

Všeobecné obchodní podmínky

společnosti HAKOM, spol. s r.o.

(společnost s ručením omezeným zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložka č. 36034) se sídlem Těšany 355, 664 54 Těšany, IČ: 25586581, DIČ: CZ25586581.

I. Úvodní ustanovení, působnost

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) stanovují pravidla obchodních vztahů mezi společností HAKOM, spol. s r.o. a jejími zákazníky. VOP tvoří v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, nedílnou součástí smlouvy nebo smluvního vztahu. Podpisem smlouvy, jejího dodatku, nebo uzavřením smluvního vztahu Zákazník stvrzuje, že se seznámil se zněním VOP a že s jejich obsahem souhlasí. Odlišná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním těchto VOP. Předmětem smluvního vztahu je závazek dodavatele dodat zákazníkovi zboží nebo službu a závazek zákazníka zaplatit za to dodavateli kupní cenu.

Společnost HAKOM, spol. s r.o. je oprávněna v souladu s ustanovením zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání ve znění pozdějších předpisů (živnostenský zákon) na území České republiky provozovat živnosti dle živnostenského oprávnění, které mohou být předmětem smlouvy. Společnost HAKOM, spol. s r.o. je dále držitelem osvědčení č. 2072 vydaným Českým telekomunikačním úřadem podle § 14 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění. Jako držitel oprávnění je společnost oprávněna v rozsahu § 63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb. na území české republiky k provozování následujících komunikačních činností:

1. veřejná pevná síť elektronických komunikací
2. služby přenosu dat
3. služby přístupu k síti Internet

II. Vymezení pojmů

Dodavatel je společnost HAKOM, spol. s r.o., poskytující zboží a služby na základě splnění kvalifikačních předpokladů a v souladu s platnou legislativou. Na dokumentech společnosti HAKOM, spol. s r.o. označován také jako poskytovatel.

Zákazník je právnická osoba nebo fyzická osoba, které je dodáváno zboží, nebo využívá služby poskytované společností HAKOM, spol. s r.o.. Na dokumentech společnosti HAKOM, spol. s r.o. označován také jako odběratel. Služba je služba nebo souhrn služeb poskytovaných společností HAKOM, spol. s r.o. na základě smluvního vztahu se zákazníkem.

Zboží je výrobek zakoupený společností HAKOM, spol. s r.o.. za účelem jeho dalšího prodeje zákazníkům (odběratelům) společnosti HAKOM, spol. s r.o.

Uživatel je osoba nebo skupina osob užívajících zboží a služby poskytovaných společností HAKOM, spol. s r.o. na základě pověření nebo souhlasu zákazníka.

Odpovědný zástupce zákazníka je osoba oprávněná k uzavření smlouvy.

Smlouva je smluvní vztah mezi dodavatelem a zákazníkem.

Smluvní vztah vzniká mezi dodavatelem a zákazníkem podpisem smlouvy, dodacího listu, výdejky zboží, přijaté objednávky, příjemky do opravy, nebo dokladu vymezujícího mezi dodavatelem a zákazníkem jejich vzájemné obchodní vztahy, případně závazky a pohledávky.

Cena je hodnota vyjádřená v Kč za dodané zboží nebo poskytnutou službu.

Ceník je přehled cen za zboží a služby nabízené dodavatelem (poskytovatelem).

Reklama je uplatnění nároků z odpovědnosti za vady poskytnuté služby nebo dodaného zboží.

Propůjčené zařízení (rozhraní) zajišťující funkčnost služby je zařízení (rozhraní), které umožňuje zákazníkům využívat poskytovanou službu dodavatelem.

Specifikace služby je popis obsahující specifické, technické a další parametry a podmínky pro dodávku poskytovaných služeb. Specifikace služby tvoří nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování telekomunikační služby.

III. Závazky dodavatele

1. Dodavatel poskytuje zákazníkovi zboží a služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě a specifikaci služby.
2. Dodavatel je povinen neprodleně odstraňovat závady zjištěné zákazníkem na zboží po dobu jeho záruky a v případě poskytování služby odstraňovat závady, které se při poskytování služby projeví.
3. Dodavatel zajišťuje servis a případné opravy poruch půjčených nebo zakoupených zařízení, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.

HAKOM, spol. s r. o. Těšany 355 664 54

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 36034

IČ 25586581 DIČ CZ25586581

4. Dodavatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch, a dále na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu. Pokud je to v dané situaci možné, předem uživatele vyrozumí na emailovém nebo telefonickém kontaktu zákazníka.
5. Případné omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování služeb, které budou dodavateli předem známy, oznámí dodavatel uživateli s předstihem minimálně 24 hodin na emailový nebo telefonický kontakt uživatele.
6. Dodavatel odpovídá za činnost pouze zařízení a technických prostředků uvedených ve smlouvě jako „propůjčené zařízení (rozhraní) zajišťující funkčnost služby“.
7. Dodavatel odpovídá za to, že jím propůjčené či dodané zařízení bude mít platné technické a bezpečnostní atesty a v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti bude mít požadovanou homologaci.

IV. Závazky zákazníka

1. Zákazník (odběratel) je povinen při uzavření smlouvy jednoznačně specifikovat druh, množství a termíny požadovaného plnění.
2. Zákazník je povinen dodavateli určit oprávněné osoby, které budou jeho jménem zboží a služby objednávat a přebírat. Neučiní-li tak, má se vždy za to, že osoba objedávající a předávající zboží a služby jménem zákazníka je k tomu oprávněná a důsledky, z toho plynoucí, jdou k tíži zákazníka.
3. V případě závady související s předmětem plnění smlouvy je zákazník povinen zajistit bezodkladnou dosažitelnost a součinnost technicky způsobilé osoby zákazníka, pokud je nutné pro lokalizaci a odstranění závady. Dodavatel je ve výše uvedených případech oprávněn za přítomnosti technicky způsobilé osoby zákazníka ke vstupu do prostor zákazníka.
4. Zákazník odpovídá za to, že koncová zařízení, navazující na zařízení dodavatele, budou mít platné technické a bezpečnostní atesty, v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. Jestliže zákazník tyto podmínky nesplní a správa telekomunikací provoz takového zařízení zastaví nebo zakáže, nese veškeré důsledky zákazník.
5. Zákazník se zavazuje, že propůjčená zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu dodavatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci jedné budovy. Zákazník zajistí, aby nebylo s propůjčeným zařízením jakkoliv manipulováno a prováděny změny jeho nastavení provedené dodavatelem. Škodu způsobenou zákazníkem nebo třetí osobou na propůjčených zařízeních nahradí zákazník dodavateli v plném rozsahu.
6. Zákazník nedovolí třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu dodavatele, využívat zařízení od něho propůjčená.
7. Zákazník se zavazuje učinit taková opatření, která znemožní zneužití propůjčených zařízení nebo poskytovaných služeb neoprávněnými osobami. Za důsledky případného zneužití odpovídá zákazník.
8. Zákazník se zavazuje zajistit dodavateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení zákazníka, pak ji zákazník na požádání dodavatele a na své náklady zajistí.
9. Zákazník je povinen neprodleně hlásit dodavateli veškeré změny svého právního postavení včetně změn adres, a to písemnou formou na adresu dodavatele. Dozví-li se dodavatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobilá ztížit vymahatelnost jeho pohledávek, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně patnáctidenní lhůtou.
10. Uživatel se zavazuje nezneužívat služby k přenosům informací, jež by poškozovaly zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti nebo byly v rozporu s jinými zákonnými ustanoveními.
11. Uživatel se zavazuje, že v případě ukončení smlouvy, bude veškeré propůjčené zařízení navraceno dodavateli, to nejpozději do 7 dnů po ukončení smlouvy. V případě, že se uživatel dostane do prodlení s vrácením výše uvedených technických zařízení či jiných věcí po dobu delší než 7 dnů, je povinen zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 1,5 násobku ceny, za kterou Dodavatel tato technická zařízení či jiné věci pořídil.
12. Uživatel se zavazuje, že pronajatý prostor bude zabezpečen a uzamčen proti vniknutí cizí osoby a poškození či odcizení nainstalovaného zařízení.
13. Uživatel je povinen technické zařízení pro poskytování služeb napájet ze sítě 230V a veškeré náklady na dodávku energii si hradí sám v případě, že není smluvně dojednáno jinak.

V. Cena a platební podmínky

1. Zákazník je povinen zaplatit dodavateli cenu stanovenou v objednávce. Nebyla-li cena v objednávce stanovena, zavazuje se zákazník uhradit dodavateli cenu uvedenou v ceníku dodavatele platném ke dni objednávky.
2. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, cena obalů, speciální úpravy zboží, dopravné apod. nejsou součástí ceny.
3. Dodavatel je oprávněn v rámci jednoho vyúčtování účtovat i cenu za více poskytnutých služeb a období.
4. Dodavatel je oprávněn účtovat i cenu služeb poskytovaných třetí osobou, pokud je dodavatel na základě dohody se jmenovanou třetí osobou oprávněn po zákazníkovi cenu za tuto službu požadovat.
5. Podkladem pro zaplacení je faktura (daňový doklad), kterou vystavuje dodavatel zákazníkovi. Dodavatel zasílá faktury zákazníkovi elektronickou poštou (email) pokud nedohodnou jinak. Emailovou adresu zákazníka je zákazník povinen sdělit dodavateli nejpozději při předání zboží, nebo služby do 7 kalendářních dní od zahájení poskytování služeb.
6. Zákazník má právo vyzvednout si fakturu v papírové podobě na firemní prodejně dodavatele na adrese Těšany 355, 664 54 Těšany.

HAKOM, spol. s r. o. Těšany 355 664 54

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 36034

IČ 25586581 DIČ CZ25586581

7. V případě, že dodavatel musí fakturu v papírové podobě zákazníkovi zaslat, má dodavatel právo účtovat zákazníkovi smluvní poplatek. Smluvní poplatek je stanoven na částku ve výši 50,- Kč včetně DPH. (doporučená zásilka) V takovém případě zašle dodavatel zákazníkovi fakturu na adresu bydliště, sídla firmy, či místa podnikání uvedenou v objednávce, pokud se dodavatel se zákazníkem nedohodly jinak.
8. Oprávnění fakturovat vzniká dodavateli dnem dodání zboží, nebo poskytnutím služby, pokud nebyla sjednána platba ceny předem. V případě, že si zákazník nepřevezme zboží do 15 dnů od sjednané doby dodání zboží, považuje se poslední den této lhůty za den dodání zboží. Ceny a poplatky za služby, jejichž zprovoznění je dáno dnem aktivace služby, jsou účtovány ode dne aktivace. Jednorázové zřizovací poplatky jsou vyúčtovány po provedení dodávky a odpovídající činnosti. Pravidelné poplatky za služby dodavatele, jsou účtovány vždy do 15 dnů následujícího fakturačního období, za necelé fakturační období se tyto poplatky účtují v poměrné části za každý den.
9. V případě zrušení objednávky, je zákazník povinen uhradit storno poplatek ve výši 30% ze sjednané ceny zboží a služby.
10. Nebylo-li dohodnuto ve smlouvě jinak, je faktura splatná zákazníkem ve lhůtě 14 dnů ode dne dodání zboží, nebo služby.
11. Je-li zákazník v prodlení s úhradou faktury, je dodavatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,1% denně až do zaplacení. Jestliže dosud nedošlo k předání zboží podle jakékoliv smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a zákazníkem, je dodavatel oprávněn je zadržet až do uhrazení dlužné částky.
12. V případě, že je na zboží a služby poskytována dodavatelem sleva, nebo se dodavatel se zákazníkem na slevě za dodané zboží a služby dohodli a zákazník je v prodlení s úhradou má dodavatel právo poskytnutou slevu stornovat a požadovat od zákazníka plnou cenu zboží a služeb. Stornovaná sleva bude v takovém případě vyúčtována zákazníkovi dodavatelem dodatečnou fakturou.
13. Je-li zákazník v prodlení s úhradou faktury za poskytované služby déle než 20 dnů, vyhrazuje si dodavatel právo pozastavit poskytování služeb, nebo u zákazníka přerušit práci až do doby úhrady faktury. Po dobu pozastavení poskytování služeb bude zákazníkovi stále účtován pravidelný měsíční poplatek za jejich poskytování. Dodavatel má právo za obnovení poskytování služeb účtovat smluvní poplatek. Smluvní poplatek je stanoven na částku ve výši 500,- Kč bez DPH za každou jednotlivou službu.
14. Před pozastavením poskytovaných služeb má dodavatel právo odeslat informativní SMS na mobilní číslo zákazníka, který je v prodlení s úhradou a dodavateli vzniká právo účtovat zákazníkovi smluvní poplatek. Smluvní poplatek je stanoven na částku ve výši 25,- Kč včetně DPH.
15. Je-li zákazník v prodlení s úhradou faktury déle než 30 dnů má dodavatel právo zaslat zákazníkovi písemnou upomínku dlužných úhrad a dodavateli vzniká právo účtovat zákazníkovi smluvní poplatek za zaslání upomínky. Smluvní poplatek je stanoven na částku ve výši 150,- Kč včetně DPH. V poplatku jsou zahrnuty administrativní náklady na vytvoření a zaslání upomínky. Právo účtovat dodavatelem poplatek za zaslání upomínky zákazníkovi je možné pouze 3x. Minimální interval mezi odesílanými písemnými upomínkami je 14 kalendářních dnů. Třetí písemná upomínka je zároveň posledním pokusem o smír ze strany dodavatele.
16. Pokud bude zákazník v prodlení s úhradou faktury déle než 45 dnů, má právo dodavatel předat řešení pohledávky zákazníka smluvní inkasní společnosti. Inkasní společnost poté nejdříve zašle zákazníkovi předžalobní upomínku, za kterou je zákazník povinen zaplatit inkasní společnosti částku v minimální výši 2 500 Kč.
17. Nemůže-li zákazník využívat služby dodavatele pro závady, které nezpůsobil, má právo na vrácení poměrné části pravidelného měsíčního poplatku maximálně však do výše měsíčního poplatku. Vrácení poplatků se nevztahuje na případy, kdy je závada způsobena třetí stranou, např. energetickou rozvodnou společností, peeringovým centrem, zahraničním partnerem, provozovatelem optické infrastruktury, nebo vyšší mocí. Vrácení poplatků je zákazník povinen uplatnit písemně nejdéle do dvou měsíců od posledního dne trvání závady.
18. Právo na vrácení platby vzniklé na základě kladně vyřízené reklamace, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně zákazníka, 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).
19. Jednostranné započtení provedené zákazníkem, při němž je započtena pohledávka zákazníka proti pohledávce dodavatele na zaplacení ceny zboží není přípustné.

VI. Reklamační

1. Zákazník uplatňuje reklamaci na zakoupené zboží od dodavatele, nebo poskytnuté služby dodavatelem pouze písemně nebo na adrese dodavatele Těšany 355, 664 54 Těšany, nebo zasláním na emailovou adresu dodavatele reklamační@hakom-net.cz
2. Oznámení o reklamaci musí obsahovat identifikaci dodavatele a zákazníka, identifikaci reklamovaného zboží, nebo služby, důvod reklamace, požadavek zákazníka na způsob vyřízení reklamace, datum uplatnění reklamace a podpis zákazníka. V případě reklamace zboží je zákazník povinen předložit prodejní nebo kupní doklad.
3. Reklamační se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace.
4. Dodavatel nenes odpovědnost za mechanické poškození předaného zboží zákazníkovi. Zákazník je povinen stav zboží při jeho převzetí od dodavatele zkontrolovat.
5. Dodavatel nenes odpovědnost za ztrátu dat na reklamovaných datových nosičích. Uživatel je povinen před předáním tohoto druhu zboží upozornit dodavatele na nutnou zálohu uložených dat, za kterou si dodavatel účtuje poplatek dle platného ceníku.
6. V případě, že zákazník předá dodavateli zboží (elektronické zařízení) a jeho znečištění neodpovídá provozním podmínkám je dodavatel oprávněn zajistit vyčištění zboží za poplatek dle aktuálního ceníku dodavatele.

HAKOM, spol. s r. o. Těšany 355 664 54
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 36034
IČ 25586581 DIČ CZ25586581

VII. Doba trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Minimální doba užívání služby je uvedena ve smlouvě mezi dodavatelem a zákazníkem. V případě výpovědi smlouvy uživatelem před uplynutím této minimální doby, může dodavatel požadovat po uživateli finanční vyrovnání za předčasné ukončení smlouvy ve výši poplatku za aktivaci služby specifikované smlouvou dle právě aktuálního ceníku dodavatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
2. Smlouva může zaniknout:
 - a. Písemnou dohodou smluvních stran.
 - b. Tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi (pokud není ve smlouvě stanoveno jinak).
 - c. Odstoupením od smlouvy ze strany dodavatele, poruší-li uživatel své závazky, stanovené v článku IV. podmíněk. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti okamžikem doručení písemné výpovědi uživateli.
 - d. Odstoupením od smlouvy ze strany dodavatele, poruší-li uživatel hrubým způsobem nebo opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě a v minulosti byl již ze strany dodavatele písemně na porušení třeba jiné povinnosti či závazku upozorněn, okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení písemné výpovědi uživateli.
 - e. Odstoupením od smlouvy ze strany uživatele, poruší-li dodavatel hrubým způsobem nebo opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě a v minulosti byl již ze strany uživatele písemně na porušení třeba jiné povinnosti či závazku upozorněn, okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení písemné výpovědi dodavateli.
3. Odstoupením od smlouvy není dotčeno právo dodavatele na náhradu škody, úhradu kupní ceny nebo úhrady za poskytnuté služby či náhradu nákladů, spojených s odstoupením od smlouvy a odebráním věci. Při zániku smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit dodavateli vše, co je vlastnictvím dodavatele. Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) dnů po jejím zániku.
4. Za podstatné porušení smlouvy ze strany uživatele se považuje:
 - a. Prodlení uživatele s placením ceny za poskytnuté služby po dobu delší než 30 (třicet) dnů.
 - b. Poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením služby.
 - c. Opakované a i po upozornění pokračující používání poskytované služby nebo zařízení dodavatele v rozporu se smlouvou nebo platnými právními předpisy.
 - d. Odepření přístupu dodavatele k technickým zařízením a systémům uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy.
 - e. Neodpojení zařízení uživatele od veřejné sítě nebo sítě dodavatele, pokud zařízení působí poruchy, rušení či jiné závady na síti, ačkoliv byl uživatel k tomuto odpojení dodavatelem vyzván.
 - f. Opakované poškození, ztráta nebo zničení zařízení dodavatele, a to i když k nim nedošlo úmyslně.

VIII. Přechod vlastnictví a nebezpečí

1. Zboží, u kterého dodavatel úplatně převádí vlastnictví na zákazníka, přechází do vlastnictví zákazníka dnem zaplacení dohodnuté kupní ceny. Nebezpečí škody na zboží přechází na zákazníka okamžikem převzetí zboží zákazníkem.
2. Pokud zákazník neuhradí kupní cenu ani ve lhůtě, stanovené mu dodavatelem v písemné výzvě k úhradě, má dodavatel právo od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení zboží. Zákazník je povinen umožnit dodavateli jeho převzetí. Povinnost zákazníka zaplatit kupní cenu, smluvní pokutu, úrok z prodlení či náhradu škody, jakož i další náklady spojené s odstoupením od smlouvy tím není dotčena.
3. Veškeré náklady a případnou škodu spojenou s následným uplatněním vlastnického práva dodavatele je povinen uhradit zákazník.

IX. Důvěrnost informací

1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo se je dozvědí v souvislosti s jejím plněním. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
2. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti dodavatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací a dešifrovací zařízení ke svým zařízením).

X. Závěrečná ustanovení

1. Zákazník ani dodavatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.
2. Jakákoliv změna ve všeobecných obchodních podmínkách musí být oznámena zákazníkovi minimálně 30 dní před účinností nových všeobecných obchodních podmínek.
3. Pokud zákazník v době mezi zveřejněním nových smluvních podmínek a jejich účinností podá výpověď smlouvy, pak až do konce smluvního vztahu se na zákazníka vztahuje předešlé znění všeobecných obchodních podmínek.
3. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné dnem 01.01.2014 pro nové i stávající klienty připojené před tímto datem.

HAKOM, spol. s r. o. Těšany 355 664 54
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 36034
IČ 25586581 DIČ CZ25586581