

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací ENERGOAQUA, a.s.

Platné od 1. 1. 2021

OBSAH

Úvodní ustanovení.....	2
Definice pojmů	2
Územní vymezení poskytované služby	3
Smluvní dokumenty.....	3
Práva a závazky poskytovatele	4
Poskytovatel je oprávněn:	4
Poskytovatel se zavazuje:	4
Práva a závazky uživatele	5
Uživatel je oprávněn:	5
Uživatel se zavazuje:	5
Smluvní pokuty	6
Ceny a platební podmínky	7
Porušení smluvních podmínek.....	7
Reklamáce vůči vyúčtování a kvalitě poskytovaných služeb elektronických komunikací	7
Omezení poskytování služby.....	8
Postup vyřizování žádosti o poskytování služeb elektronické komunikace zájemcem	8
Postup vyřizování žádosti o užívání, změny nebo rušení služeb elektronických komunikací uživatele ...	9
Specifikace služeb elektronických komunikací a výkonů v objednávce.....	11
Časové termíny a pořadí vyřizování objednávek:	11
Trvání a zánik smlouvy	11
Smluvní vztah.....	11
Změny smluvních podmínek:	12
Závěrečná ustanovení	12

Další dokumenty: [Provozní podmínky služeb elektronických komunikací](#)

Úvodní ustanovení

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služby elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“) poskytovatele upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování veřejně dostupných služeb („Pronájem okruhů“ a „Službu přístupu do Internetu“) a neveřejně dostupných služeb („Dostupná telefonní služba“) a dalších souvisejících služeb a jejich užívání uživatelem (uživatelem).

Služby elektronických komunikací se poskytují na základě oprávnění vydaných ČTU právnickým a fyzickým osobám na základě smluvního vztahu v rámci komunikační sítě poskytovatele v souladu s normami ISO 9001 a ISO 14001.

Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služby elektronických komunikací a souvisejících služeb, uzavírané mezi poskytovatelem a uživatelem.

Definice pojmů

Ceník služeb je dokument poskytovatele, ve kterém jsou k příslušným službám uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen služeb, podmínky pro jejich vyúčtování a placení.

Kontaktní centrum je specializované pracoviště poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje uživateli technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.

Kontaktní osoba je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací týkajících se plnění smlouvy mezi oběma smluvními stranami.

Oprávněná osoba je určená uživatelem či jeho statutárním orgánem pro jednání s poskytovatelem služeb elektronických komunikací.

Poskytovatel je společnost ENERGOAQUA,a.s., která je oprávněna v souladu s příslušným osvědčením zajišťovat síť elektronických komunikací a poskytovat dostupné služby elektronických komunikací.

Uživatel (účastník) dále jen uživatel je pro účely všeobecných obchodních podmínek fyzická, fyzická podnikající nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a splňuje všechny podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito všeobecnými obchodními podmínkami.

Zájemce je fyzická, fyzická podnikající nebo právnická osoba, která nemá uzavřenou Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, a má zájem hodlá tyto komunikační služby užívat.

Provozní podmínky jsou platné Provozní podmínky poskytování služby elektronických komunikací, které popisují podmínky zřizování, provádění změn, provozu a ukončování služeb a závazné procedury.

Smlouva je příslušná Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a uživatelem, nebo též akceptovaná Objedávka dostupné služby elektronických komunikací, jejichž předmětem je obecně zřízení a/nebo poskytování služeb ze strany poskytovatele uživateli a úhrada příslušných cen za zřízené a/nebo poskytnuté služby a dalších finančních závazků vzniklých na základě a/nebo v souladu se smlouvou ze strany uživatele poskytovateli.

Specifikace služby je popis, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby, ceny příslušné služby a další stanovené údaje. U vybraných služeb jsou takové náležitosti a údaje uvedeny přímo v uzavřené smlouvě.

Lokalita uživatele je prostor uživatelem ve smlouvě určený pro instalaci elektronického komunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místností v příslušné Specifikaci služby.

Koncový bod je fyzický bod sítě a je to technicky specifikované rozhraní mezi sítí elektronických komunikací a připojovaným zařízením, kde uživatel odebírá službu

Elektronické komunikační zařízení je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.

Síť elektronických komunikací se rozumí funkčně propojený soubor komunikačních zařízení k přepravě informací mezi koncovými body této sítě nebo soubor rádiových zařízení k přepravě informací nebo jejich vzájemná kombinace.

Koncové zařízení je jakékoli schválené komunikační zařízení, které slouží uživateli k užívání služby a které je přímo připojeno ke koncovému bodu služby. Koncové zařízení je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz, parametry a/nebo nastavení neodpovídá, není-li ve smlouvě nebo v jiném písemném ujednání mezi uživatelem a poskytovatelem výslovně sjednáno jinak (např. že koncové zařízení je součástí příslušné služby). Bylo-li koncové zařízení uživatele u poskytovatele zakoupeno, odpovídá poskytovatel za jeho závady v rozsahu stanoveném sjednanými záručními podmínkami a/nebo v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě závady na koncovém zařízení, které není součástí příslušné služby, v případě jeho špatné konfigurace a/nebo nastavení, případně nesprávného nastavení místní sítě uživatele, resp. nadměrného provozu v této síti, poskytovatel neodpovídá za vadné poskytnutí služby nebo její neposkytnutí.

Výkony v elektronických komunikacích jsou činnosti v oblasti služeb zřizování, změna, obnova, údržba a provozu elektronických komunikací.

Vada/Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní nebo sjednaná úroveň kvality služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za služby.

Reklamační řád je platný Reklamační řád ENERGOAQUA,a.s., který upravuje postup při uplatňování práv a povinností vyplývajících ze smlouvy.

Územní vymezení poskytované služby

Služby jsou poskytovány v rámci dosahu komunikační sítě ENERGOAQUA,a.s.

Dostupnost služeb do lokality uživatele bude na základě požadavku zájemce ověřena.

Smluvní dokumenty

Služby mohou být Uživateli poskytovány pouze na základě platné a účinné Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené s uživatelem.

Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami není-li dohodnuto jinak.

Nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací jsou:

- Všeobecné obchodní a provozní podmínky služeb elektronických komunikací
- Platný Ceník služeb

Každá smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o změně údajů uvedených ve Smluvních dokumentech a o všech skutečnostech, které jsou způsobilé ovlivnit plnění závazku vyplývajících ze Smluvních dokumentů. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových skutečností.

Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací je vždy možné ukončit písemnou dohodou podepsanou oběma smluvními stranami.

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací je uzavřena na dobu neurčitou, pokud není dohodnuto jinak.

Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřenou na dobu neurčitou lze kdykoli ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu, není-li dále stanoveno jinak. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc. Výpovědní lhůta plyne od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Práva a závazky poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn:

Omezit nebo zastavit poskytování služeb elektronických komunikací v době mimořádných opatření, či jiného důležitého obecného zájmu upraveného zákonem a v případě závažného provozně-technického důvodu.

Zastavit poskytování služeb elektronických komunikací v případě neplnění povinností vyplývajících ze Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací po předchozím písemném informování o této skutečnosti a stanovení dostatečné lhůty k nápravě.

Zamezit šíření nebo odstranit informace, jejichž šíření je v rozporu s právními předpisy platnými v České republice.

Měnit Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a Provozní podmínky služeb elektronických komunikací.

Měnit strukturu a výši cen za poskytované služby v souladu s obecně platnými předpisy.

Účtovat úrok z prodlení v úhradě plateb ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

Poskytovatel není povinen hradit uživatelům náhradu za škody a případné ušlé zisky, které vznikly v důsledku omezení provozu, neposkytnutí, nebo vadného poskytnutí služby.

Poskytovatel se zavazuje:

Dodržovat všechny platné právní a technické předpisy upravující poskytování služeb elektronických komunikací.

Umožnit zájemci o poskytování služeb elektronických komunikací za předpokladu souhlasu s podmínkami poskytování těchto a na základě uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, užívání poskytovaných služeb elektronických komunikací.

Poskytovat stejné nebo srovnatelné služby elektronických komunikací srovnatelným zájemcům za stejných podmínek s vyloučením jakékoliv neopodstatněné přednosti

Zřizovat, měnit a rušit služby elektronických komunikací písemně objednané uživatelem v cenách podle ceníku poskytovatele, v termínech stanovených Všeobecnými obchodními podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací.

Po provedení potřebných prací na elektronické komunikačních zařízeních nebo sítích uvést nemovitosti nebo pozemní komunikace do stavu původního, popřípadě náležitého.

Dodržovat kvalitu a včasnost poskytovaných služeb elektronických komunikací.

Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskytovatel se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se uživatelů a uživatelů v souladu s právním řádem České republiky a to za účelem řádného plnění smlouvy, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování služby.

Zabezpečit informovanost uživatelů o podmínkách a pravidlech poskytování služeb elektronické komunikace.

Vystavit vyúčtování poskytnutých služeb elektronické komunikace na základě prokazatelných údajů podle platného ceníku poskytovatele a cenových předpisů, nejpozději do 18 kalendářních dnů od konce měsíce ve kterém byly služby poskytnuty.

Umožnit uživatelům z komunikační sítě poskytovatele uskutečnění bezplatných tísňových volání a nahlašování poruch komunikačních zařízení nebo sítí.

Udržovat elektronické komunikační zařízení a sítě ve stavu a kvalitě způsobilé provozu.

V případě známosti informovat uživatele v dostatečném předstihu o plánovaném přerušení, omezení nebo změně poskytování služeb elektronické komunikace.

Bezodkladně odstranit závady znemožňující užívání služeb elektronické komunikace.

Přiměřeně snížit cenu za neposkytnutou službu elektronické komunikace podle provozních podmínek služeb elektronické komunikace, a pokud to provozně technické podmínky dovolí, zajistit poskytnutí služeb elektronické komunikace náhradním způsobem.

Uhradit oprávněné náklady spojené s odstraněním škod na elektronických komunikačních zařízeních uživatele, způsobených poskytovatelem.

Evidovat poruchy a reklamace prokazatelným způsobem.

Vést evidenci komunikačních zařízení a sítí nutnou pro vytyčení za účelem jejich ochrany před poškozením při stavebně-montážních pracích.

Informovat uživatele o změně zástupců oprávněných jednat jménem společnosti a o změnách v platnosti oprávnění, o omezení nebo změně právní subjektivity.

Poskytovatel bez prodlení, pokud tomu nebudou bránit podmínky zvláštního zřetele, odstraní poruchy maximálně do dvou pracovních dnů ode dne nahlášení na telefonní číslo 571 84 1290 nebo mail admin@eanet.cz

Práva a závazky uživatele

Uživatel je oprávněn:

Připojovat vlastní koncové komunikační zařízení splňující stanovené podmínky ke koncovému bodu komunikační sítě.

Užívat služeb elektronické komunikace sjednaných s poskytovatelem podle podmínek dané služby v celém rozsahu a odpovídající kvalitě.

Reklamovat vyúčtování cen a kvality podle Všeobecných obchodních podmínek poskytování služeb elektronické komunikace .

Reklamovat rozsah a kvalitu poskytnuté služby elektronické komunikace podle Všeobecných obchodních podmínek a Provozních podmínek poskytování služeb elektronické komunikace a Specifikace služeb.

Mít nárok na vrácení platby či její části za období, kdy služba elektronické komunikace nebyla poskytnuta vůbec nebo v menším rozsahu a kvalitě, podle podmínek dané služby formou dobropisu splatného do 17 kalendářních dnů od kladného vyřízení reklamace, za předpokladu, že již byla platba uhrazena.

Účtovat smluvní pokutu poskytovateli za prodlení vystavení dobropisu plateb ve výši 0,05% z částky za každý den prodlení.

Být včas informován o změnách ve Všeobecných obchodních a provozních podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací, ceníku služeb ., nejméně však 31 dnů před prvním dnem kalendářního měsíce nabytí jejich platnosti.

Využívat všechny dostupné poskytované služby elektronických komunikací.

Být bezplatně seznámen se způsobem využívání služeb elektronických komunikací.

Uživatel se zavazuje:

Dodržovat všechny platné právní a technické předpisy upravující užívání služeb elektronické komunikace.

Hradit ceny za poskytnuté službu elektronické komunikace a výkony podle platného ceníku na základě faktury s náležitostmi daňového dokladu vystaveného poskytovatelem v termínu splatnosti 17 kalendářních dnů od data jeho vystavení.

Uhradit oprávněné náklady spojené s odstraněním škod způsobených vlastní vinou na komunikačních zařízeních a sítích poskytovatele.

Neumožnit využívání poskytovaných služeb elektronické komunikace třetí osobě s výjimkou tísňových volání, a mimo případy zvláště povolené a upravené poskytovatelem služeb elektronické komunikace na smluvním základě.

Nepropojovat, nepronajímat a neumožňovat užívání pronajatého okruhu třetím osobám bez písemného souhlasu poskytovatele.

Prokazatelným způsobem, formou Ohlašovacího listu, informovat poskytovatele o připojených koncových komunikačních zařízeních ke koncovým bodům komunikační sítě poskytovatele.

Připojovat jen zařízení schválená pro provoz v České republice, která mají všechna platná technická a bezpečnostní osvědčení, a udržovat je ve stavu způsobilém provozu.

Nezasahovat do vnitřních a venkovních komunikačních rozvodů a zařízení na ně připojené.

Nepřipojovat paralelně další přístroj k telefonní stanici.

Neposkytovat k užívání svou telefonní stanici třetí osobě s výjimkou tísňových volání.

Nepřipojovat k účastnické stanici pobočkovou ústřednu.

Nezasahovat do zapojení, uspořádání nebo nastavení komunikačních sítí a zařízení bez písemného souhlasu a osobní přítomnosti odpovědného pracovníka poskytovatele.

Nevkládat a nešířit informace prostřednictvím komunikačních sítí a zařízení, jejichž obsah a šíření je v rozporu s právními předpisy platnými v České republice.

Nepostupovat přístupová hesla k poskytovaným službám třetím osobám.

Umožnit pověřeným pracovníkům poskytovatele přístup k komunikačním zařízením a sítím za účelem jejich kontroly, výstavby, změny a rušení v rozsahu nezbytně nutném.

Bez zbytečného prodlení informovat poskytovatele o zhoršení kvality nebo přerušení poskytovaných služeb písemně na kontaktní adresu, nebo telefonicky na Kontaktní centrum.

Informovat poskytovatele o změně zástupců oprávněných jednat jménem společnosti a o změnách v platnosti oprávnění, o omezení nebo změně právní subjektivity.

Smluvní pokuty

Smluvní strany sjednávají následující smluvní pokuty, které je povinen uhradit uživatel poskytovateli:

- v případě prodlení uživatele se zaplacením faktury v termínu splatnosti faktury smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení,
- v případě porušení některé povinnosti v bodě III. a), b), c,) těchto podmínek, smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč,
- v případě škody způsobené uživatelem na komunikačním zařízení, komunikačních rozvodech a připojení pobočkové ústředny smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč.

Sjednané smluvní pokuty jsou splatné na základě vyúčtování provedeného poskytovatelem. Splatnost vyúčtování je 10 dnů ode dne vyúčtování smluvní pokuty.

Touto dohodou o smluvní pokutě není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

Ceny a platební podmínky

Ceny za služby a výkony poskytované uživateli se řídí platným Ceníkem energetických medií a služeb .

Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné smlouvě a/nebo v Ceníku energetických medií a služeb určeném ve smlouvě nebo ve Specifikaci služby. Vyúčtování se provádí formou faktury s náležitostmi daňového dokladu podle zákona o dani z přidané hodnoty.

Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc.

Vyúčtování se provádí zpětně k poslednímu kalendářnímu dni zúčtovacího období včetně.

Ceny za poskytované služby se účtují zpětně k poslednímu dni kalendářního měsíce, a to za celý kalendářní měsíc, ve kterém byla služba poskytnuta, bez ohledu na jeho poměrnou část, nebo běží-li výpovědní lhůta.

Za uhrazení poplatků je považováno připsání částky na účet .

Ceny za poskytované komunikační služby mohou být poskytovatelem měněny.

Porušení smluvních podmínek

Nezaplatí-li uživatel vyúčtování cen za komunikační služby ani poté, co byl o zaplacení upomenut poskytovatelem písemně doporučeným dopisem zaslaným na kontaktní adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, je poskytovatel oprávněn ke dni marného uplynutí lhůty dodatečně stanovené k zaplacení faktury, a to i v případě odmítnutí či nepřevzetí doporučeného dopisu uživatelem, zrušit komunikační službu a k témuž dni odstoupit od smlouvy. V tomto případě již poskytovatel není povinen zasílat uživateli písemné odstoupení od smlouvy, tak jak je uvedeno v čl. III. bod b) této smlouvy. Případné zřízení komunikační služby poté co již poskytovatel od smlouvy odstoupil, je možné pouze po uzavření nové smlouvy na poskytování služeb elektronických komunikací.

Reklamacce a kompenzace poskytovaných služeb elektronických komunikací

Reklamacce směřující proti vyúčtování cen a kvalitě se uplatňuje písemnou formou, uživatel je oprávněn reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.

Reklamacce lze provést na adrese 1.máje 823, ENERGOAQUA,a.s., telefonním čísle 571 84 1290 nebo mailem na adrese admin@eanet.cz .

Uplatnění reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost uhradit v plném rozsahu vyúčtování služeb elektronické komunikace a výkonů ve lhůtě splatnosti faktury.

Pokud bude reklamacce shledána oprávněnou, má uživatel právo na vrácení přeplatku. formou dobropisu se splatností do 17 kalendářních dnů od kladného vyřízení.

Reklamacce se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti uplatněné reklamacce, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce.

Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamacce souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u ČTÚ (www.ctu.cz).

Reklamacce vůči kvalitě poskytovaných služeb elektronické komunikace řeší Provozní podmínky poskytování služeb elektronické komunikace , v rámci Zajišťování kvality, bezporuchového stavu a dohledu na služby elektronické komunikace.

Poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli nebo dalším osobám vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.

Měření kvality služby se řídí doporučeními ČTÚ - <https://www.ctu.cz/mereni-rychlosti-prenosu-dat>.

Řešení sporů a rozhodné právo

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

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

Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle NOZ.

V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/> . V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/> .

Omezení , přerušení poskytovaných služeb

Omezit nebo přerušit poskytování služeb uživateli na nezbytně nutnou dobu může poskytovatel z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě el.komunikací), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě EK provozovatele, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu Omezit nebo přerušit poskytování služeb může poskytovatel také v případě, že:

- uživatel neuhradí včas a řádně služby, a to ani po uplynutí náhradní lhůty,
- pokud má poskytovatel důvodné podezření, že uživatel nebo jiná osoba zneužívá poskytované služby,
- uživatel užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá-li uživatel zařízení neschválené pro provoz v ČR).

Postup vyřizování žádosti o poskytování služeb elektronické komunikace zájemcem

Zájemce o poskytování služeb elektronické komunikace , požádá poskytovatele formou písemné objednávky o poskytnutí konkrétní služby elektronické komunikace nebo výkonu na kontaktní adresu:

ENERGOAQUA,a.s.provoz telekomunikace

1. máje 823

756 61 Rožnov pod Radhoštěm

Objednávka zájemce o poskytnutí služeb elektronické komunikace ., obsahuje;

U právnické osoby a fyzické osoby pro podnikání:

- Obchodní jméno společnosti.
- Identifikační číslo.
- Daňové identifikační číslo u plátce DPH.
- Kontaktní adresu.
- Telefonní a faxové číslo.
- Místo a adresu, kde má být poskytována komunikační služba nebo výkon.
- Specifikaci požadované služby elektronické komunikace nebo výkonu.
- Souhlas vlastníka nebo správce nemovitosti s umístěním komunikačního zařízení, pokud na nemovitosti již není umístěno elektronické komunikační zařízení nebo síť poskytovatele.

- Podpis oprávněné osoby - statutárního orgánu.
- Přílohu ve formě kopie:
 - Výpisu z Obchodního rejstříku České republiky nebo živnostenského listu.
 - Osvědčení o daňové registraci u plátce DPH.

U fyzické osoby:

- Jméno a příjmení.
- Rodné číslo.
- Kontaktní adresu.
- Telefonní číslo.
- Místo a adresu, kde má být poskytována služba elektronické komunikace nebo výkonu.
- Specifikaci požadované služby elektronické komunikace nebo výkonu.
- Souhlas vlastníka nebo správce nemovitosti s umístěním komunikačního zařízení, pokud na nemovitosti není již umístěno elektronické komunikační zařízení nebo síť poskytovatele.
- Podpis.

Po obdržení objednávky obsahující všechny požadované náležitosti poskytovatel prokazatelně seznámí zájemce s podmínkami a vyzve ho k uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronické komunikace .

Po podpisu Smlouvy o poskytování služeb elektronické komunikace oprávněnými osobami poskytovatel zřídí požadovanou službu a zahájí její poskytování v termínech stanovených Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronické komunikace.

Postup vyřizování žádosti o užívání, změny nebo rušení služeb elektronických komunikací uživatele

Uživatel služeb elektronických komunikací , požádá poskytovatele formou písemné objednávky o poskytnutí, změnu, zastavení či zrušení konkrétní komunikační služby nebo výkonu na kontaktní adresu:

ENERGOAQUA, a.s.
 provoz telekomunikace
 1. máje 823
 756 61 Rožnov pod Radhoštěm

Objednávka uživatele služeb elektronických komunikací obsahuje;

U právnické osoby a fyzické osoby pro podnikání:

- Obchodní jméno společnosti.
- Identifikační číslo.
- Daňové identifikační číslo u plátce DPH.
- Kontaktní adresu.
- Telefonní a faxové číslo.
- Místo a adresu poskytnutí služeb elektronické komunikace nebo výkonu.
- Specifikaci požadované služby elektronické komunikace nebo výkonu.
- Souhlas vlastníka nebo správce nemovitosti s umístěním komunikačního zařízení, pokud na nemovitosti již není umístěno elektronické komunikační zařízení nebo síť poskytovatele.
- Podpis oprávněné osoby - statutárního orgánu.

U fyzické osoby:

- Jméno a příjmení.
- Rodné číslo.
- Kontaktní adresu.
- Telefonní číslo.
- Místo a adresu poskytnutí služeb elektronické komunikace nebo výkonu.
- Specifikaci požadované služby elektronické komunikace nebo výkonu.

- Souhlas vlastníka nebo správce nemovitosti s umístěním komunikačního zařízení, pokud na nemovitosti již není umístěno elektronické komunikační zařízení nebo síť poskytovatele.
- Podpis.

Po obdržení objednávky obsahující všechny požadované náležitosti poskytovatel zřídí, změní, přeruší, zastaví či zruší požadovanou službu nebo výkon v termínech stanovených Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronické komunikace.

Specifikace služeb elektronických komunikací a výkonů v objednávce

Specifikace výkonů a služeb elektronické komunikace v objednávce nejsou obligatorně stanoveny. V případě nutnosti bude poskytovatel kontaktovat zájemce, popřípadě uživatele, a společně upřesní požadované výkony nebo služby.

Časové termíny a pořadí vyřizování objednávek:

Služby zprostředkování přístupu ke službám sítě INTERNET do 2 pracovních dnů ode dne doručení objednávky dle Všeobecných podmínek služeb elektronické komunikace v případě, kdy to provozně technické podmínky umožní.

Zřízení telefonní stanice od 2 do 5 pracovních dnů ode dne doručení objednávky dle Všeobecných podmínek služeb elektronické komunikace a do 1 pracovního dne od podpisu Smlouvy o poskytování služeb elektronické komunikace u nových uživatelů v případě, kdy to provozně technické podmínky umožní.

Přeložení, přemístění, přepojení, přeměna a dočasné odpojení nebo zrušení telefonní stanice od 2 do 5 pracovních dnů ode dne doručení objednávky dle Všeobecných podmínek služeb elektronické komunikace, v případě, kdy to provozně technické podmínky umožní.

Ostatní výkony telekomunikací do 10 pracovních dnů ode dne doručení objednávky dle Všeobecných podmínek služeb elektronické komunikace, v případě, kdy to provozně technické podmínky umožní.

Doplňkové služby telefonní ústředny do 2 pracovních dnů ode dne doručení objednávky dle Všeobecných podmínek služeb elektronické komunikace, v případě, kdy to provozně technické podmínky umožní.

Zřízení, přeložení nebo změna okruhu do 30 pracovních dnů od dne doručení objednávky dle Všeobecných podmínek služeb elektronické komunikace, v případě, kdy to provozně technické podmínky umožní.

Ve výjimečném případě, kdy nelze časový termín dodržet z provozně technických důvodů, poskytovatel bez prodlení sdělí tuto skutečnost uživateli a společně dohodnou náhradní termín.

Objednávky se vyřizují podle časového pořadí ve kterém byly doručeny poskytovateli.

Objednávky zaslané poskytovateli elektronickou poštou, sdělené telefonicky nebo osobně mají pouze informativní charakter sloužící výhradně pro předběžné opatření poskytovatele. Samotná realizace požadovaných služeb a výkonů se provede po obdržení písemné objednávky s patřičnými náležitostmi.

Trvání a zánik smlouvy

Smlouva a/nebo Specifikace služby se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve smlouvě nebo Specifikaci služby sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání služby neznamena dobu určitou). Minimální doba užívání služby je uvedena v příslušném Ceníku služby, není-li v příslušné Specifikaci služby, smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak.

Podmínky a lhůty ukončení poskytování služeb elektronických komunikací, jsou stanoveny Smlouvou o poskytování služeb elektronické komunikace.

Uživatel může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:

Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem o telekomunikacích a uzavírá se v českém jazyce.

Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě ujednáno jinak.

Smlouva se dále řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů a souvisejícími předpisy. Pokud některá část smlouvy bude shledána za neplatnou, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

Nedílné součásti smluvního vztahu jsou:

- Smlouva o poskytování služeb elektronické komunikace.
- Ceník služeb elektronických komunikací (V případě neuvedení cen – Ceník telekomunikačních výkonů, který je součástí ceníku Energií a služeb ENERGOAQUA)
- Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací.
- Provozní podmínky služeb elektronických komunikací.

Změny smluvních podmínek:

O změnách smluvních podmínek bude uživatel informován písemně formou oznámení ve vyúčtování měsíc předem.

Řešení sporů při poskytování služeb:

Spory vzniklé při poskytování služby budou řešeny smírnou cestou a to primárně dohodou. Nebude-li to možné, budou spory řešeny podle příslušných právních předpisů ČR. Spory mezi poskytovatelem a uživatelem týkající se povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Webové stránky Českého telekomunikačního úřadu <https://www.ctu.cz/resene-spory-ctu> poskytují informace pro řešení sporů mezi poskytovatelem a uživatelem služeb elektronických komunikací.

Závěrečná ustanovení

Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronické komunikace.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronické komunikace, nabývají platnosti dne 1.10.2019 a ruší veškeré předchozí podmínky poskytování služeb elektronické komunikace.