provede, v místě poskytování služeb uvedeném ve Smlouvě, instalaci zařízení sloužících k poskytování objednaných služeb a jejich připojení k síti elektronických komunikací provozované Scancom, pokud je třeba nebo je zákazníkem objednána instalace Poskytovatelem. Poskytovatel také provede zásahy na svých zařízeních tak, aby byla zprovozněna zvolená služba až do předávacího bodu u zákazníka. Datum takového zprovoznění služeb u zákazníka je datem zahájení poskytování služeb, ledaže by byla Účastníkovi poskytnuta lhůta k testování služeb. V takovém případě může být datum zahájení poskytování služeb domluveno mezi stranami jako datum pozdější. V případě použití vlastního zařízení (vlastního routeru) zákazníkem je datem zprovoznění služeb datum zprovoznění v síti Poskytovatele. Datum zprovoznění služeb je také datem zahájení poskytování služeb pro účely zpoplatnění služeb, ledaže by bylo datum zahájení poskytování služeb dohodnuto mezi stranami jinak.
2. Účastník poskytne Scancom součinnost pro řádnou instalaci zařízení sloužících k poskytování služeb a bude aktivně spolupracovat při bezpečné instalaci potřebných zařízení v místě poskytování služeb.
3. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, je účastník povinen uhradit Poskytovateli náklady spojené s instalací přípojky ve výši sjednané v písemném souhlasu Účastníka s jejím vybudováním.

III. Zapůjčení zařízení

1. Pokud se na tom smluvní strany dohodnou, zapůjčí na základě předávacího protokolu Poskytovatel Účastníkovi za sjednaný poplatek zařízení sloužící k užívání služby po dobu trvání Smlouvy, přičemž však zapůjčení zařízení není součástí poskytované služby.
2. Zapůjčená zařízení jsou nadále vlastnictvím Poskytovatele, Účastník je bude řádně užívat a chránit před zneužitím či poškozením a dále není oprávněn s nimi jakkoli nakládat, kromě jejich použití pro poskytované služby ze strany Poskytovatele.
3. Účastník odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení, ledaže by tato škoda vznikla i jinak. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou zapůjčeným zařízením.

4. Případnou poruchu na zapůjčeném zařízení je Účastník povinen neprodleně nahlásit Poskytovateli. Poskytovatel vadu zařízení odstraní nebo Účastníkovi zapůjčí zařízení jiné. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která by účastníkovi mohla vzniknout v souvislosti s poruchou zapůjčeného zařízení. Jestliže v důsledku poruchy na zapůjčeném zařízení účastník nemůže užívat službu, pro jejíž čerpání je zařízení určeno, poskytne poskytovatel účastníkovi přiměřenou slevu z ceny služby, jejíž čerpání bylo poruchou zařízení znemožněno. Sleva bude poskytnuta za období počínající dnem následujícím po dni, v němž byla závada poskytovateli nahlášena, a končící dnem, kdy byla vada odstraněna. Sleva bude zohledněna v závěrečném vyúčtování po skončení zúčtovacího období, nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

5. Účastník je povinen zapůjčené zařízení vrátit v řádném stavu, případně s přiměřeným opotřebením a včetně veškerého příslušenství tak, jak je převzal (zejm. kabely, dálkové ovládání, napájecí adaptér). Účastník zapůjčené zařízení vrátí na určené adrese nebo sjedná s Poskytovatelem termín demontáže zařízení. Poskytovatel je oprávněn odepřít převzetí zapůjčeného zařízení a podpis předávacího protokolu, jestliže účastník zařízení vrací poškozené, nefunkční či neúplné.

IV. Poskytované služby a pravidla užití

1. Poskytovatel poskytuje služby přístup k síti Internet. Součástí poskytovaných přenosových služeb nejsou žádné aplikační služby, jako je email (schránka a SMTP server), registrace a provoz internetových domén, prostor pro web.
2. Poskytovatel může být zmocněn třetími stranami k výběru úhrady za služby třetích stran společně s platbami za služby Poskytovatele. V takovém případě je taková služba třetí strany specificky uvedena na smlouvě s účastníkem.
3. Pokud není explicitně zmíněno jinak, poskytuje Poskytovatel své služby převážně pro koncové uživatele pro jejich soukromé využití za podmínek obvyklých pro takové soukromé využití.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby řádně a včas, v souladu s obecně závaznými předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě, zejména v kvalitě specifikované ve Smlouvě.
5. Účastník bere na vědomí a zavazuje se, že:
 - bude služby využívat v souladu s platnými právními předpisy České republiky,
 - poskytované služby nezneužije k nezákonným účelům,
 - nepřipojí nebo neumožní připojení k zařízení třetí osobě bez souhlasu Poskytovatele,
 - nebude jakkoli zasahovat do zařízení Poskytovatele,
 - nebude připojovat k síti neschválená či nevhodná zařízení,
 - nebude jakkoliv ohrožovat bezpečnost sítě Poskytovatele.
5. Účastník bere na vědomí, že si je vědom odpovědnosti za způsob, jakým poskytované služby využívá, jakož i za obsah dat, která odesílá a ukládá.
6. Porušení zde uvedených závazků zakládá podstatné porušení smluvních podmínek Uživatelem a může založit právo Poskytovatele Smlouvu vypovědět.
7. Povinnosti a závazky Účastníka platí i v případě služeb zprovozněných před datem zahájení poskytování služeb, v době po jejich zprovoznění.

V. Kvalita poskytovaných služeb, vady a reklamace

1. Služby poskytované Poskytovatelem jsou poskytovány nepřetržitě v kvalitě specifikované parametry služby ve Smlouvě a v souladu s pravidly ČTÚ pro poskytování daného typu služeb.
2. Součástí kvalitativních parametrů jsou:
 - (i) rychlost vkládání (upload) a stahování (download),
 - (ii) údaj o inzerované rychlosti, technicky maximální dosažitelné rychlosti, běžné dostupné rychlosti a minimální rychlosti.

3. Údaje dle V.2.ii jsou uvedené v dokumentu Specifikace rychlostí (služeb společnosti Scancom s.r.o.).
4. Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu se pokládá pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50% hodnoty běžně dostupných rychlostí.
5. Za velkou trvajícím odchytkou od běžné dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchytka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 60 minut.
6. Za velkou opakující se odchytkou od běžné dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchytka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu v časovém úseku 24 hodin.
7. Velké odchytky od běžné dostupné rychlosti jsou vždy vadou poskytované služby a Účastník má právo je reklamovat.
8. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci služby u Poskytovatele prostřednictvím webového rozhraní, e-mailem, písemně či telefonicky, a to ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Bude-li reklamáce shledána oprávněnou, má Účastník právo na přiměřenou slevu.
9. Poskytovatel rozhodne o uplatněném nároku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od jejího uplatnění. Uzná-li Poskytovatel reklamaci zcela nebo zčásti, vyrozumí účastníka o výši slevy, která mu náleží. Nebude-li dohodnuto jinak, bude sleva zohledněna v závěrečném vyrovnání po skončení zúčtovacího období, nejpozději však do jednoho měsíce od vyřízení reklamáce.
10. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu námitku proti vyřízení reklamáce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyrozumění vyřízení reklamáce.
11. Poskytovatel účastníka bezodkladně vyrozumí o příčině výpadku či vady, pokud mu tyto příčiny jsou známy, a o lhůtě, během níž je možné vadu odstranit.
12. Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel vyjma případů, kdy vada vznikla zaviněním Účastníka nebo osoby, které Účastník umožnil využívání služby.
13. V případě, kdy Účastník mohl využívat objednanou službu jen částečně, anebo jí nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, má právo na přiměřenou slevu. Sleva přísluší ve výši odpovídající poměrné části úhrady za poskytované služby za období ode dne následujícího po nahlášení závady až do dne odstranění závady.
14. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou účastníkovi v důsledku přerušení nebo omezení poskytované služby.
15. V případě neoprávněné reklamáce je poskytovatel oprávněn požadovat po účastníkovi náhradu nákladů spojených s výjezdem technika, přičemž výše těchto nákladů je stanovena paušální částkou uvedenou v platném Ceníku či těchto obchodních podmínkách.

VI. Servisní služby

1. Zákaznická podpora pro služby Scancom s.r.o. je poskytována v pracovní dny v době 9-17 hod. Kontaktní email je info@scancom.cz, kontaktní telefonní číslo je 253 253 801.
2. Poskytovatel na své náklady odstraní vady a poruchy zařízení sloužících k užívání služeb, vyjma těch vad a poruch, za které odpovídá Účastník.
3. Vady dle VI.1 na technických zařízeních až po koncové místo odstraní Poskytovatel v místě instalace. Účastník je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost a umožnit mu přístup ke koncovému zařízení a k zapůjčeným zařízením sloužícím k užívání služby.
4. Vady na zařízeních sloužících k poskytování služby zapůjčených Účastníkovi poskytovatelem odstraní poskytovatel v místě svého zákaznického centra zpravidla výměnou zapůjčeného zařízení.

5. Vady a poruchy, za které dle těchto podmínek odpovídá Účastník, odstraní Poskytovatel za úplatu ve výši stanovené platným Ceníkem či těmito obchodními podmínkami, pokud má kapacitu a schopnost takové vady a poruchy odstranit.

VII. Úhrada za poskytované služby a její vyúčtování

1. Účastník se zavazuje zaplatit poskytovateli úhradu za poskytované služby ve výši sjednané ve Smlouvě, případně dle aktuálního Ceníku, stanoví-li tak Smlouva. Aktuální cena platná ke dni uzavření Smlouvy je uvedena ve specifikaci služby.
2. Stanoví-li Smlouva výši úhrady za užívání poskytovaných služeb paušální částkou za zúčtovací období, je účastník povinen uhradit úplatu za užívání poskytovaných služeb vždy do patnáctého dne po vystavení faktury. Datem úhrady se rozumí datum připsání finančních prostředků na účet Poskytovatele. Faktury je typicky vystavena Poskytovatelem desátého dne v zúčtovacím období.
3. Účastník je povinen dodržet identifikační údaje svých plateb, aby je bylo možno strojově zpracovat, zejména dbá na správnost variabilního symbolu.

VIII. Reklamáce vyúčtování

1. Námitky směřující proti vyúčtování za poskytnuté služby Účastník uplatňuje přímo u Poskytovatele. Reklamací na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne obdržení vyúčtování ceny za poskytnutou službu. Podání reklamáce nemá odkladný účinek, nerozhodne-li Český telekomunikační úřad opačně. Podání reklamáce na část vyúčtování nemá odkladný účinek za zaplacení nesporných částí vyúčtování.
2. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamáce.
3. V případě uznání reklamáce Poskytovatelem Poskytovatel vrátí Účastníkovi příslušnou částku nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamáce.

IX. Prodlení s úhradou

1. Je-li Účastník v prodlení s úhradou, Poskytovatel Účastníka na vzniklé prodlení upozorní a poskytne mu náhradní lhůtu k zaplacení dluhu v délce alespoň jednoho týdne. Není-li zjednána náprava v náhradní lhůtě, je Poskytovatel oprávněn dočasně omezit nebo přerušit poskytované služby, a to až do úplné úhrady dluhu.
2. V případě prodlení účastníka se zaplacením úplaty za poskytované služby je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

X. Omezení provozu sítě

1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost poskytovaných služeb v rozsahu stanoveném Smlouvou.
2. Poskytovatel je oprávněn, ze závažných technických či provozních důvodů, omezit či dočasně přerušit poskytování objednaných služeb. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služeb, jestliže hrozí nebezpečí přetížení sítě nebo z důvodů výskytu okolností vyšší moci (vichřice, přerušení dodávek elektrické energie). Je-li to objektivně možné, Poskytovatel o plánovaném výpadku Uživatelé informuje o hrozícím výpadku služeb.
3. V souladu se zákonem a povahou poskytovaných služeb Poskytovatel neodpovídá Uživatelé za škodu, která Účastníkovi vznikla v souvislosti s přerušením či omezením rozsahu poskytovaných služeb.

4. V odůvodněných případech je do doby zjednání nápravy Poskytovatel oprávněn omezit či přerušit služby v případě, kdy Uživatel služby užívá v rozporu s Podmínkami, Smlouvou anebo v rozporu se zákonem nebo v případě, že existuje důvodné podezření na protiprávní jednání.

XI. Změna všeobecných podmínek

1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit tyto Podmínky, dokumenty, které na tyto podmínky navazují, jakož i parametry poskytovaných služeb uvedené ve Smlouvě. Poskytovatel plánovanou změnu v dostatečném předstihu zveřejní a Uživatele upozorní i v komunikaci související s vyúčtováním.

2. Jde-li o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v ust. §63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb. nevyvolanou regulátorem či změnou právní úpravy, je Účastník oprávněn vypovědět Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez jakékoliv sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat.

XII. Doba a zánik Smlouvy

1. Doba trvání Smlouvy je uvedena ve Smlouvě. Není-li tomu tak, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

2. Smlouvu je možné předčasně ukončit dohodou. Jednostranné ukončení Smlouvy je možné pouze z důvodů stanovených Smlouvou, těmito Podmínkami nebo zákonem formou výpovědi nebo odstoupením.

3. Účastník je oprávněn Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, není-li ve Smlouvě stanovena závazná doba minimálního trvání. Účastník povinen nejpozději v poslední den výpovědní doby vrátit Poskytovateli veškerá zapůjčená zařízení a vyrovnat veškeré své peněžité závazky vůči Poskytovateli.

4. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět:

a) jestliže pozbude oprávnění poskytovat objednané služby,

b) jestliže bude s Účastníkem zahájeno insolvenční řízení,

c) jestliže je Účastník v prodlení se zaplacením úplaty za poskytnuté služby i poté, co jej Poskytovatel na tuto skutečnost upozornil a stanovil dodatečnou lhůtu k zaplacení,

d) jestliže Účastník užívá poskytované služby v rozporu se Smlouvou nebo těmito Podmínkami.

5. Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně na její doručovací adresu a Smlouva zaniká uplynutím 30 denní lhůty po doručení výpovědi.

XIV. Úplaty neuvedené v Ceníku

Položka	cena vč. DPH
Měsíční cena za zapůjčení media konvertoru	0 Kč
Měsíční cena za zapůjčení wifi routeru	0 Kč
Vystavení 2. upomínky	50 Kč
Obnovení služeb po jejich zastavení pro neplacení	200 Kč
Marný výjezd	1 000 Kč
Vyžádané práce technika v hodinové odměně (Kč/hod)	600 Kč
náhrada za poškozené/nevrácené zařízení	2 000 Kč

XV. Komunikace a doručování

1. Komunikace mezi stranami zpravidla probíhá elektronicky prostřednictvím emailu.

2. Účastník souhlasí s tím, že na jeho emailovou adresu a telefonní číslo označené ve Smlouvě budou zasílána obchodní a marketingová sdělení Poskytovatele, není-li dohodnuto jinak. Pokud účastník chce pro elektronickou komunikaci nadále využívat jinou svoji emailovou adresu, sdělí to Poskytovateli písemně nebo emailem z předchozí registrované emailové adresy.
3. Oznámení vyžadující písemné doručení jsou zasílány na doručovací adresu.

XVI. Ochrana osobních údajů

1. Ochrana i zpracování osobních údajů se řídí Pravidly zpracování osobních údajů (GDPR) obsažených v prohlášení Poskytovatele dostupném na www.scancom.cz a Poskytovatel se zavazuje tato pravidla dodržovat.

XVII. Řešení sporů

1. Pro řešení sporů mezi stranami je kompetentní Český telekomunikační úřad v řízení vedeném podle ust. § 129 zákona o elektronických komunikacích.

XVIII. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dále dohodly, že tyto Podmínky se uplatní i v případě zániku Smlouvy.
2. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1. prosince 2021.

Podpis účastníka