

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen "podmínky") stanovují podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a podmínky uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací mezi účastníkem a poskytovatelem a jsou její nedílnou součástí.

1. Poskytovatel

1.1 Poskytovatelem je Jindřich Daněk, IČO: 04491220, sídlo Bystročice 209, Bystročice, PSČ 77900, který poskytuje služby elektronických komunikací účastníkovi, nebo zajišťuje jejich poskytování nebo zprostředkuje služby jiných subjektů.

2. Účastník

2.1 Účastníkem je každá právnická nebo fyzická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouvu).

3. Služba

3.1 Služba elektronických komunikací (dále jen Služba) je definována Popisem služby. Popis služby je součástí přílohy Smlouvy o poskytování služby nazvané Specifikace služby.

3.2 Služba je poskytována jako veřejná.

3.3 Služby přístupu k síti Internet zahrnují především dočasné nebo trvalé připojení Účastníka k IP síti rodinou protokolů TCP/IP v rozsahu kapacity definované ve Smlouvě, zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě poskytovatele a uživateli jiných IP sítí v ČR a v zahraničí připojených k síti Internet a dočasné nebo trvalé přidělení IP prostoru dle Smlouvy v koordinaci s pověřenými orgány. Služba je poskytována Účastníkům na území České republiky. Aktuální seznam těchto území je vždy k dispozici na www stránkách poskytovatele.

3.4 Pro poskytování služby využívá poskytovatel prvky svojí sítě nebo sítí jiných operátorů a poskytovatelů.

3.5 Internet:

a) Služba: Služba Internet spočívá v umožnění přístupu k síti Internet.

b) Dostupnost: Služba Internet je dostupná 24 hodin denně, po celý rok.

c) Minimální zaručená úroveň kvality: Úroveň kvality konkrétní služby je uvedena v ceníku služeb

d) Minimální nabízená úroveň kvality: Úroveň kvality konkrétní služby je uvedena v ceníku služeb

e) Odezva: Jedná se o čas potřebný pro přenos paketu ze zdroje ke koncovému bodu a zpět, tzv. Round Trip Time latency, přičemž oba body se nachází na datové síti poskytovatele. Měření odezvy lze provádět na koncovém zařízení, které jinak nijak nevytěžuje stávající připojení.

f) Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

g) Rychlost: Rychlost přenosu dat může být ovlivněna sdílenou kapacitou v síti nebo nadprůměrným užíváním audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání v domácí síti. Rychlost služby je garantována v koncovém místě (tzn. na účastnické zásuvce). Bezdrátové připojení (wi-fi) má vliv na kvalitu přenosové rychlosti (zpravidla snižuje přenosovou rychlost). Uživatel je povinen užívat službu pouze způsobem, který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným uživatelům. Za zneužívání služby lze považovat i nadměrné zatěžování kapacity sítě.

h) Parametry: Vzhledem k povaze sítě Internetu negarantuje poskytovatel specifické parametry přístupu ke všem objektům v síti Internet. Poskytování internetových služeb třetími stranami, přístup k webovým stránkám apod. je závislý na spojení obou koncových bodů (uživatel - server) napříč sítí a je tedy mimo kontrolu poskytovatele

i) Obsah: Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášovaných v rámci služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášovanými v rámci služby, není-li zákonem stanoveno jinak.

j) Přijímací zařízení: Poskytovatel neručí za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců.

3.6 Definice rychlostí pro jednotlivé tarify

Tarif	Parametry	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
Home 15	Minimální rychlost	7,5 Mbps	3 Mbps
	Běžně dostupná rychlost	15 Mbps	6 Mbps
	Maximální rychlost	25 Mbps	10 Mbps
	Inzerovaná rychlost	25 Mbps	10 Mbps

3.7 Popis uváděných parametrů

Minimální rychlostí příslušného tarifu se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a vkládání (tj. uploadu). V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby a Účastník je oprávněn reklamovat službu dle smlouvy a platných právních předpisů.

Maximální rychlostí příslušného tarifu se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání. V ceníku tarifů je uváděna tato rychlost, jedná se tedy také o Inzerovanou rychlost. Běžně dostupnou rychlostí se rozumí taková rychlost, kterou může Účastník předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá.

Velká trvající odchylka - Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchylka - Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

V případě, že dojde k výše uvedeným odchylkám, má spotřebitel právo danou službu reklamovat (více v odst. 8 a 10 těchto podmínek)

3.8 Faktory, které mohou ovlivnit kvalitu služby

Mgr. Jindřich Daněk se zavazuje poskytovat Účastníkům služby v co nejvyšší kvalitě. Vzhledem k síťovému zařízení a způsobu přenosu v síti i sítích třetích stran se mohou občas vyskytovat odchylky od běžně dostupné rychlosti. Tyto odchylky jsou závislé na mnoha faktorech a mohou způsobit snížení rychlosti a kvality jednotlivé internetové služby, aplikace, popř. zpomalit načítání a odesílání obsahu apod. Další ovlivnění kvality, které může nastat na straně Účastníka:

- omezení daná příslušným tarifem
- koncové zařízení, které nemá odpovídající parametry
- koncové zařízení, které není kompatibilní s telekomunikačními standardy v EU
- rušení od jiného bezdrátového zařízení (např. v jiném bytě) a jiné V případě bezdrátových sítí provozovaných ve volném pásmu navíc: • rušení na stejném kanále od jiných zařízení
- vzdálenost od přístupového bodu
- nepřímá viditelnost na přístupový bod (připojení přes překážku)
- Při využívání více Služeb současně, tzn. Služby internetového připojení a další specializované služby, např. televize IPTV, může dle technického řešení, dojít ke vzájemnému negativnímu ovlivňování těchto Služeb a tedy ke zhoršení kvality těchto poskytovaných Služeb. Služba může být v takovém případě poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí, protože část kapacity obsadí specializovaná služba). Případné zhoršení kvality poskytované Služby nenese známky žádné z odchylek.
- Pokud je na internetové přípojce více zařízení využívající připojení k internetu a jedno z těchto koncových zařízení využije část kapacity připojení, nebo celou kapacitu připojení, ostatní zařízení budou mít omezenou kapacitu připojení, nebo žádnou kapacitu připojení.
- V případě snížení rychlosti stahování dat na minimální, může dojít ke zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu video obsahu, popř. k automat. snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, zpomalení načítání webových stránek atd.
- Specializované služby je možné využívat jen u tarifů k tomuto určených, viz. popis. Veškeré rychlosti služeb jsou uvedeny a měří se na 4. vrstvě dle modelu OSI, tedy transportní vrstvě. Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení, v krajním případě až zastavení přístupu k internetu. Takový stav se projeví delší dobou odezvy, delší dobou aktualizace programu, nebo delší dobou stahování popř. odesílání dat v aplikacích, které využívají internetové připojení a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb. V případě, že nastane velká trvající, nebo velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti má Účastník právo na reklamaci služby dle platných právních předpisů a VOP Poskytovatele.

Pro dosažení funkčnosti internetových aplikací je nutné, aby rychlost připojení dosahovala dostatečné hodnoty. Např:

statická webová služba bez multimediálního obsahu	64 kbps
internetová telefonie VoIP	256 kbps
stream videa v rozlišení 320×240 bodů a kodeku MPEG-4	512 kbps
statická webová služba s multimediálním obsahem	1 Mbps
email - odesílání a přijímání	1 Mbps
youtube.com	2 Mbps
stream.cz	2 Mbps
seznam.tv	4 Mbps
IPTV v SD rozlišení a kodeku MPEG-4	4 Mbps
IPTV v HD rozlišení	20 Mbps

4. Uzavření smlouvy

4.1 Účastník a poskytovatel uzavírají Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen smlouva) podle zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a podle ustanovení občanského zákoníku o spotřebitelských smlouvách v jejich platném znění. Smlouva musí být uzavřena písemnou formou.

4.2 Smlouva je platná okamžikem, kdy účastník požádá o zřízení služby a účinná okamžikem aktivace služby poskytovatelem.

4.3 Účastník zajistí souhlas vlastníka domu, bytu nebo jiné nemovitosti, na které se instalace provádí s touto instalací a umožní poskytovateli přístup za účelem montáže, opravy, úpravy a demontáže zařízení potřebných pro využívání služeb.

4.4 Účastník zajistí napájení koncového přijímacího zařízení elektrickou energií, jeli potřebná k jeho činnosti.

4.5 Poskytovatel je oprávněn v době od uzavření (platnosti) smlouvy do doby řádné aktivace služby od smlouvy odstoupit, jestliže:

- a) osoba, která si přeje využívat služeb poskytovatele, mu pro uzavření smlouvy poskytla údaje, které byly v okamžiku jejího uzavření nesprávné, nepřesné nebo zavádějící;
- b) osoba, jež si přeje využívat službu, má vůči poskytovateli dluh;
- c) právnická osoba, která si přeje využívat služeb poskytovatele, je v likvidaci;
- d) na majetek osoby, která si přeje využívat služeb poskytovatele, byl uvalen konkurz, nebo byl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku, nebo byla na žadatele vyhlášena nucená správa dle zvláštních právních předpisů.
- e) službu nelze z technických, organizačních nebo právních důvodů aktivovat

5. Platnost a ukončení smlouvy

5.1 Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě stanovena jiná doba. Účastník je oprávněn, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, ukončit smlouvu písemně nebo elektronicky výpovědí s výpovědní lhůtou 30 dnů od prvního dne zúčtovacího období následujícího po zúčtovacím období, ve kterém byla výpověď doručena poskytovateli.

5.2 Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu, jestliže dodávka služeb byla omezena nebo pozastavena z důvodů vzniklých na straně účastníka dle bodu 9 těchto podmínek, mimo důvod 9.1 b) a tyto důvody nebyly odstraněny do jednoho kalendářního měsíce ode dne vzniku omezení nebo pozastavení, nebo pokud tyto důvody k pozastavení vznikají opakovaně.

5.3 Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu, jestliže účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to po prokazatelném upozornění účastníka. Popis soustavného opožděného placení a soustavným neplacením je uveden v bodě 7.5 těchto podmínek.

5.4 Poskytovatel může ukončit smlouvu s výpovědní lhůtou 30 dnů v případě, že ukončuje poskytování služby, na kterou byla smlouva uzavřena. Smlouva bude rovněž ukončena okamžikem pozbytí platnosti příslušné telekomunikační licence nebo osvědčení o registraci podle generální licence. Smlouva může být také ukončena písemnou dohodou smluvních stran. Po ukončení smlouvy budou strany nadále povinny plnit jakékoli povinnosti jim dané během trvání této smlouvy, v souladu s pravidly stanovenými ve smlouvě. V případě neplnění je stranám dovoleno přijmout opatření v souladu s ujednáními těchto podmínek, jako je vyúčtování úroku z prodlení a použití třetí strany při vymáhání dluhu.

5.5 Přerušení provozu koncového přijímacího zařízení účastníkem, jeho demontáž, záměrné poškození nebo vypnutí od zdroje napájení nemá vliv na plnění povinností vyplývajících ze smlouvy. Uvedené rovněž není považováno za poruchu, nebo závadu ve smyslu těchto podmínek poskytovatele.

5.7 V případě nedodržení podmínek smlouvy na dobu určitou je zákazník povinen zaplatit jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a poměrnou výši nákladů spojených s instalací a poskytnutím koncového telekomunikačního zařízení za zvýhodněných podmínek, není-li dohodnuto jinak.

5.8 Pokud je koncové přijímací zařízení v majetku poskytovatele, nebo v pronájmu od poskytovatele, po nabytí účinnosti výpovědi, jej účastník bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů, vrátí poskytovateli. Toto může provést osobně nebo zasláním ve formě balíkové zásilky na kontaktní místo poskytovatele. Specifikace zapůjčeného zařízení je uvedeno ve specifikaci připojení (**Mac adresa wifi rozhraní klienta**), jehož kopii obdrží účastník při montáži. Vyzvednutí přijímacího zařízení je možné objednat přímo u poskytovatele za poplatek uvedený v ceníku servisních služeb na webu poskytovatele v sekci „Zákaznická podpora“. Pokud zapůjčené přijímací zařízení nebude účastníkem vráceno ve stanovené lhůtě a v dobrém stavu s přihlédnutím k běžnému opotřebení, může mu poskytovatel účtovat smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč.

5.9 Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu, jestliže dodávka služeb byla omezena nebo pozastavena z důvodů vzniklých na straně poskytovatele déle jak pět pracovních dnů.

6. Identifikační údaje a ochrana osobních údajů

6.1 Pro uzavření smlouvy je Účastník povinen poskytnout poskytovateli údaje, specifikované ve smlouvě nebo Objednávce služeb. Účastník potvrzuje, že tyto údaje jsou pravdivé a přesné, a souhlasí s jejich zpracováním poskytovatelem v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů za účelem poskytování a vyúčtování služby specifikované smlouvou po celou dobu trvání smluvního vztahu řízeného smlouvou. Poskytovatel je oprávněn tyto údaje zpracovávat pro účely uplatňování svých práv souvisejících s pohledávkami vzniklými při poskytování služeb a zpřístupnit je po dobu nezbytně nutnou třetím subjektům za účelem vymáhání pohledávek, a to i po skončení smluvního vztahu.

6.2 Účastník souhlasí s uvedením svých osobních údajů v databázi dlužníků v případě, že by nehradil řádně a včas za poskytnuté služby uvedené ve smlouvě, či některé její příloze nazvané Specifikace služby a poskytovatel ho vyzval, na některém z kontaktů které předal dle bodu 6.1, k zaplacení dluhu s novým termínem platby a účastník tento termín nedodržel.

6.3 Účastník souhlasí s tím, aby poskytovatel zpracovával jeho data v potřebném rozsahu za účelem podávání informací o poskytovaných a nově zaváděných službách poskytovatele, pokud svůj souhlas písemně neodvolá dle bodu 6.5 těchto podmínek. Za tímto účelem je poskytovatel oprávněn tato data předat ke zpracování třetím subjektům. Poskytovatel zabezpečí, aby třetí subjekty použili předané údaje pouze k účelům, uvedeným v tomto odstavci.

6.4 Účastník má právo souhlas dle odstavce 6.3 a 6.4 těchto podmínek odvolat svým výslovným prohlášením učiněným v písemné formě a dodaným prokazatelně poskytovateli (poštou nebo osobně na kontaktním místě poskytovatele).

6.6 Poskytovatel má právo si ověřit pravdivost a přesnost poskytnutých údajů nebo požadovat po účastníkovi doložení těchto údajů.

6.7 Veškeré informace obsažené ve smlouvě považují poskytovatel i účastník za důvěrné ve smyslu občanského zákoníku v jeho platném znění, a to i po ukončení smluvního vztahu. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele sdělit tyto informace třetí osobě, s výjimkou případů výslovně uvedených v těchto podmínkách nebo ve smlouvě nebo pokud je údaj nutno sdělit ze zákonných důvodů.

6.8 Účastník je povinen písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů a kontaktů uvedených ve Smlouvě, a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne změny.

7. Cena za služby a její úhrada

7.1 Účastník je povinen platit poskytovateli řádně a včas úhradu za služby podle cen uvedených ve smlouvě, jejích přílohách a za jím objednané doplňkové služby stanovené v aktuálním ceníku služeb, a to na základě vyúčtování vystavených poskytovatelem ke dni uvedenému na vyúčtování. Ceník služeb je k dispozici na www stránkách poskytovatele a v každé provozovně poskytovatele.

7.2 **Poskytovatel zašle Účastníkovi vyúčtování obsahující náležitosti minimálně dle vyhlášky č. 135/2012 Sb.** a to dle smlouvy poštou nebo emailem na adresu, uvedenou jako doručovací pro vyúčtování účastníka jedenkrát za zúčtovací období. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Nepřevzetí vyúčtování, nebo jeho nestáhnutí z emailové schránky účastníka uvedené ve smlouvě nezabývá účastníka jeho povinností zaplatit vyúčtované ceny ke dni splatnosti uvedené na vyúčtování. Poskytovatel poskytne účastníkovi na jeho žádost kopii vyúčtování emailem nebo poštou. Tato služba bude zpoplatněna cenou dle ceníku servisních služeb.

7.3 Účastník hradí platby bankovním převodem

7.4 Vyúčtování a jiná sdělení zasílaná účastníkovi budou v případě nevyzvednutí považována za doručena v souladu s ustanoveními občanského soudního řádu. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet poskytovatele v den uvedený na vyúčtování nebo dříve. Jestliže účastník nezplatí vyúčtování nejpozději v den splatnosti, je mu poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu, nebo úrok z prodlení v souladu se zákonem za každý den prodlení.

7.5 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí stranu vymáháním pohledávek od účastníka, který soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to po prokazatelném upozornění. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem poskytovatele. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

8. Závady a odpovědnost za škody

8.1 Zjistí-li Účastník závadu nebo omezení v poskytování služby, nahlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu telefonicky na lince poskytovatele uvedenou ve smlouvě, Specifikaci služeb a na www stránkách poskytovatele. Hlášení závady musí obsahovat srozumitelnou identifikaci účastníka a služby, telefonní číslo nebo adresu připojení, popis závady v českém jazyce.

8.2 V případě, že službu nebude možné využít nebo ji bude možné využít jenom částečně pro závadu nebo omezení technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, zavazuje se tento závadu nebo omezení odstranit ve lhůtě nejpozději do 48 hodin od informace o jejím vzniku, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke Koncovému bodu sítě, přerušení dodávky elektrické energie apod. Toto přerušení poskytování Služby nebo připojení nepřesahující 48 hodin, se nepovažuje za porušení Smlouvy.

Účastník poskytne poskytovateli nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na koncovém přijímacím zařízení, telekomunikačním vedení ke koncovému bodu sítě nebo na koncovém bodu sítě). V případě, že došlo k závadě či omezení, která nejsou na straně poskytovatele, předá poskytovatel neprodleně informaci o této poruše nebo omezení třetí straně, u které porucha nebo omezení vzniklo

8.3 Pokud služba, nebo její kvalita nebude obnovena v souladu s parametry uvedenými ve smlouvě, nebo její příloze specifikace služeb, do lhůty uvedené v odstavci 8.2, má účastník nárok na vrácení poměrné částky za období přesahující tuto lhůtu, kdy služba nedosahovala příslušné kvality. Nestanoví-li smlouva jinak, není Poskytovatel povinen hradit Účastníkovi žádnou další náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného či neúplného poskytnutí služby. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných poskytovatelů.

8.4 Pokud účastník použije koncové zařízení, které není výrobcem určeno pro připojení k typu služby využívané účastníkem, nebo koncové zařízení, které nebylo schváleno pro používání v ČR nebo pokud provede neoprávněný zásah do telekomunikační sítě a způsobí tím škodu poskytovateli, je povinen poskytnout poskytovateli náhradu způsobené škody v plném rozsahu.

8.5 Přerušení elektrického napájení jakéhokoli zařízení poskytovatele, umístěného na adrese připojení účastníka, není považováno za závadu ve smyslu těchto podmínek. Pokud byla závada nebo omezení zapříčiněno účastníkem, má poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých nákladů.

8.6 Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé účastníku umístěním a provozem koncového zařízení. V případě montáže zařízení pro bezdrátový přenos se účastník zavazuje, že zajistí podmínky pro řádné mechanické uchycení přijímacího zařízení a zabezpečí ochranu zařízení proti atmosférickým výbojům.

8.7 Účastník má povinnost dodržovat při využívání služeb internetu platné zákony a předpisy ČR. V případě jejich porušení se účastník vystavuje trestnímu stíhání.

8.8 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 63 odst. 1. písm. k) výslovně sjednávají, že v případě nedodržení úrovně kvality Služby bude tento stav považován a řešen shodným způsobem, jako závada Služby, a to včetně poskytnutí odpovídající kompenzace dle bodu 8.3.

9. Pozastavení poskytování služeb

9.1 Poskytovatel může úplně nebo částečně pozastavit poskytování služeb nebo zamezit aktivnímu přístupu ke službě v následujících případech a za následujících podmínek:

- a) na písemnou žádost účastníka, a to nejpozději do 72 hodin od obdržení žádosti;
- b) pokud účastník nezaplatil za služby ani po upozornění a v poskytnutém náhradním termínu;
- c) pokud účastník připojil k telekomunikační síti koncové zařízení, které je nefunkční nebo není schváleno pro provoz připojováno ČR a jeho používáním narušuje provoz telekomunikační sítě;
- d) pokud účastník porušuje tyto Všeobecné podmínky nebo právní předpisy platné pro užívání sítě a služby, přičemž poskytovatel je povinen přesně specifikovat předmětný předpis a jeho část;
- e) pokud účastník poskytl poskytovateli nesprávné nebo zavádějící informace;
- f) v případě, že se nepodařilo účastníkovi doručit vyúčtování služeb zasláné poskytovatelem na poslední známou adresu účastníka vedenou v evidenci poskytovatele jako zásilací pro fakturaci.
- g) pokud účastník poskytne připojení třetím osobám bez souhlasu poskytovatele. V tomto případě je poskytovatel oprávněn vymáhat od účastníka pokutu až ve výši 10.000,- Kč. Za třetí osoby se považují osoby užívající připojení v jiném fyzickém místě (např. v jiném bytě nebo domě, v jiných prostorech), nikoliv tedy členové jedné domácnosti nebo návštěvy. Za třetí osobu se též považuje jiná fyzická či právnická osoba, než účastník popř. podnik účastníka.
- h) pokud účastník ani po vyzvání nedoručí zpět poskytovateli podepsanou kopii smlouvy oprávněnou osobou z jeho strany, kterou obdržel již podepsanou poskytovatelem, která zaručuje plnění závazku ze strany poskytovatele.

9.2 Poskytovatel může úplně nebo částečně pozastavit poskytování služeb, pokud účastník prostřednictvím služby omezuje ostatní účastníky, provádí nebo úmyslně či z nedbalosti umožňuje provádět jakékoliv nelegální činnosti nebo činnosti porušující zásady občanského soužití nebo se do nich zapojuje.

9.3 Poskytovatel může úplně nebo částečně pozastavit poskytování služeb v případě vyhlášení krizového stavu (živelní pohromy, ohrožení bezpečnosti státu), ohrožení bezpečnosti sítě, ze závažných technických důvodů, změny legislativy upravující elektronické komunikace.

9.4 Účastník má právo požadovat, aby poskytovatel obnovil možnost používání služeb do 2 pracovních dnů poté, co pominou důvody, pro které k omezení nebo pozastavení služeb došlo.

9.5 Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy, které vzniknou účastníkovi zamezením aktivního přístupu ke službě nebo částečným či úplným pozastavením služby z důvodu porušení těchto podmínek účastníkem, nebo z důvodů uvedených v bodě 9.

9.6 Na výzvu poskytovatele je uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování služby a plnění dle smlouvy a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že Uživatel nedoplní údaje ve stanoveném termínu je poskytovatel oprávněn dle ust. čl.9.1 VOP odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, případně omezit nebo přerušit poskytování služby.

9.7 Při opětovném zprovoznění užívání služby, po úhradě dlužných plateb, má poskytovatel nárok na poplatek za opětovné zapojení služby ve výši 25 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby. Uvedené se netýká důvodů pozastavení uvedených v bodě 9.3.

10. Reklamac

10.1 Účastník může uplatnit reklamaci na kvalitu, rozsah nebo vyúčtování poskytované služby. Reklamaci podává telefonicky, emailem, nebo písemně na adresu nebo telefonní číslo, uvedené na www stránkách poskytovatele, ve smlouvě a její příloze specifikace služeb. V případě reklamaci podaných telefonicky je poskytovatel oprávněn požadovat jejich písemné doložení.

10.2 Reklamac musí obsahovat čitelnou a srozumitelnou identifikaci účastníka a služby, zákaznické číslo, telefonní číslo nebo adresu připojení, předmět a popis reklamac v českém nebo anglickém jazyce a musí být opatřena jménem a podpisem účastníka nebo jeho zástupce zmocněného k podání reklamac.

10.3 Spočívá-li reklamac v nesprávném vyúčtování ceny služby, má účastník právo uplatnit reklamaci do 30 dnů od doručení předmětného vyúčtování za poskytnutou službu, jinak toto právo zanikne.

10.4 Reklamaci na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, do 30 dnů ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

10.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci ve lhůtě do 30 dnů ode dne jejího doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.

10.6 Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování za poskytnuté služby. Poskytovatel informuje účastníka o výsledku reklamačního řízení písemně nebo emailem a zároveň ho informuje telefonicky.

10.7 V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je poskytovatel povinen vrátit účastníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace a to formou bankovního převodu, dobropisu nebo vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, pokud takové existují.

10.8 Nesouhlasí-li Účastník s vyřízením podané reklamace týkající se výše ceny za služby, je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu - nejpozději však do 30 dnů od doručení výsledku reklamačního řízení - námitku u Českého telekomunikačního úřadu.

11. Poučení o základních zásadách zpracování osobních údajů poskytování služeb. el. komunikací

11.1 Poskytovatel Mgr. Jindřich Daněk, vystupuje jako správce osobních údajů, tj. osobní údaje shromažďuje, určuje prostředky zpracování a odpovídá za jejich řádné provedení. Zaručuje zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen Nařízení), na zajištění práv subjektu údajů.

11.2 Osobní údaje Účastníka poskytnuté před nebo po uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) a v její souvislosti, budou Poskytovatelem, jako správcem, uchovávány a zpracovávány za účelem uzavření Smlouvy a jejího následného plnění a v souvislosti se Smlouvou. Právním důvodem pro poskytnutí a zpracování osobních údajů Účastníka je jednak plnění Smlouvy, přičemž bez poskytnutí těchto údajů by nebyla umožněna identifikace smluvních stran a realizace podmínek Smlouvy (umístění zařízení, fakturace apod.), jednak oprávněný zájem Poskytovatele a/nebo Účastníka a jednak plnění zákonných povinností Poskytovatele uložených právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, elektronických komunikací, účetnictví a daňových povinností aj. Zpracování osobních údajů Účastníka může být též umožněno na základě souhlasu Účastníka v rozsahu podle souhlasu.

11.3 Poskytnuté osobní údaje Účastníka bude Poskytovatel zpracovávat pro daný účel po celou dobu trvání Smlouvy a dále po dobu nejméně 4 roky podle zákona o účetnictví a 10 let od posledního vyúčtování v souladu s právní úpravou podle zákona o dani z přidané hodnoty, to zejména po účely vymáhání a kontroly plnění Smlouvy. Poskytovatel osobní údaje nebude nadále zpracovávat a zničí je v souladu s právními předpisy po splnění všech účelů a potřeb, pro které byly osobní údaje poskytnuty.

11.4 Osobní údaje Účastníka lze pro účely plnění Smlouvy v potřebném rozsahu předat poskytovateli doručovacích služeb podle volby Účastníka pro doručování vyúčtování a dalších písemností. Poskytovatel je oprávněn osobní údaje Účastníka dále poskytnout osobám vykonávajícím pro Poskytovatele právní a účetní služby za účelem plnění povinností podle obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel nezamýšlí předat osobní údaje Účastníka do třetí země, mezinárodní organizaci nebo jiným osobám mimo rozsah oprávněných zájmů Poskytovatele či Účastníka anebo souhlasu Účastníka s takovým předáním, a to pouze na dobu nezbytně nutnou pro splnění účelu předání.

11.5 Účastník má právo přístupu k osobním údajům, včetně práva na opravu, výmaz již nepotřebných osobních údajů. popřípadě omezení zpracování osobních údajů. Účastník má právo vznést námitku proti zpracování, má právo na přenositelnost těchto údajů k jinému správci, jakož i právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, má-li za to, že Poskytovatel při zpracování osobních údajů postupuje v rozporu s Nařízením. Poskytovatel je povinen při uplatňování práv Účastníkovi poskytovat součinnost. Ohledně přístupu k osobním údajům Účastník kontaktuje Poskytovatele na adrese či telefonu uvedeném v hlavičce těchto zásad, případně prostřednictvím dalších údajů uvedených na internetových stránkách Poskytovatele v sekci Kontakty.

11.6 Změny těchto zásad zpracování osobních údajů zveřejní Poskytovatel na svých internetových stránkách nejméně 30 dnů před jejich účinností.

12. Rozsah zpracování osobních údajů

12.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje poskytnuté přímo Účastníkem – ve Smlouvě/specifikaci služeb aj., případně dalšími osobami, které mají svou účast na plnění Smlouvy – banka, poskytovatel doručovacích služeb apod. Poskytovatel má právo si ověřit pravdivost a přesnost poskytnutých údajů nebo požadovat po Účastníkovi doložení těchto údajů.

12.2 Zpracovány budou zejména následující osobní údaje Účastníka, v nezbytně nutném rozsahu:

- a) identifikační údaje: tedy především jméno a příjmení,
- b) kontaktní údaje: doručovací adresa, adresa připojení, fakturační adresa; emailová adresa; telefonický kontakt;
- d) údaje vyžadované zákonem o elektronických komunikacích: především lokalizační údaje.

12.3 V případě komunikace mezi Účastníkem a Poskytovatelem prostřednictvím různých kanálů, zejména prostřednictvím emailu bude docházet ke zpracování osobních údajů Účastníka. Toto zpracování je možné bez souhlasu Účastníka za účelem vyřízení požadavků Účastníka ve vztahu ke Smlouvě či objednavce služeb el. komunikací, evidence, prokázání a kontroly přijetí a splnění požadavků z důvodu pozdějších reklamací. Záznamy Poskytovatel uchovává po dobu nezbytně nutnou a prostředky s potřebným zabezpečením.

12.4 Osobní údaje Účastníka mohou být v nezbytném rozsahu předány třetím osobám, zpracovatelům, zajišťujícím pro Správce Zásady zpracování osobních údajů plnění smluvních či zákonných povinností, včetně subjektů vymáhající pohledávky Poskytovatele. Poskytovatel zpracovatele smluvně zaváže k zavedení vhodných technických a organizačních opatření, aby byly splněny podmínky Nařízení, zejména aby osobní údaje zpracovatel použil pouze pro stanovený účel. 12.5 Účastník bere na vědomí, že je oprávněn svůj poskytnutý souhlas písemně odvolat svým výslovným prohlášením učiněným v písemné formě a dodaným prokazatelně Poskytovateli (poštou nebo osobně na kontaktním místě Poskytovatele)

13. Závěrečná ustanovení

13.1 Text těchto Všeobecných podmínek a Smlouvy je rozhodný výhradně v českém jazyce. Podmínky nebo smlouva mohou být zveřejněny nebo mohou být přílohou nabídky i v jiném jazyce, vždy však musí být současně zveřejněna nebo přiložena česká verze.

13.2 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle těchto Podmínek a Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.

13.3 V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Podmínek nebo Smlouvy bude považováno za nezákonné, nevynutitelné nebo neplatné, taková nezákonnost, nevynutitelnost, nebo neplatnost se nebude vztahovat na ostatní ustanovení Podmínek nebo Smlouvy. Poskytovatel i účastník souhlasí s tím, že všechna nezákonná, nevynutitelná nebo neplatná ustanovení budou nahrazena novými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

13.4 Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smlouvu, včetně těchto Podmínek, při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních důvodů na straně poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Každou změnu oznámí poskytovatel účastníkovi nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takových změn, a to písemně nebo e-mailem. Poskytovatel uveřejní změnu také na svých Internetových stránkách a v každé své provozovně nebo na kontaktním místě. Účastník je oprávněn změnu odmítnout a smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti změny. Pokud účastník změnu neodmítne do dne stanoveného výše, platí, že se změnou souhlasí. Na tento důsledek poskytovatel účastníka v oznámení o změně zvláště upozorní. Ke změnám smlouvy a smluvních podmínek poskytovatel přistoupí vždy jen v odůvodněných případech a v nezbytném rozsahu.

13.5 Smluvní strany se podle Zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. v platném znění dohodly, že veškeré jejich spory vzniklé z této smlouvy a nebo v souvislosti s ní, budou rozhodovány podle zákona č. 127/2005 Sb. a podle českého práva.

13.6 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2021.

V Bystročicích 1. 1. 2021

Mgr. Jindřich Daněk, v.r.