

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

veřejných telekomunikačních služeb poskytovaných společností STAR 21 Networks, a.s.

(Příloha A)

Tyto Všeobecné podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb jakožto služeb elektronických komunikací jsou ve smyslu § 273 obchodního zákoníku nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“), uzavírané mezi společností STAR 21 Networks, a.s. jako poskytovatelem na straně jedné (dále „**STAR 21**“) a jejím smluvním partnerem jako uživatelem na straně druhé (dále jen „**Uživatel**“).

1. Telekomunikační služby

1.1 STAR 21 je na základě oznámení komunikační činnosti podle § 13 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, a všeobecného oprávnění, vydaného Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTÚ“), provozovatelem veřejné komunikační sítě a poskytuje na přidělených kmítočtech na území České republiky veřejné telekomunikační služby:

- (a) zajišťování veřejných komunikačních sítí,
- (b) poskytování služeb elektronických komunikací.

1.2 Konkrétní službu či služby z nabídky STAR 21, které jsou předmětem smluvního vztahu mezi STAR 21 a Uživatelem, stanoví akceptované Objednávky, které jsou součástí Smlouvy.

2. Definice pojmů

- 2.1 „**Sít' STAR 21**“ je síť elektronických komunikací ve smyslu zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění, provozovaná STAR 21. Prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.
- 2.2 „**Služba**“ je příslušná služba elektronických komunikací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění, uvedená v bodě 1.1, písm. a), b) těchto Všeobecných podmínek, poskytovaná STAR 21 na základě Smlouvy. Parametry Služby jsou uvedeny ve Smlouvě.
- 2.3 „**Objednávka**“: Potvrzená Objednávka Služby je nedílnou součástí Smlouvy a určuje závazné cenové a technické podmínky zřízení a poskytování Služby.
- 2.4 „**Předávací protokol Služby**“ je dokladem o zřízení, změně nebo zrušení Služby; společně s potvrzenou Objednávkou je podkladem k fakturaci.
- 2.5 „**Koncový bod Služby**“ je standardizované rozhraní na elektronickém komunikačním zařízení STAR 21, na které Uživatel připojuje svá telekomunikační koncová zařízení. Koncový bod Služby je koncovým bodem sítě dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.
- 2.6 „**Lokalita Uživatele**“ je prostor oprávněně užívaný Uživatelem, event. jeho Koncovým uživatelem, specifikovaný v Objedávce jako prostor určený pro instalaci Účastnického zařízení.
- 2.7 „**Zakoupené zařízení**“ je zařízení, které si Uživatel zakoupil od STAR 21.
- 2.8 „**Účastnické zařízení**“ je elektronické komunikační zařízení, které STAR 21 dočasně umístila v lokalitě Uživatele a jehož pomocí poskytuje Uživateli sjednané

Služby. Toto zařízení zůstává vlastnictvím STAR 21 a doba jeho dočasného umístění v Lokalitě Uživatele je vázána na trvání poskytování Služby.

- 2.9 „**Ceník služeb**“ je dokument vydávaný STAR 21 a určující v jeho platném znění výši cen za jednotlivé služby poskytované STAR 21. Konkrétní cena konkrétní Služby je vždy dohodnuta v potvrzené Objedávce, která je součástí Smlouvy.
- 2.10 „**Závada**“ je přerušení Služby nebo nedodržení smluvních parametrů Služby v Koncovém bodě Služby.
- 2.11 „**Uživatel**“ je fyzická nebo právnická osoba, které je se STAR 21 ve smluvním vztahu; Uživatel může v souladu se Smlouvou zajišťovat službu Koncovým uživatelům.
- 2.12 „**Kontaktní osoba**“ smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování Služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit Kontaktní osoby a stanovit oblasti, pro které jsou příslušné, nebo i pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud je smluvní strana neurčí, považují se za Kontaktní osoby ty osoby, které jsou uvedené v §15 Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb. v platném znění).
- 2.13 „**Oprávněný zástupce**“ je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat Smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu, oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku, musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem plnou písemnou plnou moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele.
- 2.14 „**Smlouva**“ je příslušná smlouva o poskytování služby elektronických komunikací, uzavřená mezi STAR 21 a Uživatelem (společně též „smluvní strany“) včetně jejich dodatků a příloh.
- 2.15 „**Všeobecné podmínky**“ jsou tyto Všeobecné podmínky STAR 21 v jejich platném znění, vydané STAR 21 v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a Obchodním zákoníkem. Každá Smlouva se řídí vždy platným zněním Všeobecných podmínek.
- 2.16 „**Provozní podmínky**“ jsou vydané STAR 21 v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a Obchodním zákoníkem. Každá Smlouva se řídí vždy platným zněním Provozních podmínek.
- 2.17 „**Specifikace služby**“ je dokument definující závazné technické parametry poskytovaných služeb. Specifikace služby je nedílnou součástí každé Smlouvy.

3. Platnost a účinnost Smlouvy

- 3.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci STAR 21 a Uživatele, není-li ve Smlouvě dohodnuto pozdější datum účinnosti.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1 STAR 21 je oprávněna:

- (a) jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Provozní podmínky a Ceník služeb,
- (b) omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů.

4.2 STAR 21 je povinna:

- (a) zřídit a řádně poskytovat dohodnutou Službu v souladu se Smlouvou,
- (b) uveřejnit v každé provozovně a na internetových stránkách www.star21.cz návrh smlouvy o poskytování veřejně dostupných telekomunikačních služeb včetně Všeobecných podmínek a Provozních podmínek,
- (c) oznámit změnu Všeobecných podmínek, Provozních podmínek nebo Ceníku služeb předem Uživateli, a to nejméně 1 měsíc před účinností těchto změn elektronickou poštou,
- (d) dojde-li ke změně smluvních podmínek, která představuje pro Uživatele jejich zhoršení, informovat Uživatele současně s vyzněním o změně stejnou formou také o jeho právu vypovědět smlouvu bez sankce, neakceptuje-li nové podmínky; nové smluvní podmínky platí za akceptované dnem jejich účinnosti, nevypověděl-li Uživatel Smlouvu před tímto dnem,
- (e) udržovat svá elektronická komunikační zařízení a infrastrukturu Sítě STAR 21 v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě,
- (f) odstraňovat Závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení nebo Síti STAR 21 v souladu s článkem 6 těchto Všeobecných podmínek,
- (g) informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou STAR 21 v dostatečném předstihu známy.

4.3 Uživatel je oprávněn:

- (a) užívat Službu v souladu se Smlouvou,
- (b) požádat o změnu Služeb poskytovaných podle Smlouvy,
- (c) uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované ceně.

4.4 Uživatel je povinen:

- (a) užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, písemnými návody a pokyny STAR 21,
- (b) řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby,
- (c) neprovádět bez předchozího písemného souhlasu STAR 21 změny nastavení, zapojení či umístění elektronického komunikačního zařízení STAR 21 mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby,
- (d) nevyužívat připojení k nezákonné činnosti nebo k činnostem v rozporu s právním předpisem,
- (e) zajistit, aby telekomunikační koncové zařízení, které připojuje Uživatel do Sítě STAR 21, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními

předpisy. Uživatel odpovídá za stav svých telekomunikačních koncových zařízení, která připojuje na elektronická komunikační zařízení STAR 21, včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,

- (f) zajistit STAR 21 nezbytnou součinnost při zřizování a zajišťování provozu Služby,
- (g) zajistit po předchozím upozornění osobám pověřeným STAR 21 přístup k Účastnickému zařízení za účelem jeho údržby, opravy, výměny nebo demontáže,
- (h) písemně informovat STAR 21 po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních a kontaktních údajů, a to nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy změna nastala,
- (i) neprodleně ohlásit STAR 21 všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména poruchy Sítě STAR 21 a Závady v poskytování Služby,
- (j) řádně zabezpečit Účastnická zařízení instalovaná v Lokalitě Uživatele před poškozením, krádeží a zničením; škodu způsobenou STAR 21 Uživatelem nebo třetí osobou v souvislosti s porušením povinnosti Uživatele nahradí Uživatel v plném rozsahu,
- (k) uhradit STAR 21 veškeré náklady spojené s elektronickým komunikačním zařízením nebo změnou Služby, které musela STAR 21 vynaložit, protože Uživatel nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či Služby dle Provozních podmínek,
- (l) zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas STAR 21 s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s STAR 21. Byla-li uzavřena zvláštní smlouva o mlčenlivosti či ochraně informací, nejsou závazky z ní plynoucí tímto ustanovením dotčeny.

5. Cena služeb a platební podmínky

5.1 Ceny za sjednané Služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

5.2 Ceny za poskytnuté Služby platné v době uzavření Smlouvy a podrobnosti, týkající se termínů a způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. v Ceníku služeb. Ceník služeb platný ke dni podpisu Smlouvy je připojen jako její příloha. Aktuální informace o platných cenách lze získat z platného Ceníku služeb, který je Uživateli k dispozici v sídle STAR 21, a dále zveřejněn na internetových stránkách STAR 21 www.star21.cz. Cena konkrétní Služby je vždy dohodnuta v potvrzené Objedávce, která je součástí Smlouvy.

5.3 Ceny za služby jsou účtovány následujícím způsobem:

- (a) U pravidelně se opakujících úhrad je zúčtovacím obdobím 1 měsíc.
- (b) Jednorázové zřizovací ceny jsou zúčtovány po provedení prací v nejbližším zúčtovacím období.
- (c) Pravidelné měsíční ceny jsou účtovány za daný měsíc zpětně. Za ne celé měsíce se ceny účtují v poměrné výši (za každý den). Pro výpočet poměrné části se počítá, že měsíc má 30 dnů.

- (d) Není-li v potvrzené Objednávce dohodnuto jinak, jsou ceny za Službu účtovány ode dne předání Služby.
 - (e) STAR 21 může požadovat zaplacení zálohy na poskytovanou službu.
- 5.4 Ceny za Služby jsou splatné na základě faktury s náležitostmi daňového dokladu. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje poslední den v měsíci, ve kterém je Služba poskytována, nebo den zřízení Služby. Na jednom daňovém dokladu/faktuře má STAR 21 právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby.
- 5.5 Splatnost faktur je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se STAR 21 a Uživatel nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet STAR 21. Neuhradí-li Uživatel vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je Uživatel v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby.
- 5.6 STAR 21 je oprávněna vyúčtovat Uživateli náklady spojené s rozesíláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Uživatel povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 5.7 Ocitne-li se Uživatel v prodlení s placením fakturované ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je STAR 21 oprávněna účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti jejího vyúčtování. Právo STAR 21 domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Uživatele s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
- 5.8 Neuhradí-li Uživatel účtované částky STAR 21 ani po prokazatelném doručení (čl. 14.2 níže) upozornění s uvedením přiměřené náhradní lhůty k plnění, vyhrazuje si STAR 21 právo pozastavit poskytování Služeb do doby zaplacení pohledávky.

6. Hlášení Závad, termíny jejich odstranění a kompenzace za poruchy

- 6.1 Zjistí-li Uživatel Závadu ve smyslu čl. 2.10, ohlásí tuto skutečnost STAR 21 na příslušný kontakt specifikovaný ve Smlouvě, a to i faxem a elektronickou poštou nepřetržitě po dobu dvaceti čtyř hodin denně.
- 6.2 Oznámení vzniku Závady probíhá mezi Kontaktními osobami bez zbytečného odkladu po zjištění jejího vzniku; Uživatel však nejprve proveď, že Závada není na jeho straně. Sdělení spojená se vznikem nebo opravou Závady musí obsahovat tyto náležitosti:
- (a) identifikaci Uživatele a Smlouvy, číslo okruhu,
 - (b) identifikaci zařízení, na němž se projevuje Závada (pokud je známo),
 - (c) popis Závady,
 - (d) čas, kdy se Závada projevila (T_0),
 - (e) čas odeslání sdělení (T_1),
 - (f) jméno a podpis Kontaktní osoby a spojení na ni.
- 6.3 STAR 21 se zavazuje odstranit Závady vzniklé na své straně co nejdříve v souladu se Smlouvou.
- 6.4 STAR 21 je při odstraňování Závady oprávněna ke vstupu do Lokality Uživatele za přítomnosti odborně způsobilého pracovníka Uživatele, event. jeho Koncového uživatele. Pokud Uživatel nezajistí nutnou součinnost nebo ji zajistí v prodlení, může STAR 21 odepřít Uživateli přiznání poměrné slevy z měsíčních poplatků.

- 6.5 Odpovídá-li za Závadu Služba Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je STAR 21 oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež jí v souvislosti s odstraněním takové Závady vznikly.
- 6.6 Uživatel se zavazuje neprodleně oznámit STAR 21 zjištěné poruchy, vady nebo poškození Účastnického nebo Zakoupeného zařízení, antény či kabeláže; za počátek Závady se považuje čas jejího oznámení STAR 21.
- 6.7 Potvrdí-li STAR 21 Závadu z příčiny na její straně, považuje se nahlášení Závady za reklamaci ve smyslu čl. 7.2 níže.
- 6.8 Do doby trvání Závady se nezapočítává čas, po který Uživatel neumožní STAR 21 provést servisní zásah na Účastnickém zařízení anebo po který je Účastnické zařízení (nebo Lokality Uživatele) k provedení servisního zásahu nedostupné z jiných, STAR 21 nezaviněných důvodů.
- 6.9 Do doby trvání Závady se nezapočítává doba trvání předem oznámené plánované údržby.

7. Reklamac e a kompenzace

- 7.1 Uživatel je oprávněn reklamovat Závadu nebo vyšší účtované ceny. Nedostatečnou kvalitou Služby je rozpor kvality poskytované Služby se Specifikací služby a potvrzenou Objednávku, pokud Služba nespĺňuje jeden nebo více parametrů Služby z důvodů, za které odpovídá STAR 21. Nedostatečná kvalita Služby má důsledky uvedené v čl. 7.6 níže.
- 7.2 Reklamac e musí mít být písemná, doručena STAR 21 a musí být podána neodkladně, nejpozději:
- (a) do 2 měsíců od poskytnutí vadné Služby, jedná-li se o reklamaci rozsahu a kvality poskytované Služby,
 - (b) do 2 měsíců od doručení vadného vyúčtování, jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny, jinak právo na reklamaci zanikne.
- 7.3 Obsah reklamac e musí být dostatečný pro to, aby STAR 21 mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na reklamac e učiněné formou podle tohoto odstavce.
- 7.4 Pokud by písemná forma reklamac e způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky:
- (a) předběžná informace je předána Kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena,
 - (b) do 12 hodin po jejím předání je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace a s náležitostmi podle čl. 6.2 shora.
- 7.5 Podání reklamac e na vyšší vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 7.6 STAR 21 je povinna vyřídit reklamaci proti vyšší vyúčtované ceny stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamac e.

- 7.7 Pokud je Závadou z příčiny na straně STAR 21 znemožněno Uživateli užívání služeb v jednom dni po dobu delší tří hodin od nahlášení poruchy Uživatelem, má Uživatel právo na snížení měsíční ceny v příslušném měsíci o jednu sedmsetdvacetinu (1/720) za každou započatou hodinu trvání Závady.
- 7.8 Vznikne-li Uživateli přeplatek, má nárok na jeho vrácení na základě kladně vyřízené reklamace proti výši vyúčtované ceny a STAR 21 se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Uživateli do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace. STAR 21 je oprávněna použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek STAR 21 za Uživatele. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo k vyrovnání přeplatku nepostačí, STAR 21 vrátí Uživateli přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamace, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Uživatelem.
- 7.9 STAR 21 je v případě reklamace rozsahu a kvality poskytované Služby povinna vyrozumět Uživatele o uznání nebo neuznání reklamace písemnou formou, faxem nebo elektronickou poštou v souladu s formou, jak byla reklamace uplatněna, vždy je však oprávněna učinit toto vyrozumění písemně.
- 7.10 STAR 21 neuzná reklamaci, zejména pokud byla podána po lhůtě stanovené v článku 7.2 shora, anebo pokud STAR 21 již dříve tuto reklamaci odmítla, nebo tato reklamace byla STAR 21 již dříve vyřízena v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.
- 7.11 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může Uživatel podat námitku u odboru ČTÚ místně příslušného pro danou oblast.

8. Omezení poskytování Služby

- 8.1 STAR 21 je oprávněna na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:
- provádění údržby nebo opravy Sítě STAR 21,
 - krizových situací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění,
 - závažných objektivních technických nebo provozních důvodů bránících po přechodnou dobu řádnému poskytování Služby,
 - vyšší moci.

Tyto okolnosti sdělí STAR 21 Uživateli pokud možno pět pracovních dní předem, anebo bez zbytečného odkladu poté, co nastaly.

9. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy

- 9.1 Smlouvu nebo jednotlivou Objednávku je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou.
- 9.2 Převod práv nebo postoupení závazků Uživatele z této Smlouvy na třetí osobu je možný jen s předchozím písemným souhlasem STAR 21.
- 9.3 Uživatel může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu:
- do 10 dnů od doručení informace o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže STAR 21 změnila práva a povinnosti stanovené ve Všeobecných podmínkách v neprospěch Uživatele nebo jsou změnou Ceníku služby zvýšeny ceny Služby pro Uživatele; výpovědní lhůta činí jeden měsíc a začíná běžet dnem doručení výpovědi

STAR 21. Toto právo nenáleží Uživateli v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu,

- z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí jeden (1) měsíc a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena STAR 21.

Ustanovení tohoto článku 9.3. se vztahuje na smlouvy uzavřené na dobu neurčitou a na případy výpovědi podle čl. 4.2. písm. d) shora.

- 9.4 STAR 21 je oprávněna od této Smlouvy písemně odstoupit:
- v případě existence důvodného podezření, že Uživatel zneužívá Síť STAR 21 nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy,
 - v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění povinností ze strany Uživatele dle článku 4.4 těchto Všeobecných podmínek,
 - je-li Uživatel v prodlení s platbou podle této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů po termínu splatnosti,
 - v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo odstraňování Závad Uživatel neposkytuje dostatečnou součinnost STAR 21 v souladu se Smlouvou,
- 9.5 STAR 21 může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce jednoho (1) měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Uživateli.
- 9.6 Výpovědi anebo odstoupením od Smlouvy není dotčena povinnost Uživatele uhradit STAR 21 veškeré dlužné částky ani odpovědnost za případnou škodu.
- 9.7 Smlouva nebo jednotlivá Služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 9.8 V případě předčasné výpovědi jednotlivé Služby ze strany Uživatele, tj. před uplynutím minimální doby užívání Služby uvedené v potvrzené Objednávce, je STAR 21 oprávněna doučtovat Uživateli jednorázově celou částku, rovnající se součtu měsíčních poplatků za období mezi předčasným ukončením užívání Služby a uplynutím stanovené minimální doby užívání takové Služby, ledaže jde o výpověď podle čl. 4.2 písm. d) shora.
- 9.9 Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby výpovědi podanou Uživatelem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je Uživatel povinen nahradit STAR 21 vynaložené výdaje, případající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé Služby STAR 21 dle článku 9.4 písm. a) až d).
- 9.10 Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného odkladu STAR 21 vše, co je vlastnictvím STAR 21. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

10. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 10.1 STAR 21 odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku Uživatelé způsobenou v důsledku porušení právních povinností neuvedených ve Všeobecných podmínkách pouze pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců STAR 21, a to ve výši skutečné škody. Náhrada škody ze strany STAR 21 je smluvně omezena do výše 200.000,- Kč celkem.
- 10.2 STAR 21 neodpovídá zejména za:
- (a) škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě STAR 21 či její části,
 - (b) škodu, která vznikne zaviněním Uživatelé,
 - (c) škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona, zejména v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání nebo poškození během přenosu mimo sféru vlivu STAR 21,
 - (d) ušlý zisk.
- 10.3 V případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost STAR 21 omezena na povinnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. STAR 21 tedy není povinna uhradit Uživatelé náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 10.4 Částku vyčíslicí škodu použije STAR 21 nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči Uživatelé. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne STAR 21 Uživatelé bezplatně službu ve výši příslušné částky (event. sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 10.5 Uživatel odpovídá za škodu na hmotném majetku STAR 21 vzniklou prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním Koncového uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Tuto škodu je Uživatel povinen uhradit v prokázané výši, nejvýše však ve výši 200 000,- Kč. Pokud by ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním Uživatelé, je Uživatel povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.

11. Ochrana osobních dat Uživatelé

- 11.1 STAR 21 je oprávněna zpracovávat osobní údaje a informace o Uživatelé, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2 STAR 21 je oprávněna předávat jiným provozovatelům veřejných komunikačních sítí a poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací takové údaje o účastnících, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním služeb elektronických komunikací, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyučtování služeb a pro potřeby informační služby podle zákona či prevenci zneužívání sítí a služeb.
- 11.3 STAR 21 je oprávněna zpracovávat provozní údaje pro vyúčtování ceny za Služby poskytnuté Uživatelé podle Smlouvy, až do doby úhrady příslušné ceny.

- 11.4 Uživatel podle zákona č. 480/2004 Sb. souhlasí se zasláním obchodních sdělení STAR 21.

12. Územní vymezení poskytované Služby

- 13.1 Služba je poskytována na území České republiky, není-li dohodnuto jinak.

13. Omezení odpovědnosti

- 13.1 STAR 21 neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonost a soulad s morálními principy u zpráv přenášených prostřednictvím Služby.

14. Ustanovení společná a závěrečná

- 14.1 Veškeré změny a dodatky Smlouvy vyžadují písemnou formu.
- 14.2 Doručovat písemnosti lze poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou s vyžádáním potvrzení o doručení elektronické pošty, které je dokladem o doručení. Doručuje se na adresu smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy anebo na adresu později písemně oznámenou druhé smluvní straně; nebyl-li Uživatel zastížen, ačkoli místem doručení je adresa, kterou naposledy jako adresu svého sídla nebo provozovny, nebo pobytu, sdělil STAR 21, považuje se za okamžik doručení okamžik vrácení doporučené zásilky i když se Uživatel o doručení nedozvěděl.
- 14.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy mají postupně přednost ustanovení v tomto pořadí:
- (1) potvrzené Objednávky ve zvláštních ustanoveních individuálně dohodnutých,
 - (2) Smlouva v platném znění,
 - (3) Specifikace služby (součást Smlouvy),
 - (4) Ceník služeb v platném znění,
 - (5) Provozní podmínky,
 - (6) Všeobecné podmínky.
- 14.4 Podpisem Smlouvy Uživatel potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v článku 14.3 shora seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 14.5 Pokud se některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost smlouvy nebo Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které co nejlépe odpovídá původnímu účelu.
- 14.6 Platné znění Všeobecných podmínek je zveřejněno na www stránkách STAR 21 www.star21.cz a je též k nahlédnutí v provozovnách STAR 21 na vyžádání.
- 14.7 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2008; Uživatelům, kteří se STAR 21 již mají uzavřený smluvní vztah, STAR 21 ohlásí změnu Všeobecných podmínek alespoň 1 měsíc před účinností této změny, a to e-mailem, zveřejněním v sídle STAR 21 a na internetových stránkách STAR 21.
- 14.8 STAR 21 si vyhrazuje právo tyto Všeobecné podmínky změnit. Eventuální změna Všeobecných podmínek bude Uživatelům ohlášena alespoň 1 měsíc před datem její účinnosti e-mailem, zveřejněním v sídle STAR 21 a na internetových stránkách STAR 21.