

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti Qnet Cz s.r.o.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti od 1.3.2001

Článek I. - Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné podmínky stanoví podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb a postupy uzavírání smluv o poskytování těchto služeb společností Qnet Cz s.r.o. Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené společností Qnet Cz s.r.o. jako poskytovatelem těchto služeb a jakoukoliv jinou osobou jako uživatelem těchto služeb.

Článek II. - Základní pojmy

2.1. V těchto Všeobecných podmínkách mají následující slova a výrazy význam u nich uvedeny:
„Ceníkem“ se rozumí seznam cen telekomunikačních služeb poskytovaných poskytovatelem.
„Cenou“ se rozumí cena za poskytované telekomunikační služby.
„Kontaktní osobou“ se rozumí osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajícími se plnění smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a která je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování telekomunikačních služeb podle takové smlouvy. Kdo je takovou Kontaktní osobou jednající za smluvní strany je určeno v konkrétní smlouvě o poskytování dané telekomunikační služby.
„Obecnou specifikací služby“ se rozumí písemný dokument obsahující specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétního druhu telekomunikační služby. Obecná specifikace služby tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování určité telekomunikační služby.
„Oprávněným zástupcem“ se rozumí osoba oprávněná činit jménem smluvní strany právní úkony.
„Poskytovatelem“ se rozumí společnost Qnet Cz s.r.o., se sídlem Špitálka 23, 602 00 Brno, identifikační číslo 25518097, která na základě Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a v rámci povolení udělených Ministerstvem dopravy a spojů - Českým telekomunikačním úřadem poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám - uživatelům.
„Reklamací“ se rozumí uplatnění nároků z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby u Poskytovatele. „Síť QCITY“ se rozumí telekomunikační síť, která jako vybudovaná na zařízeních firmy Qnet Cz s.r.o. „Službou“ se rozumí telekomunikační služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy, „Smlouvou“ se rozumí smlouva o poskytování telekomunikačních služeb.
„Smluvní stranou“ se rozumí podle okolností buď Poskytovatel nebo uživatel.
„Uživatelem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb Poskytovatele na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb.
„Všeobecnými podmínkami“ se rozumí tento dokument stanovící všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společností Qnet Cz s.r.o.
„Zúčtovacím obdobím“ se rozumí základní období, za které se provádí vyúčtování ceny za poskytnuté Služby.

2.2. Nevyplyvali z kontextu jinak, definované výrazy indikující jednotné číslo zahrnují i množné číslo a naopak.

Článek III. - Druhy poskytovaných telekomunikačních služeb

3.1. Poskytovatel poskytuje následující telekomunikační služby:
a) připojení k síti Internet komutovaným způsobem (dial-up);
b) připojení k síti Internet pevným způsobem (leased line);
c) služba VPN (virtual private networking);
d) tvorba a vystavení webových stránek na síti Internet;
e) umístění zákaznického serveru připojeného do sítě Internet ve vlastní lokalitě, pronájem webového prostoru, pronájem části serveru (hosting), připojení serveru klienta (housing), pronájem serveru, přidělování domén;
f) přenos hlasu prostřednictvím protokolu IP včetně přenosu hlasu prostřednictvím tohoto protokolu pro uzavřené skupiny Uživateli; přenos Faxu prostřednictvím protokolu IP;
g) pronájem nebo provozování aplikací pro provozování chodu na síti Internet;
i) pronájem datových a telekomunikačních okruhů
j) přenos dat
k) doplňkové služby (konzultace, instalace zařízení atd.) a veškeré ostatní telekomunikační služby připuštěné generálním povolením pro poskytování telekomunikačních služeb vydaným Českým telekomunikačním úřadem.

Článek IV. - Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb

4.1. Telekomunikační služby jsou poskytovány na základě Smlouvy, jejímž předmětem je závazek Poskytovatele poskytnout Uživateli služby, vykonat práce, dodat věci či poskytnout práva a to za účelem zřízení určité Služby pro Uživatele a tomu odpovídající závazek Uživatele zaplatit Poskytovateli cenu za takto poskytnutou Službu ve výši platné v době poskytnutí této Služby.

Článek V. - Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je povinen:
a) za sjednanou cenu poskytovat Službu v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a Obecnou specifikací služby každému, kdo o ni požádá a projeví souhlas se Všeobecnými podmínkami, nebude-li to v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele; na základě písemné žádosti Uživatele provést změnu Služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a Obecnou specifikací služby;
b) udržovat síť QCITY ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;
c) provádět opravy běžných závad takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem byly tyto závady odstraněny vždy co nejdříve;
d) oznámit Uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravdivosti u poskytování Služby, pokud laková omezení, přerušení, změny či nepravdivosti bylo možno předvídat;
e) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Uživatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.
5.2. Poskytovatel je oprávněn, pokud to bude třeba, uskutečnit vždy v pátek v době od 02.00 hodin do 08.00 hodin a v sobotu v době od 8.00 hodin do 18.00 hodin plánovaný výpadek v poskytování Služby za účelem údržby a případných oprav svých zařízení. O tomto plánovaném výpadek je Poskytovatel povinen Uživatele předem informovat podle výše uvedených pravidel, avšak tento plánovaný výpadek se nepovažuje za vadu u poskytování Služby a nezakládá právo Uživatele domáhat se nároků z odpovědnosti za vady.

Článek VI. - Povinnosti Uživatele

6.1. Uživatel je povinen:
a) řádně a včas platit cenu za poskytnuté Služby a to ve výši platné v době poskytnutí Služby;
b) zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje k zařízením Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené obecně závaznými právními předpisy. Uživatel odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti zařízení, která Uživatel připojí k zařízením Poskytovatele;
c) umožnit Poskytovateli přístup k jeho zařízením, která se nacházejí v prostorách Uživatele;
d) neprodleně oznámit Kontaktní osobě Poskytovatele veškeré závady a vady, které se vyskytnou při poskytování Služby;
e) zdržet se veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména nespecifické šíření nevyžádané elektronické pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí
f) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví.

Článek VII. - Cena poskytovaných Služeb a její vyúčtování

7.1. Cena poskytovaných Služeb je stanovena podle Ceníku, který je k nahlédnutí ve všech provozovnách Provozovatele a u jeho obchodních zástupců a je také k dispozici na internetové adrese: <http://www.qnet.cz>. Uživatel je povinen platit takovou cenu Služby, která je podle Ceníku platná ke dni poskytnutí Služby. Poskytovatel je oprávněn Ceník jednostranně měnit, je však povinen takovou změnu uveřejnit ve svých provozovnách a u svých obchodních zástupců a také na svoji internetové adrese: <http://www.qnet.cz> nejméně 30 dní předem.

7.2. V případě, že je cena za Službu sjednána přímo ve Smlouvě, ustanovení o jejím určení podle Ceníku se nepoužijí.

7.3. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, není-li v Obecné specifikaci služby nebo ve Smlouvě stanoveno jinak. Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby se provede tak, že Poskytovatel zašle Uživateli fakturu, která bude mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení a bude mimo jiné obsahovat cenu za poskytnuté Služby. Cenu za poskytnuté Služby vyúčtovává fakturou je Uživatel povinen zaplatit v den uvedený na faktuře jako den splatnosti (obvykle čtrnáctý den po vystavení faktury), nestanovi-li Smlouva nebo Obecná specifikace služby jinak.

7.4. Ceny za Služby jednorázové povahy (např. instalační a zřizovací poplatky a ceny za jednorázové úkony) budou Poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího Zúčtovacího období následujícího poté, co bude taková jednorázová Služba Uživateli poskytnuta pokud Smlouva nestanovi jinak.

7.5. Ceny za Služby opakující se či trvalejší povahy budou vyúčtovány zpětně k poslednímu dni Zúčtovacího období, pokud Smlouva nebo Obecná specifikace služby nestanovi jinak.

7.6. V případě, že Poskytovatel bude nabízet Služby, které budou placeny předem (tzv. předplacené služby), bude cena za tyto Služby zaplacená Uživatelem ještě před tím, než bude poskytnutá Služba realizována. Placení takové předplacené služby bude zpravidla probíhat nákupem předplaceného kupónu umožňujícího použití předplacené Služby.

7.7. V případě, že Služba opakující se či trvalejší povahy nebude poskytována po celé Zúčtovací období, provede se vyúčtování ceny zpětně k poslednímu dni Zúčtovacího období, ve kterém byla Služba poskytována s tím, že za každý započatý kalendářní den poskytování Služby v daném Zúčtovacím období náleží Poskytovateli 1/30 měsíční ceny. V případě, že dojde ke změně ceny za poskytování Služeb v průběhu Zúčtovacího období, je Poskytovatel oprávněn požadovat změněnou cenu ode následujícího po dni, ve kterém změna ceny nabyla účinnosti.

7.8. Poskytovatel je oprávněn v rámci jednoho vyúčtování vyúčtovat i cenu za více poskytnutých Služeb a případně i cenu služeb poskytovaných třetí osobou, pokud je Poskytovatel na základě dohody s touto třetí osobou oprávněn po Uživateli cenu za tuto jinou službu požadovat.

7.9. Uživatel je oprávněn započítat si proti pohledávkám Poskytovatele pouze ty svoje vzájemné pohledávky vůči Poskytovateli, které jsou již vykonatelné.

7.10. V případě, že Uživatel nezaplatí cenu za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti, dostává se do prodlení. Poskytovatel má právo požadovat po Uživateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s vymáháním jeho pohledávek za Uživatelem.

7.11. Uživatel je oprávněn písemně požádat o vrácení části řádně a včas zaplacených úhrad ceny za Služby za období, ve kterém Služba nebyla poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smlouvě. Lhůta a způsob vyúčtování přeplatků jsou specifikovány níže. Neposkytne-li Uživatel souhlasnost při odstranění závad majících za následek úplné nebo částečné neposkytnutí Služeb, není oprávněn požadovat vrácení poměrné části zaplacené ceny.

Článek VIII. - Poskytnutí jistoty ve prospěch Poskytovatele

8.1. V případech, kdy se bydlíště nebo sídlo Uživatele nachází mimo území České republiky nebo se Uživatel opakovaně dostává do prodlení s placením ceny za poskytované Služby anebo Uživatel nepředložil dostatečné hodnověrné údaje o schopnosti plnit svoje závazky, je Poskytovatel oprávněn vázat uzavření Smlouvy nebo její rozšíření o novou Službu na poskytnutí jistoty ze strany Uživatele spočívající v tom, že Uživatel složí ve prospěch Poskytovatele do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy k tomu byl Poskytovatelem vyzván, peněžní částku odpovídající trojnásobku předpokládané nebo placené ceny za Zúčtovací období podle uzavřené nebo měněné Smlouvy.

8.2. V případě, že práva a povinnosti Uživatele ze Smlouvy byly převedeny na třetí osobu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Uživateli, nebo byl na majetek Uživatele prohlášen konkurz, bylo s ním zahájeno vyrovnací řízení nebo Uživatel vstoupil do likvidace, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele jistotu odpovídající úhrnu 6 (šesti) měsíčních pravidelných plateb podle příslušné Smlouvy.

8.3. V případě, že Uživatel poskytl jistotu podle odstavce 8.2. a po dobu tří (3) měsíců od poskytnutí jistoty se ani jednou nedostal do prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby a zároveň byly Poskytovateli uhrazeny všechny jeho případné pohledávky vůči Uživateli,

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti Qnet Cz s.r.o.

povinnost Uživatele poskytnout jistotu zanikne. V takovém případě Poskytovatel vrátí Uživateli složenou peněžní částku bez zbytečného odkladu poté, co o její vrácení Uživatel písemně požádá.

Článek IX. - Omezení, pozastavení a ukončení poskytování Služeb

9.1. Poskytovatel má právo pozastavit nebo omezit poskytování Služeb v následujících případech:

- je-li jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo ji zabránit;
- za podmínek uvedených v odstavci 9.2., je-li Uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby; nebo
- na nezbytně nutnou dobu, porušuje-li Uživatel svoje povinnosti podle této Smlouvy

9.2. V případě, že Uživatel nezaplatí včas a řádně vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, začne Poskytovatel Uživateli písemně upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo zamezit aktivní přístup ke Službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služby ukončit. Uživatel je v takovém případě povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zasláním písemného upozornění.

Článek X. - Podstatné porušení Smlouvy

10.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje, pokud Poskytovatel není schopen zřídit požadovanou Službu nebo provést změnu v určité Službě ani v přiměřené době poté, co uplynula lhůta stanovená ve Smlouvě nebo v příslušném dodatku Smlouvy. Dále se za podstatné porušení Smlouvy považuje, pokud vinou Poskytovatele došlo k opakovanému poškození, ztrátě nebo zničení zařízení Uživatele, které Poskytovatel od Uživatele převzal. Omezení nebo zastavení poskytování Služby Poskytovatelem podle článku IX. odstavců 9.1. a 9.2. stejně jako podle článku V. odstavce 5.2. těchto Všeobecných podmínek není považováno za podstatné porušení Smlouvy.

10.2. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:

- prodlení Uživatele s placením ceny za poskytnuté Služby po dobu delší než 30 (třicet) dnů;
- neposkytnutí jistoty, pokud je tato jistota požadována v souladu s ustanovením článku VIII. těchto Všeobecných podmínek;
- poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením Služby;
- opakované a i po upozornění pokračující používání poskytnuté Služby nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
- odepření přístupu Poskytovatele k technickým zařízením a systémům Uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruch;
- neodpojení zařízení Uživatele od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchu, rušení či jiné závady na takové síti, ačkoli byl Uživatel k tomuto odpojení Poskytovatelem vyzván;
- opakované poškození, ztráta nebo zničení zařízení Poskytovatele, a to i když k nim nedošlo úmyslně;
- provazování aktivit, které jsou v rozporu s etickými pravidly sítě Internet.

Článek XI. - Odpovědnost za škodu

11.1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanoveními všeobecně závazných platných právních předpisů.

Článek XII. - Vznik a zánik Smlouvy

12.1. Smlouva je uzavírána v písemné podobě na dobu neurčitou a je platná od okamžiku, kdy je podepsána Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Účinností však Smlouva nabývá až okamžikem, kdy bude podepsán předávací protokol, který bude nedílnou součástí Smlouvy.

12.2. Smlouvu lze měnit pouze písemně. Převod práv a povinností Uživatele ze Smlouvy na třetí osobu je možný pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

12.3. Smlouva zaniká:

- písemnou dohodou Smluvních stran;
- uplynutím sjednané výpovědní doby, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. V případě, že ve Smlouvě není výpovědní doba sjednána, je výpovědní doba jednóměsíční a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci,

ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně;

- uplynutím jednóměsíční výpovědní doby při výpovědi dané Uživatelem z důvodu změny těchto Všeobecných podmínek nebo Obecné specifikace služby jednostranným úkonem Poskytovatele nebo z důvodu zvýšení ceny poskytované Služby jednostranným úkonem Poskytovatele. Výpověď musí být učiněna písemně a musí být dána tak, aby jednóměsíční výpovědní doba uběhla ještě před tím, než má změna Všeobecných podmínek, Obecné specifikace služby nebo ceny za Služby nabýt účinnosti; nebo
- odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy nastávají okamžikem, kdy je písemně prohlášení oprávněné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy doručeno Smluvní straně, která Smlouvu podstatným způsobem porušila; nebo
- uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou.

12.4. Výpovědní doba podle odstavce 12.3. písmene, c) začíná běžet prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď Uživatele doručena Poskytovateli.

12.5. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a přestat užívat práva, která od Poskytovatele obdržel za účelem řádného poskytování Služby podle Smlouvy. V případě, že se Uživatel dostane do prodlení s vrácením výše uvedených technických zařízení či jiných věcí po dobu delší než sedm (7) dnů, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1,5 násobku ceny, za kterou Poskytovatel tato technická zařízení či jiné věci pořídil.

12.6. Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze Smlouvy budou mezi Smluvními stranami vyrovnány nepozději do třiceti (30) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.

Článek XIII. - Uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby

13.1. V případě, že se Uživatel domnívá, že poskytovaná Služba svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídá smluvněm podmínkám a tudíž vykazuje vady, může příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u Poskytovatele za podmínek uvedených níže.

13.2. Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu jen těch Služeb, které poskytuje v souladu s příslušnou Smlouvou, a to v případě, že

- smluvně dohodnutá Služba nebyla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy nebo příslušných předpisů nebo že za Službu nebyla účtována cena v souladu s platným Ceníkem nebo Smlouvou, nebo
- poskytované Služby nemají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.

13.3. Reklamacie může být uplatněna v případě, že je namítáno špatné vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo nedostatky ve způsobu poskytování Služby.

13.4. Reklamacie se uplatňuje písemně u reklamčního pracoviště Poskytovatele, a to na kontaktní adrese uvedené na vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele. Reklamacie lze uplatnit i faxem, a to nepřetržitě po dobu 24 hodin denně.

13.5. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou Službu, má Uživatel právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do 2 (dvou) měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak toto právo zanikne.

13.6. Reklamacie týkající se jiných závdav než vyúčtované ceny musí být podány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění (zpravidla do 15 (patnácti) dnů).

13.7. Uplatnění Reklamacie proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

13.8. Reklamacie se vylučují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamacie, a to následujícím způsobem:

- jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření se vylučují zpravidla do 15 (patnácti) kalendářních dnů;
- jednoduché případy Reklamací vyžadující technické šetření a Reklamacie týkající se ceny se vylučují zpravidla do 30 (třiceti) kalendářních dnů;
- složitější případy Reklamací, které nevyžadují technické šetření a Reklamacie týkající se ceny, pokud ji bylo nutno řešit ve spolupráci se zahraničními operátory, se vylučují zpravidla do 60 (šedesáti) kalendářních dnů;

d) případy Reklamací, které vyžadují technické šetření a které je nutno řešit ve spolupráci se zahraničními operátory nebo případy, které vyžadují podrobná a časově náročná technická šetření, se vylučují zpravidla do 90 (devadesáti) kalendářních dnů.

13.9. Uživatel má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen Služeb na základě kladně vyřízené Reklamacie a Poskytovatel má povinnost tyto zaplacené částky vrátit:

- formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie;
- ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacie Uživatele, pokud s Uživatelem nebylo dohodnuto jinak; nebo
- pokud nebyla úhrada ceny Služeb provedena, zrušením původního vyúčtování a vydáním vyúčtování opraveného na základě Reklamacie.

13.10. Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené Reklamacie, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně Uživatele, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění), 13.1. I. V případě, že Uživatel nesohlasí s výsledkem reklamčního řízení Poskytovatele, má právo obrátit se v případě Reklamacie ceny za poskytnutou Službu ve lhůtě třiceti (30) dnů od doručení vyřízení Reklamacie na Český telekomunikační úřad.

Článek XIV. - Společná ustanovení

14.1. Poskytovatel je oprávněn s údaji a informacemi o Uživateli nakládat pouze v souladu s platným právním řádem ČR. Poskytovatel nesmí zpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem nebo na základě souhlasu Uživatele. Není-li stanoveno ve Smlouvě jinak, Uživatel souhlasí s uvedením svého obchodního jména v marketingových materiálech Poskytovatele.

14.2. Poskytovatel má právo jednostranným úkonem měnit tyto Všeobecné podmínky, je však povinen oznámit to nejméně 3 (tři) měsíce předem. Oznámení o změně Všeobecných podmínek se děje uveřejněním v provozovnách Poskytovatele a u jeho obchodních zástupců a také na jeho internetové adrese: <http://www.qnet.cz>.

Článek XV. - Závěrečná ustanovení

15.1. Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.

15.2. Pokud jsou Smlouva, Všeobecné podmínky nebo Obecná specifikace služby vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

15.3. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy, Obecné specifikace služby a Všeobecnými podmínkami, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Obecné specifikace služby a Všeobecných podmínek a pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Obecné specifikace služby a Všeobecných podmínek, mají přednost ustanovení Obecné specifikace služby před ustanoveními Všeobecných podmínek.

15.4. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.

15.5. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. března 2001.