

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY - SOFTEX GROUP, S.R.O.

**1.1. Úvodní ustanovení** - V těchto Všeobecných obchodních podmínkách (VOP) jsou upravena práva a povinnosti účastníka služeb elektronických komunikací (dále jen služby). Dále jsou zde upravena práva a povinnosti společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o. jako poskytovatele těchto služeb.

### 1.2. Definice pojmů

**Smlouva** – smlouva o poskytování služeb je dvoustranný či vícestranný právní úkon, který upravuje používání služeb dodávaných společností SOFTEX GROUP, s.r.o. a jejich specifikaci, obsahuje také výši účtovanych částek za tyto služby.

**Zákazník** – fyzická nebo právnická osoba, která uzavírá smlouvu o poskytování služeb se společností SOFTEX GROUP, s.r.o.

**Služba** – jednotlivý produkt společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o., který odebírají zákazníci na základě smlouvy.

**Faktura za služby** – pravidelně vystavovaný platební doklad, na jehož základě zákazník hraadí cenu za služby, která byla dohodnuta ve smlouvě, obvykle je faktura za služby vystavována měsíčně.

**Místo instalace** – nebo také adresa připojení je jednoznačně identifikovaný objekt (byt, dům, nebytový prostor, ...) který je připojen do sítě společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o. za účelem odběru služeb.

**Přijímací zařízení** – zařízení, které umožňuje využívat služby poskytované společností SOFTEX GROUP, s.r.o., např. přijímací acces point, set-top-box, router, atd...

**Ceník služeb, Ceník** – dokument obsahující ceny jednotlivých nabízených služeb, případné slevy těchto služeb a případná zvýhodnění několika společně odebíraných služeb (tzv. Balíčky služeb). Ceník služeb se může nepravdělně měnit.

### SMLOUVA

**2.1. Smlouva** - Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě „Smlouvy o poskytování služeb“ (dále jen smlouva). Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou vždy nedílnou součástí smlouvy. Smlouva se uzavírá v českém jazyce.

**2.2. Uzavření smlouvy** - Uzavření smlouvy probíhá písemně oboustranným podpisem smlouvy. Smlouva je uzavřena a platná oboustranným podpisem smlouvy.

**2.3. Podmínky pro uzavření smlouvy** - Smlouva se uzavírá, na základě údajů vyžadovaných zákonem (3.1) uvedených v platném občanském průkazu nebo jiném dokladu totožnosti zákazníka. Dále může být vyžadováno, prokázání práva k užívání místa instalace (4.4.1.). Pokud zákazník v minulosti neplnil závazky vůči společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o., není společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. povinna smlouvu uzavřít. Společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. může také odmítnout uzavření smlouvy v případě, kdy by uzavření a případné plnění smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s našimi právem chráněnými zájmy nebo zájmy třetích osob (např. v případě exekuce nebo insolvenčního řízení, atd...). Informace tohoto typu si společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. může zjišťovat ve veřejných rejstřících a seznamech.

**2.4. Změna Služeb** - Změnou rozsahu užívané služby se rozumí zvýšení využívaného tarifu, případně přibojednání jiné služby (dále jen změna služeb). Zákazník kontaktuje společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. na telefonické lince klientského centra, písemně, elektronicky či osobně, kde podá žádost. Dohoda o změně služeb musí být vždy uzavřena písemně formou dodatku k již existující smlouvě. Požadovaná změna služeb bude provedena nejpozději do 30 dnů od podpisu dodatku.

**2.5. Podmínky změny smlouvy ze strany SOFTEX GROUP, s.r.o.**

**2.5.1.** Pokud SOFTEX GROUP, s.r.o. změni podmínky smlouvy, či jakoukoli součást smlouvy, informuje o tom minimálně 1 měsíc předem, na internetových stránkách [www.sxg.cz](http://www.sxg.cz). Společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. může změnit podmínky smlouvy z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změny jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o.

**2.5.2.** Pokud SOFTEX GROUP, s.r.o. změni podmínky smlouvy podstatně v neprospěch zákazníka, bude informován zákazník minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jaká byla zvolena pro zasílání faktury za služby. Podstatná změna je definována zákonem o elektronických komunikacích.

**2.5.3.** Pokud SOFTEX GROUP, s.r.o. změni podmínky smlouvy v neprospěch zákazníka a zákazník se změnou nesouhlasí, je povinen zákazník písemně informovat SOFTEX GROUP, s.r.o. o svém nesouhlasu alespoň 15 dnů před plánovanou změnou. Svým nesouhlasem zákazník zároveň vyslovuje svůj souhlas s ukončením smlouvy, a to ke dni, kdy se mají podmínky smlouvy změnit. Právo ukončit smlouvu z tohoto důvodu však zaniká, dojde-li ke změně podmínek smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem. Pro případ, že zákazník nesdělí v uvedené lhůtě svůj nesouhlas se změnou podmínek smlouvy, má se za to, že s navrhovanou změnou podmínek souhlasí.

**2.6. Trvání smlouvy** - Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou smluvními stranami, jinak na dobu neurčitou. Smluvní strany mohou taktéž sjednat smlouvu na dobu neurčitou s výhradou minimální délky trvání smlouvy. Je-li sjednána smlouva na dobu určitou, prodlužuje se po jejím uplynutí automaticky na dobu neurčitou, pokud alespoň 15 dní před uplynutím sjednané doby platnosti smlouvy jedna ze smluvních stran písemně neoznámí druhé straně, že trvá na ukončení smlouvy ke sjednanému datu.

**2.7.1. Výpověď smlouvy** - Zákazník je oprávněn smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou, která činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi poskytovateli. Za těchto podmínek je zákazník oprávněn vypovědět smlouvu bez udání důvodu, jestliže byla smlouva uzavřena na dobu neurčitou. V případě, že byla uzavřena smlouva na dobu určitou, může zákazník smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu pouze tehdy, pokud zároveň společností SOFTEX GROUP, s.r.o. uhradí finanční vyrovnání za předčasné ukončení smlouvy ve výši stanovené v ceníku a dále uhradí částku odpovídající jedné pětině součtu veškerých měsíčních cen za služby stanovených smlouvou pro danou službu, a to za období plynoucí od konce výpovědní doby do konce původní sjednané doby trvání dané smlouvy. V případě, že byla uzavřena smlouva na dobu neurčitou a současně byla mezi smluvními stranami sjednána minimální doba trvání smlouvy, může zákazník smlouvu vypovědět před uplynutím této doby i bez uvedení důvodu pouze tehdy, pokud zároveň společností SOFTEX GROUP, s.r.o. uhradí finanční vyrovnání ve výši stanovené v ceníku a dále uhradí částku odpovídající jedné pětině součtu veškerých měsíčních cen za služby stanovených smlouvou pro danou službu, a to za období plynoucí od konce výpovědní doby do konce původní sjednané doby trvání dané smlouvy.

**2.7.2. Odstoupení od smlouvy a výpověď ze strany SOFTEX GROUP, s.r.o.**

Zákazník může odstoupit od smlouvy v případě, že mu společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. neoprávněně nedodává službu, či služby déle jak 30 dní. Odstoupení od smlouvy je třeba provést písemně.

Společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. je oprávněna smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou, která činí 15 dnů ode dne doručení výpovědi zákazníkovi v těchto případech:

- zákazník neuhradí v průběhu trvání smlouvy jakékoli 2 faktury za služby a zákazník byl na tuto skutečnost upozorněn.
- zákazníkem jsou uhrazeny 2 po sobě jdoucí faktury za služby až po splatnosti a zákazník byl na tuto skutečnost upozorněn
- zákazník se dopustil závažného porušení povinností zákazníka stanovených ve smlouvě (např. pokud byl zákazníkem sdělen nebo do smlouvy uveden nepravdivý údaj o zákazníkovi)
- nebyla poskytnuta nutná součinnost pro plnění smlouvy, zejm. zákazník či vlastník objektu (domu, bytu,...), kde mají být poskytovány služby, neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování služeb anebo nebyl umožněn přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení anebo nebylo umožněno nastavení přijímacího zařízení v souladu s provozem na síti. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti je považováno i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o.
- zákazník v rozporu se smlouvou umožnil užívání služeb třetí osobě
- zákazníkem jsou používány nebo šířeny nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě SOFTEX GROUP, s.r.o. nebo dalších osob
- z technických důvodů na straně společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o., které znemožní plnit předmět smlouvy po dobu delší než 30 (třiceti) dnů a není učiněna jiná dohoda
- zákazník zneužívá služby nebo existuje důvodné podezření, že účastník zneužívá služby

**2.7.3. Insolvenční řízení zákazníka** - Pokud byl na zákazníka podán, či zákazník sám podal insolvenční návrh, insolvenční řízení bylo zastaveno z důvodu nedostatku majetku, bylo rozhodnuto o úpadku zákazníka či jinak bylo rozhodnuto o insolvenčním návrhu, byla nařazena exekuce, výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku zákazníka, byla uvalena nucená správa nebo zákazník vstoupí do likvidace, je poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu, přičemž výpověď nabývá účinnosti dnem doručení zákazníkovi.

**2.7.4. Výpověď jednotlivé služby** – Zákazník je oprávněn jednotlivou službu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou, která činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi poskytovateli. Za těchto podmínek je zákazník oprávněn vypovědět jednotlivou službu bez udání důvodu, jestliže byla smlouva na službu uzavřena na dobu neurčitou. V případě, že byla uzavřena smlouva na službu na dobu určitou, může zákazník smlouvu na službu vypovědět i bez uvedení důvodu pouze tehdy, pokud zároveň společností SOFTEX GROUP, s.r.o. uhradí finanční vyrovnání za předčasné ukončení smlouvy na službu ve výši stanovené v ceníku a dále uhradí částku odpovídající jedné pětině součtu veškerých měsíčních cen za služby stanovených Smlouvou pro danou službu, a to za období plynoucí od konce výpovědní doby do konce původní sjednané doby trvání dané smlouvy na službu. V případě, že byla uzavřena smlouva na službu na dobu neurčitou a současně byla mezi smluvními stranami sjednána minimální doba trvání smlouvy na službu, může zákazník smlouvu na službu vypovědět před uplynutím této doby i bez uvedení důvodu pouze tehdy, pokud zároveň společností SOFTEX GROUP, s.r.o. uhradí finanční vyrovnání ve výši stanovené v ceníku a dále uhradí částku odpovídající jedné pětině součtu veškerých měsíčních cen za služby stanovených smlouvou pro danou službu, a to za období plynoucí od konce výpovědní doby do konce původní sjednané doby trvání dané smlouvy na službu. Pokud ve výpovědi jednotlivé služby není uvedeno, která konkrétní služba má být ukončena, znamená to ukončení celé smlouvy.

**2.7.5. Blokáce služby** - SOFTEX GROUP, s.r.o. může blokovat provoz služeb, pokud:

- je zákazník v prodlení v průběhu trvání smlouvy déle než 3 dny s jakoukoli úhradou faktury za služby.
- zákazník neuhradil včas a řádně fakturu za služby, a to ani po uplynutí náhradní lhůty (byla-li stanovena)
- byl sdělen nebo do smlouvy doplněn nepravdivý údaj o zákazníkovi, který je podmínkou k uzavření smlouvy.
- službu užívá jiná osoba bez souhlasu společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o. (4.5.1.)
- existuje důvodné podezření, že zákazník nebo jiná osoba zneužívá poskytované služby
- zákazník odmítne složit zálohu či předplátne
- jsou používány nebo šířeny nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě SOFTEX GROUP, s.r.o. nebo dalších osob (4.5.2.), případně zákazník užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. je užíváno zařízení neschválené pro provoz v ČR, či je zařízení chybně nakonfigurováno, či vykazuje chyby v provozu)
- nebyla poskytnuta nutná součinnost pro plnění smlouvy, zejm. zákazník či vlastník / správce objektu (domu, bytu,...), kde mají být poskytovány služby, neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování služeb anebo nebyl umožněn přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení anebo nebylo umožněno nastavení přijímacího zařízení v souladu s provozem na síti. Za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti je považováno i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o.
- blokáci Služby není dotčeno právo SOFTEX GROUP, s.r.o. na úhradu faktury za služby včetně pronájmu zařízení.

**2.7.6. Pokuta** – Společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. je oprávněna účtovat smluvní pokutu za každý případ porušení povinností stanovených smlouvou a VOP ze strany zákazníka ve výši 500,- Kč. Týká se zejména prodlení úhrady faktury za služby více než 5 dnů po splatnosti, v dalším případě na základě oznámení orgánů činném v trestním řízení, že byl z IP adresy zákazníka spáchán trestný čin.

**2.7.7. Úmrtí** – Nastane-li úmrtí zákazníka, je nutné, aby o tom pozůstalí informovali společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. Společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. je možné kontaktovat způsoby uveřejněnými níže, následně je třeba doložit úmrtí list nebo čestné prohlášení pozůstalých. Smlouva může být poté změněna tak, že se zákazníkem nově stane někdo z pozůstalých (pokud si přejí služby i nadále využívat) nebo bude smlouva ukončena k datu doložení úmrtí (případně k datu úmrtí, pokud služby v místě instalace prokazatelně nikdo neužíval).

**2.8. Způsob kontaktování zákazníkem** – Ke komunikaci zákazníků se společností SOFTEX GROUP, s.r.o. je zřízeno klientské centrum a linka technické podpory. Klientské centrum či linku technické podpory může zákazník kontaktovat na čísle 478 620 000 nebo je kontaktovat prostřednictvím webového rozhraní [www.sxg.cz](http://www.sxg.cz) anebo zaslat dopis na adresu SOFTEX GROUP, s.r.o.. Je-li v textu smlouvy nebo VOP uváděno, že pro dané jednání je třeba dodržet písemnou formu, je tím myšlen podepsaný dopis zaslaný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Z důvodu zkvalitňování služeb může být telefonický rozhovor zákazníka se zaměstnanci společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o. monitorován či nahráván.

**2.9. Způsob kontaktování společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o.** - Společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. ke komunikaci přednostně využívá zákazníkem sdělenou adresu elektronické pošty. Může být využita také adresa elektronické pošty, která byla použita při předchozí komunikaci. Dále je využívána zákazníkem sdělená kontaktní adresa a telefon, případně adresa místa instalace služby. Došlo-li ke změně v kontaktních údajích a a zákazník o této skutečnosti neinformoval (3.2.), je nadále využíváno původních kontaktů a takto zasláná sdělení jsou považována za doručená. Pokud si zákazník nevyzvedne nebo odmítne převzít doporučenou poštovní zásilku, považuje se taková zásilka za doručenu. SOFTEX GROUP, s.r.o. nenese zodpovědnost za správnou funkci e-mailových schránek a poštovních

serverů třetích stran. SOFTEX GROUP, s.r.o. garantuje doručení e-mailu pouze na servery ve správě SOFTEX GROUP, s.r.o. Zákazník může požádat o vytvoření e-mailové schránky na serverech SOFTEX GROUP, s.r.o. Z důvodu zkvalitňování služeb může být telefonický rozhovor zákazníka se zaměstnanci společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o. monitorován či nahráván.

## ÚDAJE O ZÁKAZNÍKOVÍ

**3.1. Údaje nutné pro uzavření smlouvy** – SOFTEX GROUP, s.r.o. musí znát následující osobní údaje, aby mohla být uzavřena smlouva: jméno a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo, číslo občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti. Bez těchto údajů je není možné smlouvu uzavřít. Ostatní osobní údaje zákazník poskytuje dobrovolně.

**3.2. Změna údajů** zákazníka - Pokud se některá z informací obsažených ve smlouvě změní, je nutné to písemně oznámit společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o. co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou jsou zasílány veškeré písemnosti. V případě neposkytnutí informací o změně kontaktních údajů účastníkem společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. neodpovídá za škody z toho plynoucí.

**3.3. Provozni a lokalizační údaje** - SOFTEX GROUP, s.r.o. vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých zákazníků. Podpisem smlouvy zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním uvedených údajů, které se ho týkají. Společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy. Provozni údaje jsou jakékoli údaje, které společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. musí dle zákona zpracovávat pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. musí dle zákona zpracovávat v sítích elektronických komunikací a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení zákazníka.

**3.4. Rozsah zpracovávání údajů** - Údaje o zákazníkovi jsou zpracovávány pouze v rozsahu nutném pro splnění zákonných povinností, pro uzavření smlouvy, pro plnění smlouvy, pro provozování a ochranu sítě, pro přenos informací sítěmi, pro poskytování služeb a služeb s nimi souvisejících, pro jejich účtování, pro ochranu práv a právem chráněných zájmů, a dále pro provádění úkonů s výše uvedeným spojených. Údaje jsou zpracovávány jen po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

**3.5. Způsob zpracovávání údajů** - Údaje jsou shromažďovány a zpracovávány manuálně nebo automaticky. Zaměstnanci SOFTEX GROUP, s.r.o. jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou vyškoleni chránit údaje zákazníků. Údaje jsou shromažďovány a zpracovávány společností SOFTEX GROUP, s.r.o. i prostřednictvím třetích subjektů (zpracovatelů). Jedná se o zpracovatele, kteří pro SOFTEX GROUP, s.r.o. zajišťují např. administrativní či technickou podporu poskytování Služeb a dalších souvisejících činností, anebo pro SOFTEX GROUP, s.r.o. zajišťují obchodní či marketingové akce. Těm jsou poskytovány údaje jen pro výše uvedený konkrétní účel, pouze v nezbytném rozsahu na základě písemné smlouvy o zpracování osobních údajů.

## 3.6. Zaslání obchodních sdělení

**3.6.1. Písemnosti** - Na zákazníkům uvedenou adresu může být zasláno obchodní sdělení, kde může být zákazník informován o službách a produktech SOFTEX GROUP, s.r.o. a o službách a produktech subjektů, které jsou se SOFTEX GROUP, s.r.o. ve smluvním vztahu. Pokud si zákazník nepřeje, aby byla obchodní sdělení poštou zasílána, musí nesouhlas zaslat písemnou formou.

**3.6.2. Elektronická pošta** - Na zákazníkům uvedenou adresu elektronické pošty může být zasláno obchodní sdělení, kde může být zákazník informován o službách a produktech SOFTEX GROUP, s.r.o. a o službách a produktech subjektů, které jsou se SOFTEX GROUP, s.r.o. ve smluvním vztahu. Pokud si zákazník nepřeje, aby byla obchodní sdělení elektronickou poštou zasílána, musí nesouhlas zaslat písemnou formou, či e-mailem.

**3.6.3. Telefon** - Zákazníkům uvedené telefonní číslo může být využito k obchodním sdělením SOFTEX GROUP, s.r.o.. Pokud si zákazník nepřeje, aby byla obchodní sdělení telefonicky sdělována, musí nesouhlas zaslat písemnou formou.

**3.7. Marketing** - V rámci péče o zákazníky a zlepšování našich služeb zákazník souhlasí s použitím svých údajů pro marketingové účely. Souhlas s tímto zpracováním údajů zákazníka může být kdykoli odvolán písemnou formou.

**3.8. Registr dlužníků** - Pokud se zákazník stane dlužníkem společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o., může být tato informace poskytnuta příslušnému registru dlužníků. Podpisem smlouvy zákazník vyjadřuje s tímto souhlas.

**3.9. Zpracování osobních údajů** ve vztahu k zákazníkovi - Na žádost zákazníka je poskytnuta informace, jaké konkrétní osobní údaje a v jakém rozsahu jsou o zákazníkovi zpracovávány, k jakým účelům a kdo je jejich příjemcem. Pokud se zákazník domnívá, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány způsobem, který je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu s právním řádem, může společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. požádat o vysvětlení. Může požadovat odstranění závadného stavu a může se také kdykoli obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## SLUŽBY

**4.1. Poskytované služby** – Společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. poskytuje službu elektronických komunikací - službu přístupu k síti internet.

Společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. také poskytuje doplňkové služby, které lze užívat pouze v souvislosti se službou přístupu k síti internet (dále vše jen služba nebo služby). Specifikace jednotlivých služeb je vždy nedílnou součástí smlouvy.

**4.2. Zahájení poskytování služeb** – SOFTEX GROUP, s.r.o. poskytuje službu ode dne, kdy je úspěšně provozováno místo instalace (tzn. účastnickou zásuvku v objektu) nebo v den, kdy je dodáno přijímací zařízení, pokud je místo instalace již zprovozněno. Poskytování služby je zahájeno nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy.

**4.3. Instalace přijímacích zařízení** - Přijímací zařízení je instalováno technikem. Instalace či konfigurace přijímacích zařízení technikem je zpoplatněna dle ceníků.

**4.4. Místo poskytování služeb** - Služby jsou poskytovány v objektu (byt, dům, nebytový prostor, ...), ke kterému má zákazník užívací právo; jedná se o místo instalace.

**4.4.1. Užívací právo** - Pokud objekt, kde má být zřízeno místo instalace, není ve vlastnictví zákazníka, požaduje společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. před uzavřením smlouvy prokázání souhlasu majitele / správce objektu, např. doložením nájemní smlouvy či písemným souhlasem majitele bytu/domu se zřízením místa instalace (poskytování služeb). To platí i v případě, že zákazník požaduje změnu místa instalace během trvání smlouvy. Bez souhlasu vlastníka / správce objektu není možné zřídit místo instalace.

**4.4.2. Přístup** - Místo instalace musí být zpřístupněno, aby mohlo být zprovozněno. Bez této součinnosti není možné zákazníkovi poskytovat služby.

**4.4.3. Souhlas vlastníka objektu** – Zákazník na své náklady zajistí souhlas vlastníka / správce objektu s umístěním místa instalace, pokud tam ještě není zřízeno. Společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. předpokládá, že zákazník má souhlas zajištěn. V případě, že budou započaty práce nařízení místa instalace a zákazník nemá souhlas vlastníka / správce objektu, bude společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. na zákazníkovi vymáhat marný výjezd techniků. Bez souhlasu vlastníka / správce objektu není možné v daném místě instalace služby poskytovat. Souhlas je nutný také k zajištění budoucího servisu a údržby místa instalace.

## 4.5. Užívání Služeb

**4.5.1. Užívání Služeb** - Služby může užívat zákazník na základě smlouvy. K tomu, aby služby užívaly jiné či další osoby, je nutný výslovný souhlas společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o.

## 4.5.2. Pravidla užívání Služeb

- Zákazník nesmí zasahovat do zařízení společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o., nesmí měnit jejich nastavení, ani nesmí měnit nastavení připojeného přijímacího zařízení.
- Zákazník musí užívat službu v souladu s její specifikací, všeobecnými podmínkami a právními předpisy.
- Zákazníkům je zapovězeno používání nebo šíření jakýchkoli nástrojů, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě SOFTEX GROUP, s.r.o. nebo dalších osob.
- Zákazník může využívat služeb pouze prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.

**4.6. Porucha služeb** – Poruchy vzniklé v rámci sítě SOFTEX GROUP, s.r.o. jsou odstraňovány v prioritním režimu. V případě poruchy na místě instalace, či v případě nespokojenosti s kvalitou dodávaných služeb kontaktuje zákazník klientské centrum, či linku technické podpory. Po nahlášení bude porucha odstraněna v nejkratším možném termínu. Pokud je porucha na síti nebo na zařízení společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o., nese náklady na opravu SOFTEX GROUP, s.r.o. Pokud je porucha na síti nebo na přijímacím zařízení zákazníka, nese náklady na opravu zákazník a to i v případě, že je společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. nucena zjišťovat stav přijímacího zařízení zákazníka, aby byla vyloučena chyba na straně SOFTEX GROUP, s.r.o.

**4.7. Služby třetích stran** - Při používání služby může zákazník využít i služby nabízených dalším poskytovatelem. Pro spuštění služeb třetích stran může být požadována finanční záruka dle ceníků. Takové služby třetí strany hradí zákazník třetí straně prostřednictvím společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o. Poplatky za tyto služby jsou zohledněny ve fakturě za služby. Za služby třetích stran nenese SOFTEX GROUP, s.r.o. odpovědnost a není možné u společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o. reklamovat jejich vadně poskytnutí.

## 4.8. Omezení Služeb

**4.8.1. Důvody omezení** – SOFTEX GROUP, s.r.o. může omezit nebo blokovat poskytování služeb na nezbytně nutnou dobu z provozních nebo technických důvodů, na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu, anebo hrozí-li přetížení kapacity sítě. Omezit nebo blokovat poskytování služeb je možné také v případech popsaných výše v bodě 2.7.5.

**4.8.2. Důsledky omezení** - Poskytování služeb bude obnoveno v přiměřené lhůtě, po pominutí důvodu blokace služeb. Po dobu omezení nebo blokování z důvodů uvedených v 4.8.1. běží platba za služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění, může být požadována úhrada poplatku dle ceníků. V případě, že byl zákazník blokován dle čl. 2.7.5, může být po obnovení poskytování služeb účtována cena služby v plné výši, pokud byla zákazníkovi do té doby poskytována sleva.

**4.9. Kapacita** – Z důvodu zamezení přetížení kapacity sítě, může být stanoven povolený objem přenesených dat pro jednotlivé služby v určitém období. Pokud bude povolený objem přenesených dat překročen, může být omezena rychlost přenosu užívané služby do konce určeného období.

**4.10. Odpovědnost za škodu** - Odpovědnost za škodu je omezena ze zákona. Společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. není povinná nahradit škodu Zákazníkům, pokud vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

## CENA ZA SLUŽBY

**5.1. Výše ceny za služby a počátek účtování** - Cena za služby je hrazena od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za služby je uvedena ve smlouvě nebo v platném ceníku služeb. Ceník je nedílnou součástí smlouvy.

**5.2. Faktura za služby** – Faktura za služby je vystavována zpravidla měsíčně. Fakturu za služby společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. doručuje v elektronické podobě, pokud nebylo dohodnuto jinak. Faktura za služby je daňovým dokladem podle příslušného zákona. Je možné vystavovat tištěnou fakturu za služby, je možné ji zasílat na žádost zákazníka. V případě, že SOFTEX GROUP, s.r.o. nemá zákazníkovi adresu elektronické pošty, bude zasílána tištěná faktura za služby. Tištěná faktura za služby je zpoplatněna dle ceníků.

**5.3. Platba faktur za služby** - Splatnost faktury za služby je uvedena přímo ve fakturě za služby. Pokud se stane, že ve fakturě za služby splatnost není uvedena, je taková faktura za služby splatná do 14 dnů od jejího doručení. Způsob platby je zakotven ve smlouvě. Pokud ne, zasílá zákazník úhradu faktury za služby na účet uvedený ve fakturě za služby. SOFTEX GROUP, s.r.o. identifikuje platby za faktury pomocí variabilního a specifického symbolu, které jsou vždy uvedeny na fakturě za služby. Chybným uvedením nebo vynecháním variabilního a specifického symbolu se zákazník vystavuje riziku neidentifikování platby a možnosti blokace služby (2.7.5). Ve Smlouvě je zpravidla uvedena částka za služby v ceně bez DPH. Na fakturě za služby je pak k této ceně připočtena platná aktuální sazba DPH. Celková splatná cena za služby je tedy uvedena na fakturě za služby.

## 5.4. Sleva

**5.4.1. Výše slevy** - Ve smlouvě může být dohodnuto poskytnutí slevy. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny služeb nebo jako jednorázová sleva ze zřízení místa instalace nebo aktivčního poplatku anebo i jiná sleva, která byla dohodnuta ve smlouvě. Konkrétní výše slev se spočítá jako rozdíl ceny uvedeně v ceníku v době uzavření smlouvy a ceny uvedeně přímo ve smlouvě

**5.4.2. Podmínky slevy** - Nárok na slevu vznikne, pokud:

- je zanesena ve smlouvě
- byla dodržena minimální doba užívání uvedená ve smlouvě
- nedošlo k porušení smlouvy způsobu, kvůli kterým může SOFTEX GROUP, s.r.o. odstoupit od smlouvy (2.7.2.)
- nedošlo k porušení smlouvy způsobu, kvůli kterým může SOFTEX GROUP, s.r.o. omezit či blokovat služby (2.7.5.)

Nárok na slevu vzniká po splnění všech uvedených podmínek. Pokud se tak nestane, bude zákazníkovi zaslána opravná faktura za služby. V opravné fakturě za služby bude doúčtována cena v plné výši, jak byla uvedena v ceníku v době uzavření smlouvy.

**5.5. Prodlení úhrady** - Pokud zákazník neuhradí včas nebo řádně fakturu za služby, bude vyzván znovu k zaplacení stejnou formou, jakou byla doručena faktura za služby a bude poskytnuta minimálně 3 - denní náhradní lhůta k zaplacení. Pokud ani potom nebude faktura za služby uhrazena, může dojít k omezení či blokaci poskytování služeb (4.8.1.).

**5.6. Opakované prodlení úhrady** - Pokud zákazník uhradí 2 po sobě jdoucí faktury za služby až po splatnosti a SOFTEX GROUP, s.r.o. na tuto skutečnost upozornil, může být smlouva vypovězena. Smlouva může být vypovězena i v případě, že zákazník úhradu provedl, ale uvedl při platbě nesprávný variabilní či specifický symbol anebo oba symboly a platba za služby tak nemohla být správně identifikována.

**5.7. Úhrada dlužných faktur za služby** - Příchozí platba zákazníka může být použita na úhradu jakékoli zákaznickovy dlužné částky. O úhradě se může zákazník informovat na klientském centru či lince technické podpory.

**5.8. Rozhodčí doložka** - Všechny spory vznikající ze vzájemných závazkových vztahů mezi SOFTEX GROUP, s.r.o. a Zákazníkem budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.

**5.9. Záloha či předplatné** - Složení zálohy či předplatného může společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. požadovat v případě, že má být uzavřena smlouva se zákazníkem, který v minulosti neplnil závazky vůči společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o., případně jejím partnerům anebo subdodavatelům služeb, nebo by uzavření smlouvy se zákazníkem a její případné plnění mohlo být v rozporu s právem chráněnými zájmy společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o. nebo zájmy třetích osob (např. v případě exekuce, insolvenčního řízení, apod...) (2.3.). Záloha či předplatné, které zákazník společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o. poskytne, bude každý měsíc používána na úhradu zákaznickovy faktury za služby, a to až do vyčerpání zálohy či předplatného. Poté může zákazník složit další zálohu či předplatné na další období nebo v případě, že již pominuly důvody k tomuto opatření může zákazník hradit faktury za služby standardním způsobem (5.3.). Pominutí důvodů ke složení zálohy či předplatného musí zákazník prokazatelně doložit (např. ukončením exekuce, ukončením insolvence, apod...)

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

**6.1. Cena za služby** - V případě nesouhlasu s vyúčtovanou cenou za služby, může zákazník fakturu za služby reklamovat. Fakturu za služby je možné reklamovat do 2 měsíců od doručení, poté právo na reklamaci podle zákona zaniká.

**6.2. Odkladný účinek** - V případě reklamace faktury za služby, nemá taková reklamace podle zákona odkladný účinek na splatnost faktury za služby a faktura za služby musí být řádně uhrazena. Na žádost zákazníka však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamace rozhodnout.

**6.3. Poskytovaná služba** - V případě nesouhlasu s kvalitou poskytnuté služby, může zákazník službu reklamovat. Službu je možné reklamovat do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, poté právo na reklamaci podle zákona zaniká.

**6.4. Lhůta vyřízení reklamace** - Reklamace bude vyřízena do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena. V případě uznání reklamace faktury za služby, bude případný přeplatek za služby zohledněn v následující faktuře za služby. V případě uznání reklamace služby, bude případná zákazníkem požadovaná sleva z ceny služby zohledněna v následující faktuře za služby. V případě nesouhlasu zákazníka se způsobem vyřízení reklamace je možné se obrátit na Český telekomunikační úřad.

## PŘIJÍMACÍ ZAŘÍZENÍ

**7.1. Přijímací zařízení** může být zákazníkovi pronajímáno nebo prodáno. Prodej přijímacích zařízení se řídí platným zněním občanského zákoníku. V případě výměny pronajatého zařízení v rámci reklamace společnost SOFTEX GROUP, s.r.o. neodpovídá za uložený obsah v paměti přijímacího zařízení, zároveň je vždy vyměňována jen ta komponenta přijímacího zařízení, která vykazuje chyby. Pro zajištění funkčnosti sítě při poskytování služeb může být aktualizován software a nastavení přijímacích zařízení. Při aktualizaci může dojít ke změně uloženého obsahu.

**7.2. Pronájem přijímacího zařízení** - Pokud si zákazník přijímací zařízení pronajme, platí za pronájem pravidelné měsíční poplatky ve výši určené ve smlouvě. Faktura za služby a úhrada poplatků za pronájem přijímacího zařízení probíhá stejným způsobem jako u faktury za služby a poplatky jsou zahrnuty v celkovém součtu faktury za služby.

**7.3. Zápůjčka přijímacího zařízení** - Pokud si zákazník přijímací zařízení zapůjčí, platí pro zápůjčku stejná práva a povinnosti jako pro pronájem Přijímacích zařízení (v bodech 7.4. - 7.7.)

**7.4. Vracení přijímacího zařízení** - Do 7 dnů po ukončení smlouvy je nutné, aby zákazník vrátil pronajaté či zapůjčené přijímací zařízení na adresu SOFTEX GROUP, s.r.o., Růžová 1426, 434 01 Most. Týká se i případů, že zákazník ukončí užívání jednotlivé služby a přijímací zařízení používá jen pro její příjem. Vracené přijímací zařízení nesmí být poškozené a musí být funkční. Pokud bude shledáno přijímací zařízení poškozené, nefunkční či nekompletní, bude účtována smluvní pokuta (2.7.6.) a budou účtovány poškozené či chybějící komponenty přijímacího zařízení dle ceníku. Přijímací zařízení se považuje za vrácené v momentě, kdy bylo prokazatelně převzato zaměstnancem společnosti SOFTEX GROUP, s.r.o.

**7.5. Ochrana přijímacího zařízení** - Zákazník se zavazuje pronajaté či zapůjčené zařízení chránit proti poškození, ztrátě či krádeži a zodpovídá za něj v plném rozsahu.

**7.6. Nesplnění podmínek navrácení přijímacího zařízení** - Jestliže zákazník pronajaté či zapůjčené přijímací zařízení včas a v pořádku (7.4. a 7.5.) nevrátí, může mu být naúčtována smluvní pokuta a částka 50,- Kč za každý den prodlení s vrácením přijímacího zařízení. Pokud přijímací zařízení nebude vráceno do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy, bude zákazníkovi účtována částka za přijímací zařízení dle ceníku.

**7.7. Vracení Přijímacího zařízení bez ukončení Smlouvy** - Pokud zákazník pronajaté či zapůjčené přijímací zařízení vrátí, aniž by byla ukončena smlouva, nemá to vliv na trvání smlouvy. V takovém případě smlouva dále trvá a zákazník hradí cenu za služby.

## OSTATNÍ USTANOVENÍ

**8. Právo a příslušnost** - Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Pokud některá část smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky, případně rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.

**9. Součástí Smlouvy** - Součástí smlouvy jsou vždy tyto všeobecné obchodní podmínky, dále specifikace služeb a ceník, případně také specifikace doplňkových služeb. Podpisem smlouvy zákazník souhlasí se zněním všech jejích součástí. Aktuální znění smlouvy včetně součástí je uveřejněno na [www.sxg.cz](http://www.sxg.cz).

**10. Účinnost** - Tyto všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 8. 2016. Aktuální znění všeobecných podmínek najdete na [www.sxg.cz](http://www.sxg.cz).