

A Daktela s.r.o. általános feltételei telekommunikációs szolgáltatások nyújtásához

1. Az általános feltételek és definíciók alanyai

1.1. Az „Általános feltételek” ezek az általános feltételek telekommunikációs szolgáltatások nyújtásához, melyek a Szolgáltató által nyújtott nyilvános telekommunikációs szolgáltatásokat szabályozzák, és szerves részét képezik minden szolgáltatási szerződésnek és rendelésnek, melyek mellékletét képezik a szolgáltatási szerződésnek, amely a Szolgáltató és az Előfizető között jön létre.

1.2. A „Szolgáltató” vagy „Működtető” a Daktela s.r.o., melynek hivatalos székhelye Vinohradská 2828/151, Praha 3 - Žižkov, 130 00, ID No. 27232263, Adószám CZ27232263, nyilvántartva a Prágai Cégbíróság által vezetett Kereskedelmi Nyilvántartásban, Section C, Insert 106338, tel. 226 211 245, <http://www.daktela.com>, e-mail cím: daktela@daktela.com

1.3. Az „Előfizető” (vagy „Vásárló”) az adott szolgáltatás használója, aki megfelel a vonatkozó jogi szabályozás által támasztott feltételeknek, ezen Általános feltételeknek, és szerződést kötött, valamint legalább egy megrendelést leadott a Szolgáltatónak.

1.4. A „Szerződés” a vonatkozó telekommunikációs szolgáltatások nyújtására kötött szerződés a Szolgáltató és az Előfizető között.

1.5. A „Módosítás” egy írásba foglalt módosítása a megkötött megállapodásnak, amely módosítja vagy kiegészíti a megkötött megállapodást.

1.6. A „Rendelés” egy ajánlat szerződés megkötésére egy meghatározott telekommunikációs szolgáltatás nyújtására, amely meghatározza a különleges technikai, árbeli és egyéb feltételeket az adott szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban.

1.7. Az „Árlista” egy érvényes árlista a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokról, amely elérhető az előfizetőnek a szolgáltató hivatalos székhelyén, weboldalán vagy intranetén. Az árlista tartalmazza a szolgáltatás nevét, a szolgáltatás típusát, a szolgáltatás árát vagy egyéb jellemzőit.

1.8. A „Fizetési mód” egy részletezése a szolgáltatásnyújtás használati feltételeinek, kifejezetten a fizetés módjaira és feltételeire a nyújtott szolgáltatásért, és amely minden szolgáltatáshoz hozzá van rendelve. A fizetés módjai: egyenleg, számla.

1.9. A „Szolgáltatások” és „Egyéb szolgáltatások” nyilvánosan elérhető elektronikus kommunikációs szolgáltatások, melyeket a Cseh Telekommunikációs Iroda 1491. számú határozata alapján nyújtanak.

1.10. A Szolgáltató és az Előfizető jogviszonyra a 89/2012 Civil Code rendelet és a 127/2005 Elektronikus kommunikációra vonatkozó rendelet vonatkozó szabályai alkalmazandók.

1.11. A „Szolgáltatás telepítésének napja” azt a napot jelenti, amikor a felszerelést kiszállítják és telepítik, minden beállítást végrehajtanak a szolgáltató telekommunikációs hálózatán, és minden más cselekményt, amely szükséges a szolgáltatás igénybevételéhez a rendelésben foglalt feltételek szerint, és a szolgáltatás elérhetővé válik.

1.12. A „Telekommunikációs hálózat” egy nyilvános hálózat elektronikus kommunikációra, pl. közvetítő rendszerek, amelyek lehetővé teszik jelek közvetítését vezetéken, rádióan, optikai vagy egyéb elektromágneses úton hang vagy adatok átvitelére.

1.13. Az „Időszak” az az időbeli szakasz, amelyet az első nap és a hossz határoz meg. Az időszak a legrövidebb időbeli egység, amelyben a szolgáltatást nyújtják és amelyre minden számla és egyéb a rendelésből felmerülő tevékenység vonatkozik.

1.14. A „Fizetési kérelem” egy emlékeztető a szerződésből és a rendelésből származó kötelezettségek teljesítésére. A dokumentum típusa egy előzetes számla vagy számla-adó dokumentum. A fizetési kötelezettség pedig a résztvevő rendelésből származó kötelezettsége.

1.15. „DUZP” a fizetési kötelezettséget keletkeztető esemény ideje.

1.16. A telekommunikációs hálózat „Kapcsolódási pontja” (vagy „Végpontja”) egy fizikai pont, ahol az előfizető hozzáfér a telekommunikációs hálózathoz vagy ahol a szolgáltatásokat nyújtják a vásárlónak.

1.17. Az „Átviteli út” az előfizető vagy szolgáltató elektronikus kommunikációs eszköze, amely adat vagy hang átvitelére szolgál az előfizető és a szolgáltató fizikai helyzete között, és amely szükséges a vonatkozó szolgáltatások nyújtásához.

1.18. A „Hiba” egy állapot, amely a kapcsolódási pont után áll fenn (az előfizető oldalán), és amely megakadályozza, hogy az előfizető hozzáférjen a szolgáltatáshoz technikai okok miatt, vagy a szolgáltatás elérhetetlen, a minősége csökkent vagy a megállapodott mértékhez képest korlátozott.

1.19. A „Meghibásodás” egy állapot, amikor az előfizető nem fér hozzá a szolgáltatáshoz technikai okokból, a minősége csökkent vagy a megállapodott mértékhez képest korlátozott, amennyiben az a kapcsolódási pont előtt merül fel (a szolgáltató oldalán).

1.20. A „Panasz” egy írásba foglalt cselekmény, amellyel az előfizető gyakorolja jogait a szolgáltató felelőssége alá tartozó meghibásodásokkal, a nyújtott szolgáltatás mértékével és minőségével kapcsolatban, vagy ellenkezik a szolgáltatásokért számlázott díjjal.

1.21. A „Felügyelet” egy folyamatosan fejlesztett tevékenység a szolgáltató részéről a telekommunikációs hálózaton (a kapcsolódási pontig), amely biztosítja a problémamentes működést, és a szerződés és a megrendelés által garantált szolgáltatás feltételeit.

1.22. Az „Intranet” a szolgáltató által üzemeltetett weboldal egy védett része, amelyhez az előfizető egyedi bejelentkezéssel és jelszóval férhet hozzá (a bejelentkezést és a jelszót legkésőbb a szerződés hatályosulásának napján közlik).

1.23. A Daktela-Tariff UNLIMITED egy szolgáltatás, amely korlátlan hívásokat tesz lehetővé az előfizetők számára minden mobil és vezeték nélküli hálózatra a Cseh Köztársaságon belül az átlagos mértékig (az átlagos mértéket a szerződésben megállapítják). Az ezen a mennyiségen felüli perceket külön számlázzák. A korlátlan tarifa nem érvényes külföldi hívásokra és emeldíjas számokra (színes számok, hangüzenet, stb.)

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy felügyelje a tarifa használatát és gyanús használat esetén (nem szokványos használat), vagy abban az esetben, ha a korlátlan hívások használata negatívan befolyásolná a más ügyfeleknek nyújtott szolgáltatás minőségét, vagy a hálózat vagy bármely részének működését, a szolgáltató bármikor jogosult korlátozni vagy letiltani ezt a szolgáltatást.

2. Szerződéskötés, a szerződés és megrendelés érvényessége és hatályossága

2.1. A megrendelés szolgáltató általi elfogadásával a szerződés érvényesen megkötött. Minden további ugyanattól az előfizetőtől származó megrendelés elfogadásával a szerződés tárgya kiterjesztésre kerül, hogy magába foglalja az új rendelésben meghatározott szolgáltatásokat. Szükséges esetén a szerződés írásban is megköthető a megrendelés elfogadása előtt, azzal, hogy ez esetben csak az első megrendelés elfogadása határozza meg a szerződés lényeges feltételeit, és a szerződés így is érvényes és hatályos lesz.

2.2. Érvényes és hatályos szerződés megkötésével a szolgáltató jogosult lesz technikai ellenőrzés végrehajtására, hogy megbizonyosodjon, hogy a szolgáltatás felállítása nem ütközik technikai, vagy nehezen leküzdhető akadályba, amely lehetetlenné teszi a szolgáltatás telepítését a szükséges feltételekkel.

2.3. Ha a szolgáltató úgy találja a technikai ellenőrzés során, hogy a szolgáltatást nem tudja telepíteni a kért szolgáltatás telepítési napon, technikai vagy nehezen leküzdhető akadály miatt, akkor a szolgáltatónak kell felajánlania az előfizető részére egy alternatív szolgáltatás telepítési napot, vagy a szolgáltatónak jogában áll elállni a megkötött szerződéstől szankciók nélkül; a szolgáltatónak akkor is megvan ez a jogosultsága, amennyiben az előfizető elutasítja a felajánlott alternatív telepítési napot.

2.4. A szolgáltató kizárólag a megállapodott szolgáltatás telepítési napon köteles a szolgáltatást telepíteni, de legkorábban a szolgáltatás ellenértékének megfizetése után, amennyiben ez szükséges a telepítéshez.

2.5. A szolgáltatás telepítésre és átadásra kerül a használatbavétel napján. Átadási eljárásról rendelkezhetnek megállapodással, vagy a felek rendelkezhetnek.

2.6. Kipróbálásról lehetséges megegyezni a szerződésben, ebben az esetben a szolgáltatás telepítésének napjaként a kipróbálási időszak vége utáni első napot kell tekinteni.

3. A szolgáltató jogai és kötelezettségei

3.1. A szolgáltató köteles:

3.1.1. Telepíteni és folyamatosan (napi 24 órában, 7 napon egy héten) nyújtani a szolgáltatást az előfizető részére a megrendelésben meghatározott feltételek szerint.

3.1.2. Pénzbeli kompenzációt nyújtani az előfizetőnek a 9. pontban meghatározott meghibásodás idejére.

3.1.3. Visszatéríteni (az előfizető szerződésben vagy megrendelésben meghatározott bankszámlájára) az előleget az aktiválási díjra vagy egyéb bármilyen előleget a megrendeléstől való elállás esetén a 13.7.1 és 13.7.2. pontok értelmében.

3.1.4. Tájékoztatni az előfizetőt (e-mail, telefon vagy más bizonyítható módon) az árlistával vagy általános feltételekkel kapcsolatos változásokról, legalább 30 nappal azok életbe lépése előtt. Mindkét fél egyetért abban, hogy a változások a meghatározott időpontban lépnek életbe, de semmiképp sem az értesítés előtt, tekintet nélkül arra, hogy szükséges-e az előfizető beleegyezése. Az előfizető jogosult elutasítani a módosított árlistát és általános feltételeket, és felmondani a szerződést az értesítéstől számított 30 napon belül. A felmondási idő ebben az esetben 30 nap és az azt követő hónapban kezdődik, amikor a szolgáltatót értesítették az elutasításról és a felmondásról.

3.1.5. Nem megfigyelni az előfizető hálózati tevékenységét azon a mértéken túl, amely szükséges a szolgáltatás és a telekommunikációs hálózat működtetéséhez.

3.1.6. Végrehajtani a szükséges tervezett karbantartásokat a telekommunikációs hálózathoz kapcsolódóan, az előfizető előzetes figyelmeztetése után és lehetőség szerint éjszaka.

3.1.7. A panaszt rendezni indokolatlan késedelem nélkül, 30 napon belül a beérkezést követően.

3.2. A szolgáltató jogosult:

3.2.1. Megszakítani a szolgáltatás nyújtását a szükséges leállási időben. Ha a szolgáltató nem nyújtja a szolgáltatást a tervezett leállási időben, nem számít meghibásodásnak.

3.2.2. Megváltoztatni a telekommunikációs hálózat topológiáját, módosítani, konfigurálni és változtatni a beállításokon (IP címek stb.), mindaddig, amíg a megrendelésnek megfelelő szolgáltatási feltételek fennállnak.

3.2.3. Megváltoztatni az árlistát és általános feltételeket.

3.2.4. Megváltoztatni a rendelési, szerződési, bejelentkezési és szolgáltatás hozzáférési azonosítókat.

3.2.5. Megtagadni a szolgáltatás telepítését vagy megváltoztatását, amíg a szerződés és megrendelés megfelelően nem került megkötésre, ideértve minden mellékletet, vagy ha az előfizető nem mutatta be az ingatlan tulajdonosának beleegyező nyilatkozatát, vagy nem nyújtja a szükséges együttműködést a telepítéshez, nem fogadja el.

4. Az előfizető jogai és kötelezettségei

4.1. A résztvevő köteles:

4.1.1. Megfelelően fizetni a nyújtott szolgáltatásokért. Megfizetni a szolgáltatás díját határidőben a megrendelésnek vagy a fizetési kérelemnek megfelelően, áfával együtt. A fizetést azon a napon kell teljesítettnek tekinteni, amikor a teljes összeg jóváírásra kerül a szolgáltató számláján. A szolgáltatott hardver és egyéb áruk a szolgáltató tulajdonában maradnak ameddig nem fizették meg a teljes ellenértéket.

4.1.2. A szolgáltatást a vonatkozó jogszabályoknak, jóhiszeműségnek, a szerződésnek és a megrendelésnek megfelelően használni, különösen:

- a) szándékosan vagy gondatlanságból ne támogasson vagy engedélyezzen illegális tevékenységeket, ne vegyen részt bennük, beleértve azok átvitelét;
- b) ne kommunikáljon oly módon, ami sérti a személyhez fűződő jogok védelmét, ne terjesszen komputervírusokat, ne sértsen tulajdont és szerzői jogot;
- c) ne sértse a hálózat vagy rendszer biztonságát azzal, hogy jogosulatlanul próbál hozzáféréshez jutni;
- d) ne használjon jogosulatlan adatot, rendszert vagy hálózatot, ne tesztelje, vizsgálja vagy ne tesztelje a gyengeségét rendszereknek, hálózatoknak;
- e) ne törjön át biztonsági vagy azonosítási folyamatokat a rendszer vagy hálózat tulajdonosának kifejezett engedélye nélkül;
- f) ne zavarja a másoknak nyújtott szolgáltatásokat, gazdarendszereket, hálózatokat;
- g) a Virtual PBX szolgáltatás előfizetője jogosult konfigurációs változtatásokat végrehajtani a Hálózati és Adminisztrációs PBX-eken keresztül. Ha ezzel kárt okoz, az előfizető nem jogosult térítést követelni a szolgáltatótól.

4.1.3. Nem átadni a szolgáltatást harmadik személyeknek, kivéve ha az előfizető jogosult erre a vonatkozó telekommunikációs licenc, kereskedelmi licenc és a szolgáltató írásbeli beleegyezése alapján.

4.1.4. Mindent elkövetni annak érdekében, hogy megakadályozza, hogy jogosulatlan személyek manipulálják, károsítsák vagy ellopják a szolgáltató felszerelését (amely része a telekommunikációs hálózatnak), amely az előfizetőnél található.

4.1.5. Biztosítani az ingatlan tulajdonosának beleegyezését a szükséges vezetékek és felszerelések telepítéséhez, és felelni a szolgáltató felé bármilyen kár esetén, ha bizonyítja, hogy a beleegyezés hiányzott, vagy a beleegyezés feltételei nem teljesültek a szolgáltató vezeték és felszerelés telepítése következtében.

4.1.6. Kárpótolni a szolgáltatót minden költségért a szolgáltatás telepítésével vagy megváltoztatásával kapcsolatban, amely azért merült fel, mert az előfizető nem biztosította a telepítéshez vagy változtatáshoz szükséges feltételeket; az előfizető megváltoztatta az előzetes telepítési feltételeket ahhoz az állapothoz képest, amikor a szolgáltatást felállították.

4.1.7. A szolgáltatásnyújtás megszüntetésének napján engedni a szolgáltatónak a felszerelések professzionális leszerelését.

4.2. A résztvevő köteles még:

4.2.1. Jelenteni a szolgáltató felé késedelem nélkül minden ismert tényt, amely negatívan befolyásolhatja a szolgáltatás nyújtását, különösen telekommunikációs hálózati meghibásodásokat, üzemzavarokat, hibákat a szolgáltatás nyújtásában.

4.2.2. Biztosítani az e-mail cím rendszeres ellenőrzését és bármilyen azonosítási és kapcsolatfelvételi adat változását, és jelezni a szolgáltató felé ezen változásokat. Az előfizető köteles a szolgáltatónak megadni egy e-mail címet, amelyre a számlákat küldheti.

4.2.3. Saját költségén biztosítani a helyet és energiaellátást a szolgáltató telekommunikációs eszközeinek, amelyek szükségesek a szolgáltatás nyújtásához.

4.2.4. Nem megváltoztatni a szolgáltató előfizetőnél lévő eszközeinek beállítását, kapcsolatát, helyét és térbeli elrendezését ahhoz képest, ahogy az volt, amikor a vonatkozó szolgáltatást telepítették, a szolgáltató személyes közreműködése vagy írásbeli engedélye nélkül.

4.2.5. A szolgáltatást csak a szolgáltató által jóváhagyott terminál eszközzel használni, amely rendelkezik érvényes technikai és biztonsági tanúsítvánnyal a Cseh Köztársaságban való használathoz. Az előfizető felelős az eszközéért, amelyet a kapcsolódási ponthoz csatlakoztat.

4.2.6. Biztosítani az együttműködést a szolgáltatóval a szolgáltatás telepítése, megváltoztatása, megszüntetése, felügyelete, szervizelése során, így hozzáférést biztosítva a szolgáltatónak a szolgáltató eszközeihez és az előfizető eszközeihez, az előfizető felügyeletével (a 8.5. pont értelmében).

4.2.7. Átvenni a szolgáltatást a szolgáltatás telepítési napján és biztosítani egy személy jelenlétét aki jogosult az átvételre és rendelkezik az ahhoz szükséges szakértelemmel; ha az előfizető nem tudja biztosítani ilyen személy jelenlétét, úgy kell tekinteni, hogy a szolgáltatás átadásra került a telepítés napján.

4.2.8. Megfizetni a kiszámlázott összeget a szolgáltatásért akkor is, ha illetéktelen személyek használták a szolgáltatást.

4.2.9. Betartani a Cseh Köztársaság törvényeit. Különösen a vonatkozó szabályokat és a CTU (Cseh Telekommunikációs Hivatal) szabályait. Ha a szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizető sérti ezen feltételt, jogosult felfüggeszteni a szolgáltatás nyújtását.

4.3. Az előfizető jogosult:

4.3.1. Panaszt tenni/követelést támasztani a kiszámlázott díjjal vagy a nyújtott szolgáltatással szemben, ahogy lentebb kifejtésre kerül.

5. A nyújtott szolgáltatás terjedelme és területi elhatárolása

5.1. A szolgáltatás terjedelme meghatározásra kerül a megrendelésben, az árlistán és a szolgáltatás megrendelésében a szolgáltató weboldalán vagy az Intraneten.

5.2. Minden szolgáltatásra külön megrendelés kerül leadásra.

5.3. A kiegészítő szolgáltatások a szolgáltatás megrendelésének részét képezik.

5.4. Különálló megrendelések nem függenek egymástól.

5.5. Különálló megrendelések felmondhatóak külön. Egy megrendelés felmondása nem érvénytelenít más megrendeléseket.

5.6. A megrendelés különös feltételei felülírják a többi feltételt a szerződésben, és csak a meghatározott megrendelésre érvényesek.

6. A szolgáltatások díjai

6.1. A feltüntetett árak nem tartalmazzák az áfát.

6.2. A nyújtott szolgáltatás díjait a következők szerint állapítják meg:

6.2.1. Az árlista alapján.

6.2.2. A szerződéses ár írásos megállapodásban a megrendelésben, ha a szolgáltató elfogadja.

6.3 Ellenkező jelzés hiányában minden hívás 30 másodperces egységekben kerül felszámításra, tehát a minimum felszámított hívási időtartam 30 másodperc. A színes vonalak/emeltdíjas számok tarifái 60 másodperc után. Az ezeken a vonalakon minimum felszámított hívási időtartam 120 másodperc.

7. Számlázás és fizetési, fizetési feltételek

7.1. Az időszakos fizetés esetében:

7.1.1. Az első időszak első napja a jóváírás megfizetése vagy a szolgáltatás telepítési napja, ha a szolgáltatás a díjfizetés után került telepítésre.

7.1.2. Az időszak abban a pillanatban ér véget, ahogy a jóváírás kimerül, vagy újabb jóváírás megfizetése esetén. A fel nem használt jóváírás az adott időszakból átvitelre kerül a következő időszakra.

7.1.3. Az időszak lehet nem szokványos.

7.1.4. Az árlistán vagy a megrendelésben megjelölt minimum jóváírást 6 hónapon belül fel kell használni. Ezen időszak lejáratát után a fel nem használt jóváírás átadásra kerül a szolgáltatónak a szerződés alapján büntetődíjként a fel nem használásért.

7.1.5. A következő időszak első napja a jóváírás megfizetését követő nap. A jóváírást meg kell fizetni az előző jóváírás kimerítése előtt.

7.1.6. A fizetési kérelmet nem kötelező kiküldenie a szolgáltatónak.

7.1.7. A szolgáltató kérheti egy alaptőke letétbe helyezését (fel nem használható egyenleg). Ez a tőke visszaszolgáltatásra kerül a felhasználó kérelmére a szolgáltatás megszűnését követő 14 napon belül. A szolgáltató jogosult ezt a tőkét felhasználni az előfizető kötelezettségeinek teljesítésére.

7.2. Számla típusú fizetés esetén:

7.2.1. Az első időszak első napja a szolgáltatás telepítésének napja.

7.2.2. Az időszak egy naptári hónap, az első időszak lerövidül az első időszak első napjától a naptári hónap végéig. Az időszak szokványos.

7.2.3. A következő időszak első napja a következő naptári hónap első napja.

7.2.4. A szolgáltatás ellenértékének megfizetése számla alapján

7.2.5. A számla fizetési határideje a kézbesítéstől számított 14 nap.

7.3. A részteljesítés napja a 235/2004. áfa rendelet 21 (10) szakasza értelmében a számla kibocsátásának napja a szolgáltató által, vagy az időszak utolsó napja, amelyik korábbra esik.

7.4. Minden szolgáltatás aktivációs díjának fizetési módja és DUZP-je megfelel az első időszak fizetési módjának az adott szolgáltatás esetében.

7.5. A szolgáltatás megváltoztatásának és az új és régi szolgáltatás különbözetének díját minden fizetési mód esetén az aktivációs díjnak és az első időszaknak megfelelően kell megfizetni, vagy a következő számlával. A számlázás módját a szolgáltató választja.

7.6. A panasz esetén járó kedvezmény megtérítése esetén az előfizető kompenzációt kap kedvezmény formájában a szolgáltatás árából a vonatkozó megrendelésnek vagy a szolgáltatás szint-megállapodásnak megfelelően a következő számlázáskor, mely esetben a kedvezmény 99%-ig terjedhet.

7.7. A mért (tarifás) szolgáltatások díjáról (az átalánydíj felett) – Amennyiben a szolgáltatás ára a megvásárolt szolgáltatás mennyiségéhez kötött, a szolgáltató a megvásárolt szolgáltatás mennyiségének mérése napján számítja fel a díjat. A DUZP a felhasznált szolgáltatás mennyiségének mérésének napja.

7.8. A szolgáltató minden szolgáltatásának számlázása számla alapján történik.

7.9. Az adó iratot elektronikus úton állítják ki az előfizető részére és elküldik az előfizető kapcsolattartási e-mail címére. Az írásban kiállított irat akkor kézbesíthető postai úton az előfizető részére, amennyiben rögzítésre került a szolgáltatót által elfogadott megrendelésben. Ezen kézbesítési módért 20 CZK díj kerül felszámításra.

7.10. Minden befizetés és túlfizetés felhasználható a szolgáltató által az előfizető bármely hátralékának fedezésére, amely a fizetés időpontjában szerepel a szolgáltató nyilvántartásában, még egyéni rendelésekre is különböző típusú szolgáltatások esetén.

7.11. Minden a szolgáltató részére a megrendeléshez szükségesesen túl beérkezett fizetés vissza nem téríthető egyenleg jóváírás esetén, számlázás esetén visszatéríthető az előfizető írásos kérelme alapján.

7.12. A hívások alapján tett befizetések egyenleg alapján nem visszatéríthetők.

7.13. Ha az előfizető bármely fizetési kötelezettség esetén késedelembe esik, a szolgáltató jogosult napi 0,5% késedelmi kamatot felszámítani. Ez nem befolyásolja a kártérítés vagy kontraktuális felelősség alapján fennálló követeléseket.

8. Felügyelet, Szolgáltatás beavatkozás, Hiba és Hiba bejelentés

8.1. Ha az előfizető üzemzavart vagy hibát fedez fel a szolgáltatásban, azt köteles jelenteni e-mail, fax vagy telefon útján a szolgáltató technikai segítségnyújtó részlegének, a szolgáltató weboldalán található elérhetőségen.

8.2. A szolgáltató vállalja, hogy a hibát a lehető legrövidebb időn belül elhárítja az előfizető bejelentésétől számítva.

8.3. A bejelentésnek tartalmaznia kell az előfizető azonosítóját, a szolgáltatás azonosítóját, azt, hogy hiba vagy meghibásodás áll fenn, a hiba leírását és bármely lényeges tény, a felmerülés vagy felfedezés idejét, a kapcsolattartó személy és jelenlegi kapcsolat nevét. Az előfizető (hívó) tudomásul veszi, hogy a technikai segítségnyújtó részleg igénybevétele számlázásra kerül a szolgáltatás szint-megállapodásnak megfelelően. Amennyiben előzetes számítások szükségesek a munkákról, az előfizetőnek kifejezett értesítést kell adnia erről a munkák megkezdése előtt.

8.3.1. Az előfizető vállalja, hogy jelent mindenfajta áramkimaradást vagy egyéb körülményt, amely olyan eszközök átmeneti kihagyását okozhatja, amelyek részei a telekommunikációs hálózatnak.

8.4. Az előfizető vállalja, hogy jelenti a hibát és a tervezett kimaradást, ha a felügyelet része a szolgáltatásnak.

8.5. Az előfizető és a szolgáltató megállapodhat, hogy az előfizető vagy harmadik fél része lesz a felügyeletnek. Ilyen esetben a felügyeletre a telekommunikációs hálózat felügyeleti feltételei vonatkoznak. A felügyeletben való részvételtől a szolgáltató által elfogadott megrendelésben kell megállapodni, a visszalépésnek a megrendelés megváltoztatásaként kell megtörténnie, amelynek írásos kilépési kérelmen kell alapulnia. Amennyiben az előfizető közvetlenül lép kapcsolatba a szolgáltató technikai segítségnyújtó részlegével, ez a beavatkozás automatikusan rendezésre kerül a szolgáltatás szint-megállapodásnak megfelelő hivatali időn kívül.

8.6. Amennyiben szerviz-közelítés szükséges olyan eszköznél, amely nem a szolgáltató tulajdona, de a felügyelet része, az előfizető köteles a közbelépést megrendelni írásban, kivéve, amennyiben írásba foglalt megállapodás rögzíti az ilyen cselekmények átalánydíját.

8.7. A telekommunikációs hálózat felügyelet célja a hálózat folyamatos vagy minimális kihagyásokkal való működésben tartása. Ebből kifolyólag átláthatóság szükséges a hálózat működtetésével kapcsolatos felelőségekkel kapcsolatban. Ezért a következő alapszabályok kerülnek rögzítésre a szolgáltatások felügyeletével kapcsolatban:

a) Az előfizető köteles késedelem nélkül jelenteni minden meghibásodást és hibát, vagy bármilyen körülményt amely tudomására jut és lehetséges (akár a jövőben), hogy befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy terjedelmét.

b) Az előfizető köteles a tervezett kimaradásokat legalább 24 órával korábban bejelenteni.

c) A szolgáltató köteles legalább 48 órával korábban bejelenteni a tervezett kimaradásokat a telekommunikációs hálózatban, amelyeket befolyásolhatják a szolgáltatás minőségét vagy terjedelmét.

d) A szolgáltató jogosult a szolgáltatást kizárni a felügyeletből, ahol a felhasználó ismételten megszegte ezeket a feltételeket.

9. A szolgáltatások és panaszok jellemzői

9.1. A szolgáltató garantálja az alapfeltételeket, a szolgáltatás elérhetőségét és az elérhetetlenség esetén nyújtott kompenzáció összegét, az úgynevezett szolgáltatás-szint-megállapodást a vonatkozó számlázási időszakban megkötött szolgáltatás-szint-megállapodásnak megfelelően, a következők szerint: a megállapodásnak megfelelően a szolgáltató munkaidejében: hétfő-péntek 09-17 óra. A szolgáltatás-szint-megállapodásnak megfelelően végzett munkáért járó összeg az aktuális árlista alapján kerül kiszámlázásra. Amennyiben a kérelem ezen az időszakon kívül kerül bejelentésre, a szolgáltató a következő munkanapon kezeli a kérelmet, kivéve, ha másképpen állapodnak meg az előfizetővel. Amennyiben a problémát a megállapodott szolgáltatás-szint-megállapodáson kívül oldják meg, így a fent említett munkaidőn kívül, a munkaidőn kívül végzett munka mennyisége alapján kerül díj felszámításra az árlista alapján. A szolgáltató erről nem köteles külön tájékoztatni az előfizetőt. Amennyiben a beavatkozás a szolgáltató által hibásan nyújtott szolgáltatás következménye volt, a munka díjmentes.

b.) SLA 24x7 A szolgáltató vállalja, hogy a megállapodásnak megfelelően helyreállítja a rendszer működését. Ezen megállapodás esetén heti 7 nap napi 24 órában forródrót áll rendelkezésre. Az így végzett munka díját az árlista alapján állapítják meg. Eltérő megállapodás hiányában minden megkezdett fél órát számítanak fel. Amennyiben a beavatkozás a szolgáltató által hibásan nyújtott szolgáltatás következménye volt, a munka díjmentes.

Garantált válaszidő + garantált javítási idő (mindkét szolgáltatás-szint-megállapodásra érvényes): A garantált válaszidő + garantált javítási idő (eltérő megállapodás hiányában) a hiba súlyossága alapján meghatározott: 1. szint (nagyon magas fontosságú) Alapszolgáltatások pl. hangkapcsolat nem működik, nem tud hívást indítani, fogadni, a számok több mint 10%-nál fennáll a probléma. A garantált válaszidő + garantált javítási idő 4 óra (válasz) + 4 óra (javítás). A maximum javítási idő a hiba jelentésétől számítva a két érték összege. Az idő túllépésének következménye 1000 CZK kötbér minden megkezdett órára. A kompenzáció összege nem lépheti túl az előfizető által fizetett havidíj 50%-t.

2. szint (közepes fontosságú) Alapszolgáltatások pl. hangkapcsolat nem működik, nem tud hívást indítani, fogadni, a számok kevesebb mint 10%-nál fennáll a probléma. A garantált válaszidő + garantált javítási idő 12 óra (válasz) + 12 óra (javítás). A maximum javítási idő a hiba jelentésétől számítva a két érték összege. Az idő túllépésének következménye 500 CZK kötbér minden megkezdett órára. A kompenzáció összege nem lépheti túl az előfizető által fizetett havidíj 25%-t.

3. szint (alacsony fontosságú) Alap telefonszolgáltatások működőképesek, a hiba a telefon működésében áll fenn, pl. nem csöng ki, nem lehet hívást átírányítani, nem lehet konferenciahívást indítani. A garantált válaszidő + garantált javítási idő 24 óra (válasz) + 24 óra (javítás). A maximum javítási

idő a hiba jelentésétől számítva a két érték összege. Az idő túllépésének következménye 100 CZK kötbér minden megkezdett órára, de maximum 500 CZK.

9.2. Amennyiben a szerződés, a szolgáltató által elfogadott megrendelés, vagy az árlista máshogy nem rendelkezik, szolgáltatás-szint-megállapodást a 9.1.a. pontnak megfelelően nyújtják. Minden szolgáltatás-szint-megállapodás, amelyet ezen általános szerződési feltételek hatályba lépése előtt kötött, hatályban marad eltérő megállapodás hiányában, és továbbra is a 9.1.a. cikk rendelkezéseinek megfelelően kerül szabályozásra.

9.3. Az előfizető új rendszerfunkció, vagy változtatás iránti kérelme nem tartozik a fenti szolgáltatás-szint-megállapodás hatálya alá és új megrendelésnek kell tekinteni, és a szolgáltató aktuális árlistája szerint kerül sor díjazásra.

Panaszok és kárpótlás 9.4. Az előfizető jogosult a szolgáltatás és a felszámított díj követelésére. A panaszt írásba kell foglalni és a hiba felfedezése után haladéktalanul, de legkésőbb a hibás szolgáltatás nyújtásától számított 2 hónapon belül el kell küldeni. Ellenkező esetben az igénylés joga elévül. A panasz elküldhető írásban a szolgáltató hivatalos székhelyére, vagy elektronikusan vagy faxon a szolgáltató kapcsolatfelvételi címeire.

9.5. A panaszokat „panaszként” kell megjelölni és tartalmazniuk kell az előfizető azonosítóját, a szolgáltatás azonosítóját, a panasz okának leírását és minden fontos tény, a panasz oka felmerülésének időpontját vagy felfedezésének időpontját, a kapcsolattartó személy nevét és egy jogosult aláírását.

9.6. A hiba fennállásának idejét a kompenzáció kiszámításához a következők szerint kell megállapítani:

9.6.1. A hiba jelentésének ideje a Tcrash (leállítás) ideje.

9.6.2. Ha az előfizető nem engedélyezi a helyszíni beavatkozást (amennyiben az szükséges lenne és az előfizetőt kérték az engedélyezésre), a Tcrash eltolódik a beavatkozás idejével.

9.6.3. A Tstart (újraindítás) az a pillanat, amikor az üzemzavart a szolgáltató elhárítja és a szolgáltatás újra működőképes.

9.6.4. A teljes hiba fennállási idő a vonatkozó időszakban a hiba felmerülésének (Tcrash) és elhárításának (Tstart) között eltelt idő.

9.6.5. Áramkimaradás vagy bármely az előfizető oldalán felmerülő körülmény nem tekinthető hibának.

9.7. Az előfizető kompenzációra jogosult, ha panaszja megalapozott. Ha a panasz nem megalapozott, a szolgáltató az aktuális árlista szerint számíthat fel díjat. A szolgáltató erről köteles értesíteni az előfizetőt amint felfedezte ezt a ténytet.

9.8. Panasz benyújtásának nincs felfüggesztő hatálya a nyújtott szolgáltatásért fizetendő díj megfizetésére.

9.9. Amennyiben az előfizető nem ért egyet a panasz szolgáltató általi rendezésével, az előfizető felveheti a kapcsolatot a Cseh Telekommunikációs Hivatallal.

10. A szolgáltatás korlátozása

10.1. A szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, vagy a szolgáltatás nyújtásának megszakítására a szükséges időre, ha komoly technikai vagy működési okból szükséges, különösen ha a hálózat biztonsága és integritása fenyegetés alatt áll vagy sérült; krízis esetén, különösen fegyveres vészhelyzetben, természeti csapás vagy az állam biztonságát fenyegető helyzet esetén; törvény vagy bírói vagy hivatalos szerv döntése alapján.

10.2. A szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, vagy a szolgáltatás nyújtásának megszakítására:

10.2.1. „Egyenleg” fizetési mód esetén ha az egyenleg kimerült.

10.2.3. „Számla” fizetési mód esetén ha az előfizető a befizetéssel elmaradásban van.

10.2.4. Mindkét esetben – ha az előfizető nem felel meg a feltételeknek.

10.3. A szolgáltatás korlátozásának körébe tartozik a szolgáltatás vagy felügyelet nem nyújtása.

10.4. Ha a szolgáltatás használata az előfizető által technikailag vagy más módon függ más szolgáltatástól melyet más személy vagy harmadik fél nyújt közvetlenül az előfizetőnek közöttük fennálló szerződés alapján, ezen szolgáltatás megszüntetése vagy felmondása harmadik fél által késleltetheti a szolgáltatást.

10.5. Ha az előfizető fizetési késedelembe esik a szolgáltatásért vagy másért, emlékeztető kerül kiküldésre a megadott e-mail címre. Ha a fizetést nem teljesítik a póthatáridőben sem, a szolgáltató korlátozhatja vagy felfüggesztheti a szolgáltatás vagy szolgáltatások (ha külön nem nyújthatóak) nyújtását. Ha az előfizető több szolgáltatást használ és ezek közül egy vagy több díját nem fizeti meg, bármely szolgáltatás nyújtása felfüggeszthető. A szolgáltató jogosult még korlátozni a szolgáltatást akkor is ha, ha az előfizető magatartásából egyértelmű, hogy nem teljesíti kötelezettségeit a szolgáltató felé, vagy pl. az előfizető fizetéseképtelenségét megállapítják stb.

10.6. A szolgáltató felmondhatja a szerződést vagy megtagadhatja nyilvános kommunikációs szolgáltatás telepítését, ha az előfizető szándékosan hamis személyes vagy azonosító adatot mutatott

be, vagy következetesen késedelmesen fizeti vagy nem fizeti a szolgáltatások díját a szolgáltató felszólítása ellenére.

10.7. A szolgáltatás újraindítása az esedékes fizetések és kötelezettségek szolgáltató részére történő teljesítése esetén lehetséges. A szolgáltatások újraindításának díja 1000 CZK áfa nélkül. Ezt a díjat a következő számlázással számítják fel. Ebben az esetben a szolgáltató áttérhet az előfizető esetében az egyenleges fizetési módra.

11. Adatvédelem és titoktartás

11.1. A szolgáltató összegyűjti és tárolja az előfizetők és a szolgáltatásokat használók naprakész személyes, azonosító, kapcsolatfelvételi és használati adatait. A szolgáltató vállalja, hogy az előfizetők és felhasználók ezen adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletének (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban GDPR) megfelelően gyűjti, dolgozza fel és használja, valamint a Cseh Köztársaság jogrendjének megfelelően, különösen a Személyes adatok védelméről szóló, 127/2005 sz. rendelet, Elektronikus kommunikációról szóló, 480/2004. sz. rendelet, Egyes információs társaságok szolgáltatásairól szóló, 133/2000. sz. rendelet, Népeség nyilvántartásról és születési számokról szóló szabályok hatályos szövegének megfelelően, különösen a szerződés megfelelő teljesítéséhez, vagy a szolgáltatás telepítéséhez, nyújtásához, számlázásához, különösen a GDPR-nak megfelelően.

11.2. Az előfizetők személyes, azonosító, kapcsolatfelvételi és adatforgalmi adatainak használata kizárólag a szolgáltató alkalmazottai által és más jogi személyek által, amelyek személyes adatokat dolgoznak fel vagy azonosító és adatforgalmi adatokat használnak fel a szolgáltatóval kötött szerződés alapján (pl. hivatalos partnerek, vagy a szolgáltató jogos érdekének védelme) vagy a vonatkozó jogszabályok szerint használhatóak fel. Ezen más személyeket, amikor előfizetői adatokat dolgoznak fel, a szolgáltató kötelezi, hogy az ezen megállapodás által támasztott követelményeknek és a vonatkozó jogszabályoknak megfeleljenek, és ezen adatokat csak a szükséges mértékben használhatják fel. Adatforgalmi adatokat a szolgáltató gyűjt, a szükséges ideig dolgozza fel, amely idő alatt a szolgáltatási díj megkérdőjelezhető vagy visszakövetelhető. Az előfizető jogosult hozzáférni a rá vonatkozó személyes adatokat.

11.3. A szolgáltató köteles még működési, személyes, azonosító és kapcsolatfelvételi adatokat tárolni és bemutatni állami szervek részére a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az adatforgalmi adatokat a szolgáltató nem dolgozza fel és tárolja marketingcélokra, és kiegészítő szolgáltatások (hozzáadott érték szolgáltatások) esetében a szolgáltató nem dolgoz fel más adatforgalmi adatot azon felül, amely szükséges egy üzenet átvitelére elektronikus kommunikációs hálózaton (szolgáltatásnyújtás) vagy számlázásra.

11.4. Az előfizető kifejezetten hozzájárul, hogy a szolgáltató az előfizető adatainak gyűjtésére, feldolgozására és felhasználására kizárólag üzleti okokból a jogos érdekeinek megfelelően jogosult, vagy az előfizető előzetes írásos hozzájárulásával, kivétel ez alól, hogy a szolgáltató jogosult az előfizetőt feltüntetni a referencialistáján. Az előfizető jogosult dönteni arról, hogy személyes adatainak feltüntetéséről az előfizetői listán.

11.5. Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltató köteles késedelem nélkül és a vállalkozó számára díjmentesen naprakész személyes vagy azonosító adatok átadni minden előfizetőjéről a hívó helymeghatározása és azonosítása céljából segélyhívó szám hívása esetén.

11.6. A szerződő felek üzleti titoknak tekintenek minden információt a másik félről, amely a szerződésből és megrendelésből származik, különösen a szerződés feltételeit és a szolgáltatások díját. A titoktartási kötelezettség a szerződés megszűnése után 3 évig áll fenn.

11.7. Olyan harmadik fél részére való közvetítés nem tekintendő az előző pontban kifejtett titoktartási kötelezettség megsértésének, amely a következő jellemzők közül legalább egyvel rendelkezik: - az információ jogi okból kerül átadásra harmadik félnek; - az információ a szolgáltató jogos érdekének megóvása érdekében kerül átadásra harmadik félnek.

11.8. Az előfizető/felhasználó hozzájárul, hogy hívását telefonközponti operátor, operátor, vagy a szolgáltató szakértője felé a szolgáltató felügyeli és felveszi, kizárólag abból a célból, hogy belsőleg irányítsa a szolgáltatást, javítsa azok minőségét és megvédje a szolgáltató jogos érdekeit. A felhasználó hozzájárul, hogy a vonatkozó felvételt a szolgáltató tárolja a szükséges időre.

11.9. A szolgáltató jogosult követelni, hogy az előfizető vagy felhasználó javára eljáró személyek meghatalmazva legyenek az eljárásra.

12. A szerződés, megrendelés és szolgáltatási jellemzők módosítása

12.1. A szerződés módosítható:

12.1. Új megrendelés hozzáadásával.

12.1.2. A megrendelés új megrendelésre való cseréjével (rendelés megváltoztatása)

12.1.3. Írott számozott módosításokkal a szerződésben vagy vonatkozó rendelésben.

12.1.4. Az új általános feltételek vagy árlista hatályba lépésével.

12.2. Az árlista változásai:

12.2.1. A változások mindig 3.1.4. szerinti időszak lejáratát követő első időszak első napjától kezdődően hatályosak az előfizetővel szemben.

12.2.2. Az előfizető számára előnyös változtatásokat a szolgáltató a 3.1.4. szerinti időszakról rövidebb időszakban is eszközölhet.

12.2.3. A szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a szolgáltatást bármikor és ezzel a megrendelést is módosítani, amennyiben a szolgáltatási minőségi jellemzői javulnak és az ár nem emelkedik.

12.4. A módosításban rögzített feltételek előnyt élveznek a megrendelésben rögzítettekkel szemben. A módosítás díjazási feltételei szintén minden korábban megkötött megrendelésre érvényesek, de csak a módosítás dátumától.

12.5. A szolgáltató jogosult az előfizető által kért kiegészítő munkákért az árlista szerint díjat felszámítani. A szolgáltató köteles erről az előfizetőt értesíteni. A szolgáltató jogosult kiegészítő munkát kérni e-mailben vagy írásban, az előfizetővel kötött eltérő megállapodás hiányában.

13. A szerződés és megrendelés tartama és megszűnése

13.1. A szerződés minimum egy megrendelés érvényességi idejének végéig kerül megkötésre.

13.2. A megrendelés megkötése határozatlan időre szól, kivéve kifejezett eltérő megállapodás esetén.

13.3. Az előfizető vagy a szolgáltató a megrendelést felmondhatja:

13.3.1. Indokolás nélkül ha határozatlan időre kötötték vagy a határozott idő lejártakor módosították; a felmondási idő 3 hónap, amely az azt követő napon kezdődik, hogy az írásos felmondást kézbesítették a másik fél részére.

13.4. Amennyiben a szokatlanul magas adatforgalom túllépi az átlagos kiszámlázott díj kétszerezését a számlázási időszakban, vagy szokatlan adatforgalom (pl. egzotikus helyekre indított hívások, hangüzenetek, ha ezek korábban nem fordultak elő ilyen mértékben); a szolgáltató felfüggesztheti a szolgáltatást az előfizető érdekeinek védelmében.

13.5. A felek a megrendelésben kiköthetik az idő előtti felmondás lehetőségét határozott idejű megrendelés megkötése esetén, végkielégítés kikötésével. Ebben az esetben a megrendelés megszűnik a végkielégítés megfizetésével azon időszak utolsó napján, amelyben megfizették, abban az esetben, ha a megfizetés legalább 7 nappal a megszűnés előtt történik. Későbbi fizetés esetén a következő időszak végén szűnik meg.

13.6. A megrendelés eltérő kikötése hiányában a végkielégítés az előfizető által átlagosan fizetett havidíj 50%-a, szorozva a határozott idejű szerződés lejártáig hátralevő időszakok számával.

13.7. Az előfizető elállhat a megrendeléstől:

13.7.1. Amennyiben a szolgáltató többszörösen sem telepítette a kért szolgáltatást, vagy nem foglalt írásba egy megállapodott módosítást 30 naptári nap után sem, vagy a telepítésre adott időszak lejárta után alternatív napon sem telepítette a szolgáltatást, vagy módosított a szolgáltatást.

13.7.2. Amennyiben a szolgáltató a telepítésre másik időpontot ajánl fel ezen pontra hivatkozással, az előfizető az értesítés kézbesítésétől számított 3 napon belül elállhat, eltérő esetben a másik időpont elfogadottnak tekintendő.

13.7.3. Abban az esetben, ha a szolgáltató két egymást követő hónapban nem felelt meg a szolgáltatásiszint-megállapodásnak, az előfizető panaszt nyújtott be és a panaszt a szolgáltató tudomásul vette.

13.7.4. Az általános feltételek és az árlista változásáról szóló értesítéstől számított 14 napon belül, ha a változások hátrányosak számára. A változások hatálybalépésének napjával elállhat. Ezen jog nem illeti meg az előfizetőt, ha a változások oka jogi szabályozás, hivatalos szerv vagy bíróság döntése. A 14 napos időszak lejártával, amennyiben elállásról szóló értesítés nem érkezik, úgy kell tekinteni, hogy az előfizető a változásokat elfogadja.

13.8. A szolgáltató jogosult felmondani a megkötött megrendeléseket, szerződéseket, ha:

13.8.1. A résztvevő súlyosan megszegi kötelezettségeit. A 4.1. pontban foglalt kötelezettségek előfizető általi megszegése és a szerződésből származó díjfizetés 10 nap alatt sem teljesítése súlyos kötelezettségszegésnek tekintendő.

13.8.2. Az előfizető ismételen (legalább kétszer három egymást követő hónapban) nem teljesítette a szerződés feltételeit, különösen megszegte a 4.2. pontban foglalt kötelezettségeit.

13.8.3. Ha a szolgáltató szolgáltatás telepítése vagy módosítása során úgy találja, hogy a vonatkozó szolgáltatás nem telepíthető vagy módosítható technikai okból.

13.9. A szolgáltató jogosult azonnali hatállyal elállni a szerződéstől (értsd: az erről szóló írásos értesítés kézbesítése napján) amennyiben a 13.8. pontban foglalt okok minden rendelés tekintetében fennállnak. Az elállás napján minden rendelés megszűnik.

13.10. A rendelés lejár:

13.10.1. Automatikus, „egyenleg” fizetési mód esetén, ha az egyenleget a szolgáltatás felfüggesztése után 60 napon belül sem fizetik meg (az egyenleg felhasználása okán).

13.11. A szerződés felmondása vagy elállás esetén, ha arra az előfizető adott okot, a szolgáltató jogosult szerződéses kártérítésre a szolgáltatás használatáért járó megfizetetlen összeg vagy a megállapodott időszakban hátralévő havidíjak összegének erejéig. A szolgáltató jogosult egyoldalúan kiválasztani a

szerveződéses kártérítés kiszámításának módját. Ez nem érinti a jogot kártérítés vagy késedelmi kamat követelésére.

13.12. Minden elállást és felmondást írásban kell közölni.

13.13. A megállapodás megszűnik az utolsó megrendelés megszűnésével.

13.14. A szolgáltatás korai megszűnése esetén, ha arra az előfizető adott okot, a szolgáltató szerveződéses kártérítésre jogosult, amelyet a kártérítés és késedelmi kamatkövetelés nem érint:

13.14.1. Határozott idejű szolgáltatás esetén, a szolgáltató jogosult szerveződéses kártérítésre a megállapodott szolgáltatási időszakban hátralévő havidíjak összegének erejéig.

13.14.2. Határozatlan idejű szolgáltatás esetén a szolgáltató szerveződéses kártérítésre jogosult a kikötött felmondási időszak havidíjainak összegének erejéig.

14. Felelősség károkozásért és károk

14.1. Amennyiben a szolgáltatást nem a megrendelésnek megfelelően nyújtják, a szolgáltató felelőssége arra korlátozódik, hogy a hibát megfelelően kijavítsa és kompenzációt fizessen a 9. pontnak és a szolgáltatás szint-megállapodásnak megfelelően.

14.2. Az alul kifejtett eseteken kívül, a szolgáltató felelős a felmerült károkért, amelyek bizonyíthatóan a szolgáltató hibájából származnak, kivéve ha a felelősséget a vonatkozó jogszabályok kizárják. A szolgáltató köteles ezen károkért a bizonyított összeget megfizetni, azonban, maximum a szolgáltató által évente fizetett díj 70%-ig, maximum 50.000 CZK-ig, eltérő megállapodás hiányában. A szolgáltató nem köteles az előfizető elmaradt hasznát megfizetni.

14.2.1. A vonatkozó 14.2. pont szerinti összeget a szolgáltató elsősorban az előfizetővel szembeni lejárt követeléseinek rendezésére használja fel. Ilyen követelések hiányában, vagy ha a meghatározott összeg nem elegendő, hogy a kompenzációt lefedje, a szolgáltató köteles az előfizetőnek az összegnek megfelelő szolgáltatást nyújtani (lehetőség szerint követelésekkel csökkentve). Csak abban az esetben kerül sor készpénzes fizetésre, ha a kártérítést a szerveződés lejárta után kell fizetni.

14.2.2. A szolgáltató nem köteles kompenzálni az előfizetőt azokért a károkért, ideértve az elmaradt hasznat, amely a szolgáltatás zavarából vagy hibás nyújtásából származik. Továbbá a szolgáltató nem köteles kártérítést fizetni, ideértve az elmaradt hasznat, azokért a károkért, harmadik személyek késedelmes teljesítéséből vagy a kötelesek vis maior okán történt késedelmes teljesítéséből származnak.

14.2.3. A szolgáltató nem felelős hibásan kiszámlázott díjért vagy hibásan nyújtott szolgáltatásért, kivéve, ha az előfizető gyakorolja jogát, hogy követelje a díjat vagy a szolgáltatást a szolgáltatótól.

14.2.4. Amennyiben az előfizető tulajdonában vagy bérletében álló tárgyakat a szolgáltató területén tárolja, ezen tárgyak a szolgáltató és a biztosító társaság között kötött szerződés alapján biztosítottak. Biztosítási esemény esetén a szolgáltató nem felelős az elmaradt haszonért és adatvesztésért.

14.2.5. Az előfizető teljes mértékben felelős a szolgáltató felé harmadik személy által okozott károkért, akinek szándékosan vagy gondatlanságból engedélyezte a szolgáltatás használatát.

14.2.6. Az előfizető által a 14.2.5. pont szerinti kár felismerése vagy bizonyítása esetén haladéktalanul, 30 naptári napon belül banki átutalással köteles megfizetni a kártérítést a szolgáltató bankszámlája javára.

14.3. Az előfizető elismeri, hogy amennyiben a szolgáltatóval szemben a 4.1.6. pontnak való nem megfelelés okán követelés merül fel a megállapodott telepítés mértékével kapcsolatban a tulajdonos részéről, ezen követeléseket rendezi vagy a szolgáltatót kárpótolja minden költségért, kárért és teljesítetlen megbízásért.

14.4. Amennyiben az előfizető nem engedélyezi a szolgáltatónak, hogy a felszereléseit elszállítsa a szerződés vagy szolgáltatás megszűnésétől számított 7 napon belül, az előfizető késedelembe esik és felelős a vonatkozó jogszabályok szerint. Az előfizető vállalja, hogy kötbért fizet a szolgáltatónak indokolatlan késedelem nélkül.

14.5. Az előfizető vállalja, hogy kompenzálja a szolgáltatót bármilyen kárért, ami a szolgáltató előfizetőnél található felszerelésének ellopásával vagy sérülésével keletkezik.

14.6. A szolgáltató nem felelős weboldalak, fájlok, e-mailek, egyéb adat stb. tartalmáért, amelyek használata csak közvetíti a hozzáférést/kapcsolatot; az előfizető felelős minden információért, annak felhasználási módjáért, információ és adat terjesztéséért, kezeléséért.

14.7. Egyik fél sem felelős kötelezettség nem teljesítéséért, ha bizonyítja, hogy a nem teljesítést akaratán kívüli akadály okozta, és amelynek a szerződés időtartama alatti felmerülését ésszerűen előrelátni, vagy azt elkerülni, annak következményeit elhárítani nem elvárható (vis maior), különösen természeti csapások, háborús események, terrortámadások, járványok, ezek következtében hozott jogszabályi rendelkezések, stb.

14.8. Ezen általános feltételekben meghatározott esetekben, ahol a szolgáltató jogosult szerződés kártérítésre, a szolgáltató ezen felül jogosult még az előfizető által okozott károkért kártérítésre.

15. Fogyasztói szerződések

15.1. Abban az esetben, ha a szolgáltatást vagy készüléket a szolgáltató weboldaláról rendelik meg, a szolgáltatást telepítik, a telepítő csomaggal kerül kiszállításra vagy elküldik az eszközre a weboldalon található feltételeknek megfelelő időtartamban. A postázásért díj nem kerül felszámításra, kivéve ha a weboldalon eltérően feltüntetik a vonatkozó szolgáltatás vagy eszköz mellett. Az eszközök és szolgáltatások feltüntetett ára a weboldalon való feltüntetésük időszakára vonatkozik, kivéve, ha feltüntetésre kerül, hogy az árak érvénytelenek.

15.2. Az előfizető köteles a kiszállított eszközt és telepítő csomagot megvizsgálni késedelem nélkül és haladéktalanul értesíteni a szolgáltatást bármilyen hibáról írásban vagy e-mailen. Minden esetben szükséges csatolni egy másolatot a számláról és fizetési bizonylatot a kiszállított csomagért, szolgáltatásért vagy eszközért a panaszhoz. A szolgáltató nem felelős külső események vagy nem megfelelő kezelés által okozott károkért. A szolgáltató vállalja, hogy tájékoztatja az előfizetőt a panasz megérkezésétől számított 5 napon belül a folyamatról és az eredményről.

15.3. A 89/2012. Civil Code módosított 1829. szakaszának megfelelően a vásárló, aki fogyasztónak számít, jogosult elállni az interneten kötött eszközt biztosító vagy szolgáltatást nyújtó szerződéstől 14 nappal a felszerelés átvétele után, a csomag vagy szolgáltatás telepítése után, amennyiben a szolgáltatás nyújtása a fogyasztó beleegyezésével még nem kezdődött meg ebben az időszakban.

15.4. A felügyeleti szerv a Cseh Telekommunikációs Iroda, prágai hivatalos székhellyel.

16. Telefonszám hordozhatóság

16.1. A telefonszám hordozhatósága lehetőséget biztosít minden, valamely nyilvános elektronikus kommunikációs szolgáltatás előfizetőjének, hogy megtarthassa a telefonszámát (számait) függetlenül a szolgáltatótól, aki a nyilvános elektronikus kommunikációs szolgáltatást nyújtja. A telefonszám hordozhatóságát (127/2005. rendelet 34. szakasz) és a szolgáltató választhatóságát (127/2005. rendelet 70. szakasz) biztosítani kell az elektronikus kommunikációs hálózat működtetőjének, amelyre az előfizető terminál-eszköze csatlakozik. (OOP/10/10. sz. Cseh Telekommunikációs Iroda határozata, módosított formában) A feltételek, melyek alapján az előfizető telefonszámát a szolgáltató nyilvános kommunikációs hálózatához kapcsolják, ezen cikkben kerülnek meghatározásra. A szám bekapcsolásának díja a szolgáltató árlistájában meghatározott, kivéve ha a felek megállapodása ettől eltér.

16.2. Az előfizető jogosult írásban megrendelést leadni a szolgáltatónak arra, hogy a szolgáltató nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatására (vagy olyan szolgáltatás, amely tartalmaz nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást) átvigye az előfizető korábbi nyilvános telefonszolgáltatásának szolgáltatója által a korábbi (hátrahagyott) szolgáltató hálózatához hozzárendelt telefonszámot.

16.3. Az előző rendelkezés szerinti telefonszám bekapcsolás megrendelhető nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás telepítésének vagy módosításának részeként, melynek részletes feltételei a szerződésben megállapításra kerülnek, különösen a vonatkozó szolgáltatási specifikáció, nyilvános telefonszolgáltatás megszüntetése.

16.4. Ha az előfizető kéri egy telefonszám átvitelét egy másik szolgáltatótól a szolgáltató elektronikus kommunikációs hálózatára, a szolgáltató köteles biztosítani az átvitelt a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Ahhoz, hogy egy telefonszámot átvigyenek egy másik elektronikus kommunikációs szolgáltatótól, szükséges a szolgáltató részére egy megfelelően aláírt nyomtatványt – „Megszüntetés bekapcsolással”. A szolgáltató felel a felmondás megfelelő kézbesítéséért a korábbi szolgáltató részére, mely nélkül a telefonszám nem vihető át. A telefonszám átvitelre kerül a jogszabály szerinti időtartamban, vagy hosszabban, ha a felmondási nyomtatvány ezt megjelöli.

16.5. Ha az előfizető átvisz egy telefonszámot a szolgáltató elektronikus kommunikációs hálózatáról egy másik elektronikus kommunikációs szolgáltatás szolgáltatójához és a szolgáltatóval kötött szerződés vagy egyedi szolgáltatás nem került felmondásra az előfizető által, a szerződés vagy egyedi szolgáltatás megszűnik a bekapcsolási nyomtatvánnyal, amellyel az előfizető kérelmezi a szerződéses jogviszony megszüntetését és a telefonszám átvitelét másik elektronikus kommunikációs szolgáltatás szolgáltatójához.

16.6. Az előfizető köteles a megfelelően kitöltött és aláírt nyomtatványt a fogadó szolgáltatóhoz eljuttatni a telefonszám átvitelének napján. A telefonszám bekapcsolásának határideje, beleértve a szám aktiválását a fogadó szolgáltató hálózatában, 4 nap mely az azt követő munkanapon kezdődik, hogy az előfizető eljuttatta a kérelmét a fogadó szolgáltatóhoz. kivéve, ha a szolgáltatóval nem állapodtak meg későbbi átviteli dátumban. A telefonszám bekapcsolásának feltétele nyilvános elektronikus kommunikációs szolgáltatás megszüntetése az átvitt telefonszámon, amely olyan jogi cselekményen alapul, mely a nyilvános elektronikus kommunikációs szolgáltatásnak az átvitt telefonszámon való megszüntetésének megfelelőségét hivatott biztosítani. Ha ezt a jogi cselekményt nem valósítják meg az előfizető kérelmének leadását követő első munkanap végéig, a fent említett 4 napos határidőt nem megkezdettnek kell tekinteni.

16.7. A szolgáltató jogosult a szolgáltatóváltási kérelmet vagy rendelést elutasítani, ha: a) a 16.5. pont feltételei nem állnak fenn, értsd a nyilvános elektronikus kommunikációs szolgáltatásnak az átvitt telefonszámon való megszüntetése, eltérő megállapodás hiányában, b) a telefonszámot már tartalmazza egy másik megrendelés, c) technikai akadálya van a telefonszám bekapcsolásának, d) a szám nem lehet alanya átvitelnek különleges szabályozás alapján, e) az előfizető nem jogosult a telefonszámot elhagyni.

16.8. A szerződés eltérő rendelkezése hiányában, a felmondási idő a nyilvános elektronikus kommunikációs hálózatra és másik nyilvános elektronikus kommunikációs hálózatra csatlakozásra maximum 30 nap. Ezen rendelkezés nem terjed ki egyéb kikötött szolgáltatásokra, és a szerződésben kikötött felmondási idő érvényes.

16.9. Amennyiben a szerződés nyilvános elektronikus kommunikációs szolgáltatásra vagy nyilvános elektronikus kommunikációs szolgáltatást tartalmazó egyéb szolgáltatást is tartalmazó szerződés idő előtt ér véget „felmondási értesítéssel” (értsd a minimum használati idő előtt), a szolgáltató jogosult felszámítani és az előfizető köteles megfizetni egy egyszeri díjat, amelyet a 127/2005. sz. rendelet 63. szakasza állapít meg. Abban az esetben, ha a nyilvános elektronikus kommunikációs szolgáltatás másik szerződés része, a szerződés egyéb rendelkezései változatlanul hatályban maradnak.

17. Közös és záró rendelkezések

17.1. Minden értesítés és információ, amely az általános feltételekre vonatkozik, kiküldésre kerül e-mailen vagy a szolgáltató vagy az Intranet weboldalán felhívás formájában feltüntetésre kerül.

17.2. Postai kézbesítés esetén az iratot kézbesítettnek kell tekinteni a bejegyzett postai kézbesítést követő 3. napon.

17.3. A szerződéssel vagy megrendeléssel kapcsolatos cselekmények (megkötés, módosítás, felmondás, stb.) elektronikusan is megtehetőek az Intraneten (ha a szolgáltató biztosítja), így ha az előfizető az ott részletezett módon teszi meg az adott cselekményt, azzal elfogadja az ajánlatot.

17.4. A felek jogai és kötelezettségei amelyek rögzítésre kerültek a szerződésekben, megrendelésekben, árlistában és módosításokban, felülírják ezen általános feltételek rendelkezéseit. eltérő rendelkezés hiányában, a tulajdonjog kizárólag a teljes kifizetés után száll át az előfizetőre. Bérlet esetén az előfizető köteles a szokványos használaton túl felmerült károkat megfizetni. A szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles haladéktalanul visszajuttatni a bérlet alanyát a szolgáltató hivatalos székhelyére eltérő megállapodás hiányában.

17.5. Minden jogviszonyra a Cseh Köztársaság jogszabályai vonatkoznak. Minden a felek között felmerült vita rendezése, amely a szerződésekből és egyéb üzleti kötelezettségekből származik, amelyek nem kerültek békés úton rendezésre és amelyek nem tartoznak más hivatalos szerv hatásköre alá, a felek eltérő rendelkezése hiányában a következőképp történik:

17.5.1. Ha a résztvevő vállalkozó, választottbírói úton a 216/1994. sz. választottbírói eljárásról szóló rendeletnek (módosításokkal együtt) megfelelően, a Cseh Köztársaság Gazdasági Kamarája vagy a Cseh Köztársaság Mezőgazdasági Kamarája mellett működő Választottbírói bíróságon ezek szabályai alatt. A választottbíráskodás helye Prága. A választottbírói ítélet végleges és végrehajtható.

17.5.2. Ha a vásárló fogyasztón, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt.

18. Személyes adatok védelme és feldolgozása

18.1. A GDPR több új szabályt vezet be. A jogalapot és a megtartást minden felügyelőnek és feldolgozónak bizonyítani kell az egész folyamat alatt. A Daktela helyzete technikai szolgáltató szervezet, értsd a feldolgozó. Az adminisztrátor tevékenységének részeként a Daktela kizárólag olyan feldolgozó műveleteket végezhet, melyet az adminisztrátor bízott rá, vagy olyan tevékenységből következik, amelyet az adminisztrátor a feldolgozóra bízott. A felhatalmazás a megkötött szerződésekből származik. Az adatok (hívások felvétele, CRM adatok, kampány adatok, jegy csatolások, stb.) melyekkel a Daktela feldolgozóként dolgozik, vagy találkozik velük a szerződések teljesítése során az adat felügyelő (vásárló) tulajdona. A Daktela nem felelős ezen felügyelő által adott adatok (személyes adatok) GDPR-nak való megfeleléséért. A Daktela kizárólag a szükséges technikai szolgáltatást biztosítja a személyes adatok felügyelőinek az ő előírásaik alapján és a megkötött szerződéseknek és vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

18.2. Biztonság: Kizárólag képzett munkavállalók, akik biztonságos kommunikációs csatornához férnek hozzá felhasználónévvel és jelszóval, rendelkeznek hozzáféréssel az ügyfelek által a szerződésekhez biztosított adatokhoz. A Daktela rendelkezik belső folyamatokkal és eljárásokkal ezek védelmének érdekében. Hozzáférés szükséges technikai segítség nyújtásához, kérelmezett cselekményhez, vagy fejlesztéshez ügyfél kérésére. Az adatok és a Daktela által működtetett szervereket a következő szerverközpontokban tárolják:

- 1) TTC Teleport Ltd., Tiskarska 257/10, 108 00 Prague 10
- 2) DC Nagano, U nákladového nádrží 3153/8, Prague 3, 130 00 Cseh Köztársaság
- 3) DC Benestra, Udernicka 15, 851 01, Bratislava.

Minden adatközpont 24 órás biztonsági szolgáltatással rendelkezik. Kizárólag jogosult és képzett munkavállalók rendelkeznek fizikai hozzáféréssel a Daktela szerverekhez. Minden próbálkozót kikérdeznek és megfigyelnek. A geo-redundancia érdekében időszakos biztonsági mentéseket tárolunk a fenti adatközpontokban több példányban. A lehető legmagasabb adatvédelem érdekében minden internetforgalom az ügyfelek virtuális szerverei felé biztonságos és titkosított protokollon keresztül történik. Ezen kívül minden kommunikáció egy központi tűzfalon kerül átírányításra amely valós időben vizsgálja a kommunikációt. Ha a tűzfal gyanúsként értékeli a kommunikációt a vizsgálati szabályok alapján, a forrás IP cím automatikusan letiltásra kerül. Az adat az ügyfelek tulajdona mindenkor és csak a megállapított időre kerül tárolásra. Ez az idő előre megállapításra kerül a szerződésben. Az együttműködés megszűnése után az ügyfél jogosult letölteni az adatokat és lehetőség szerint átküldeni más szolgáltatónak. Az adat ezután törlésre kerül. A Daktela nem jogosult átadni vagy továbbküldeni ezt az adatok senkinek.

19. Adatvédelmi jogok és kötelezettségek a felügyelő és a feldolgozó között

19.1. Ezen általános feltételek a közös jogokat és kötelezettségeket szabályozzák a személyes adatok feldolgozása során, melyeket a szolgáltató az előfizetővel kötött szerződés teljesítése során szerzett meg. Abban az esetben, ha szerződéskötésre kerül sor a személyes adatok feldolgozásáról a szolgáltató és az előfizető között, ennek szabályait kell alkalmazni.

19.2. A szolgáltató vállalja, hogy az előfizető által szolgáltatott személyes adatokat azon mértékben és céllal dolgozza fel a szolgáltató számára, amely a szerződésben meghatározásra került. A szolgáltató nem jogosult nem jogosult ezen általános feltételekben és a szerződésben meghatározott terjedelemmel ellentétben vagy ezen túl személyes adatok feldolgozására, és kizárólag a szerződésben meghatározott időszak alatt jogosult erre.

19.3. A résztvevő engedélyt ad alvállalkozó bevonására, mint feldolgozó, a GDPR 28. cikk (2)-nek megfelelően, mely a host szolgáltató, lásd 18.2. pont. Az előfizető általános felhatalmazást ad a szolgáltatónak arra, hogy bármely más személyes adat feldolgozót bevonjon a feldolgozásba, azonban a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt írásban bármely tervezett változtatásról a feldolgozók elfogadásával vagy leváltásával kapcsolatban, és lehetőséget adni az előfizetőnek, hogy tiltakozzon ezen változtatások ellen. A szolgáltatónak az alvállalkozóira is alkalmaznia kell, személyes adat feldolgozói minőségükben, az ezen feltételekben megállapított adatvédelmi kötelezettségeket.

19.4. A szolgáltató vállalja, hogy a személyes adatok feldolgozása a következők szerint biztosított:

19.4.1. A szolgáltatott személyes adatok a jogszabályoknak, a szolgáltatási szerződésnek és az előfizető utasításainak megfelelően kerülnek feldolgozásra. A szolgáltató nem felelős az adminisztrátor által szolgáltatott személyes adatok pontosságáért.

19.4.2. A szolgáltató vállalja, hogy technikai és szervezeti védelmet nyújt a feldolgozott adatok részére úgy, hogy jogosulatlan vagy véletlen hozzáférés, változtatás, megsemmisítés vagy adatvesztés, jogosulatlan átvitel, más jogosulatlan feldolgozás vagy egyéb visszaélés nem történhet, és hogy minden személyes és adatfeldolgozói kötelezettség a feldolgozó részéről biztosított az adatfeldolgozás során folyamatosan.

19.4.3. A technikai és szervezeti intézkedések a kockázat szintjének megfelelőek. Ezeken keresztül a szolgáltató biztosítja a feldolgozó rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmasságát, integritását, elérhetőségét és tartósságát, és időben visszaállítja az adatok elérhetőségét és azokhoz való hozzáférést fizikai vagy technikai incidens esetén.

19.4.4. A szolgáltató ezennel kijelenti, hogy a személyes adatok védelme a szolgáltató belső biztonsági szabályai alá tartozik.

19.4.5. A személyes adatok kizárólag a szolgáltató feljogosított személyei által hozzáférhetők, akik adatfeldolgozásának feltételeit és terjedelmét a szolgáltató állapítja meg, és minden ilyen személy a saját egyéni azonosítójával fér hozzá az adatokhoz.

19.4.6. A szolgáltató feljogosított személyei, akik személyes adatot dolgoznak fel ezen feltételeknek megfelelően, kötelesek titoktartásra a személyes adatokkal és biztonsági intézkedésekkel kapcsolatosan, melyek feltárása sértené azok biztonságát. A szolgáltatónak meg kell győződnie emellett való elköteleződésükről. A szolgáltató biztosítja, hogy ezen kötelezettség a szolgáltató és a feljogosított

személyek részére azután is fennáll, hogy munkaviszonyuk vagy egyéb kapcsolatuk megszűnik a szolgáltatóval.

19.4.7. A szolgáltató köteles, ha szükséges, az előfizetőnek segítséget nyújtani a megfelelő technikai és szervezeti intézkedésekkel, hogy az előfizető teljesíthesse a személyes adatok felügyelői minőségéből származó kötelezettségeit. A szolgáltató jogosult ésszerű ellenérték megfizetését kérni ezen tevékenységeikért az aktuális árlista alapján, amely a weboldalán található.

19.4.8. A szolgáltatás megszűnése után a szolgáltató köteles minden szolgáltatott személyes adatot törölni vagy visszaszolgáltatni az előfizetőnek, kivéve ha különös jogszabályi rendelkezés alapján köteles azt tárolni.

19.5. Az előfizető vállalja, hogy haladéktalanul jelent minden tudomására jutott tényről, amely negatívan befolyásolhatja a megfelelően és időben történő teljesítést azon kötelezettségeknek, melyek ezen feltételekből származnak, és a szolgáltató felé tanúsítja a szükséges együttműködést ezen kötelezettségek teljesítésének érdekében.

19.6. Azon jogviszonyokra, melyeket ezen feltételek nem szabályoznak kifejezetten, a GDPR és a Cseh Köztársaság jogrendszere vonatkozik, különösen a 89/2012. sz. Civil Code, módosításokkal együtt.

20. Ezen feltételek 2022. 01. 01. napjától hatályosak.