

Všeobecné obchodní podmínky

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (*dále i VOP*) stanoví základní technické, provozní a reklamační podmínky pro poskytování služeb mezi poskytovatelem a uživatelem.
- 1.2. Poskytovatel umožní uživateli přístup k síti Internet na základě smlouvy, kterou spolu obě smluvní strany uzavřou.
- 1.3. Služby v souladu s těmito VOP budou poskytovány výhradně na základě uzavřené smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a připojení k veřejné komunikační síti.
- 1.4. Ujednání odlišná od VOP musí být písemně stvrzena oběma smluvními stranami.

2. DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ

- 2.1 **Poskytovatelem** je Jiří Vidlář, fyzická osoba podnikatel, nezapsána v obchodním rejstříku, IČO: 72975164, adresa sídla U Důlnáku 326/49, 717 00, Ostrava – Bartovice, bydliště U Důlnáku 326/49, 717 00, Ostrava – Bartovice (*dále i poskytovatel*)
- 2.2 **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním úkonům, které poskytovatel poskytuje službu na základě smlouvy a VOP.
- 2.3 **Zúčtovacím obdobím** je období, za které provádí poskytovatel vyúčtování ceny za poskytnutou službu.
- 2.4 **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.
- 2.5 **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.

3. POPIS POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 3.1 Poskytovatel umožňuje přístup uživateli do sítě Internet pomocí hardwarového a softwarového vybavení, umístěného na straně poskytovatele.
- 3.2 Poskytovatel bude poskytovat uživateli služby v oblasti zajištění přístupu k síti Internet. Zajištěním služby přístupu k síti Internet se rozumí služby spojené s přístupem ke jmenným serverům.
- 3.3 Poskytovatel bude poskytovat připojení pomocí protokolů pro komunikaci v rámci sítě Internet.
- 3.4 DNS1 (XXX), DNS2 (XXX). Zajištění probíhá, mimo jiné, na protokolech TCP/IP, UDP a směrování

neveřejné IP adresy přidělené poskytovatelem (XXX).

3.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit poskytované služby, bude-li tak povinen učinit na výzvu regulátora - Českého telekomunikačního úřadu. Taková pozměněna, navazující zpoždění nebo nesplnění závazků ze smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem není porušením smlouvy. Obdobně bude postupováno při prodlení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro poskytovatele.

3.6 Uživatel bere na vědomí, že služba bude poskytována prostřednictvím bezdrátového spoje provozovaného ve volném frekvenčním pásmu. Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby. Poskytovatel garantuje dostupnost služby a za období snížené kvality služby z důvodu uvedených v tomto odstavci nemá uživatel právo na uplatnění slevy. Uživatel má v tomto případě právo na uplatnění změn v nastavení konektivity na straně poskytovatele, které snížení kvality poskytované služby odstraní či alespoň dopad případného rušení ve volném vysílacím pásmu zmenší. V uvedeném případě je součinnost obou stran nevyhnutelná.

Podmínky omezující přístup ke službám, úroveň kvality služeb, informace o měření a řízení provozu, omezení užívání koncových zařízení, odchylky mající vliv na výkon, opatření v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti:

3.7 Minimální nabízená úroveň kvality poskytované služby: 90 %

3.8 Minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb: 60 %

3.9 Maximální rychlost stahování a vkládání dat pro sjednanou službu připojení k síti Internet je též zároveň inzerovanou rychlostí stahování a vkládání dat.

3.10 Běžně dostupná rychlost stahování a vkládání dat musí činit nejméně 60 % hodnoty uvedené inzerované rychlosti stahování a vkládání dat pro sjednaný tarif služby připojení k síti Internet a musí být dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá rychlosti v denním průměru (tj. za 24 hodin).

3.11 Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá.

3.12 Minimální rychlost stahování a vkládání dat musí vždy být alespoň ve výši 30 % uvedené inzerované rychlosti stahování a vkládání dat pro sjednanou službu připojení k síti Internet. Minimální rychlost stahování a odesílání odpovídá rychlosti v denním průměru (tj. za 24 hodin).

3.13 Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel zavazuje uživateli poskytovat. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti, znamená takový stav výpadek služby. Minimální rychlost stahování a vkládání dat je zároveň minimální zaručenou a minimální nabízenou úrovní kvality poskytované služby ve smyslu § 63, odst. 1, písm. c) bod 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

3.14 Poskytovatel je oprávněn měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení. Měření a řízení provozu bude probíhat v souladu s platnou právní úpravou a obecnými pravidly a doporučeními pro využívání řízení datového provozu a dále vhodné měřicí prostředky a vyhodnocovací postupy pro určení, zda poskytovatel přístupu

k internetu dodržuje stanovené požadavky na kvalitu vydaného Českým telekomunikačním úřadem (*dále i ČTÚ*), která jsou dálkově přístupná na internetových stránkách ČTÚ¹.

3.15 Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušování přístupu k internetu za účelem údržby systému poskytovatele. Bude-li to možné, poskytovatel tuto skutečnost v dostatečném předstihu oznámí uživateli.

3.16 Poskytovatel není odpovědný za 100 % dostupnost k informacím v síti Internet vzhledem k jeho decentralizaci a bez záruk třetích stran.

3.17 Poskytovatel neručí uživateli za poruchy v počítačovém systému uživatele, zavirování systému apod.

3.18 Pro připojení k zařízení poskytovatele uživatel použije hardwarového vybavení, které mu poskytovatel doporučí, a to z důvodu zajištění kompatibility a spolehlivosti připojení. Pokud tak neučiní, poskytovatel neodpovídá za kvalitu služeb.

3.19 Poskytované služby jsou určeny výhradně pro užívání uživatelem a nemohou být dány k dispozici třetí straně. Pokud uživatel dá poskytovanou službu k užívání třetí osobě, poskytovatel za kvalitu služby neodpovídá.

3.20 Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji, nebo nemusí fungovat vůbec a mohou se tedy vyskytnout odchylky od běžně dostupné rychlosti. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to pouze v případech, kdy je to nezbytné a na nezbytně nutnou dobu za účelem: dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s platnou právní úpravou, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí, zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů, zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít dopad na kvalitu služeb přístupu k internetu. Nemohou však mít žádný dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.

3.21 Nezaplatí-li uživatel cenu služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel jej upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 7 dní ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může poskytovatel uživateli omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě (tj. vypnout služby). Poskytnutí služby bude obnoveno následující pracovní den po připsání dlužné částky na účet poskytovatele.

3.22 Typy rozhraní veřejné komunikační sítě pro připojení přístrojů dle §73 odst. 7 zákona

1

https://www.ctu.cz/cs/download/datovy_provoz/řízení_datoveho_provozu_stanovení_zakladních_parametru_18_12_2014.pdf a

https://www.ctu.cz/cs/download/obecna_pravidla_a_doporuceni_pro_vyuzivani_řízení_datoveho_provozu_19_12_2013.pdf,

č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích jsou dostupné na internetových stránkách ČTÚ.²

3.23 Uživatel je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu svých pracovních stanic včetně kabelových rozvodů své lokální počítačové sítě, případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele a za jejich vhodnost k připojení k rozhraní poskytovatele. Uživatel nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností. Pokud tak neučiní, poskytovatel neodpovídá za kvalitu služeb.

3.24 Uživatel je povinen služby užívat tak, aby tím nedocházelo k porušování práv třetích osob.

3.25 Veškerá koncová zařízení uživatele musí splňovat technické parametry stanovené obecně závaznými předpisy. Pokud tyto parametry nebudou splňovat, poskytovatel neodpovídá za kvalitu služeb.

3.26 Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit přístup uživatele ke službám, pokud je uživatel v prodlení s plněním svých povinností, pokud uživatel či jím provozované zařízení ohrozí chod jakékoli části sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb nebo pokud dojde k jakémukoli jinému narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti, a to na dobu, než dojde k nápravě.

3.27 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě.

3.28 Poskytovatel je dále oprávněn omezit, dočasně přerušit nebo ukončit poskytování služeb:

- a. kdy poskytování služeb brání okolnost vylučující odpovědnost, kterou poskytovatel nemohl předvídat nebo jí zabránit, zejména vyšší moc,
- b. při nezbytných přestavbách technického zařízení, při běžné údržbě sítě nebo při odstraňování závad a poruch, takové přerušení nebo omezení se nepovažuje za vadu či porušení povinností a nezakládá právo účastníkovi domáhat se nároků z odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu,
- c. ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- d. v případě krizových stavů nebo hrozících krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob,
- e. pokud k omezení nebo přerušení služeb bude poskytovatel povinen podle platné právní úpravy nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci,
- f. když má poskytovatel důvodné podezření, že účastník nebo jiná osoba zneužívá poskytované služby,
- g. pokud účastník užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům, např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR,
- h. když účastník právnická osoby zanikla, účastník fyzická osoba zemřela,
- i. pokud účastník zasahuje do instalovaných zařízení, mění jejich nastavení, mění nastavení připojeného přijímacího zařízení,
- j. pokud účastník užívá službu v rozporu s její specifikací, VOP a právními předpisy,

² https://www.ctu.cz/sites/default/files/cs/download/oznamene_typy_rozhrani/vit_kanurek-rozhrani_17_09_2012.pdf

- k. když účastník užívá služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům,
- l. když účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání,
- m. pokud účastník používá nebo šíří jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě poskytovatele nebo dalších osob.

3.29 Ztrátovost paketů: Při přenosu dat v počítačové síti může dojít ke ztrátě paketů menší než 1 %. Ztráta paketů způsobená problémy na sítích může mít vliv na výkon či odchylku (jitter) zejména při streamování, online hraní her a případně na další síťové aplikace.

3.30 Faktory, které dále mohou ovlivnit kvalitu služby jsou počasí, resp. povětrnostní podmínky, použitá bezdrátová technologie, rádiový modem (použitý typ bezdrátového modemu), anténa, kvalita a délka přípojného vedení mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě poskytovatele, použitá bezdrátová technologie na přístupovém bodě sítě poskytovatele - WiFi, frekvenční pásmo, vegetace, koncentrace účastníků, cesta šíření signálu (překážky v cestě šíření signálu), kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. domácí WiFi připojení), kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení účastníka, sdílení kapacity sítě více účastníky, sdílení kapacity přístupového vedení (např. současným připojením více počítačů nebo souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována), obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet, umělé horizonty, rušení budovami resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, vyšší moc, výpadek dodávky elektrické energie, výpadek telekomunikačního spojení, další faktory sítě Internet stojící mimo vliv poskytovatele.

Servisní služby:

- 3.31 Servisní služby budou poskytovatelem poskytovány na základě jejich vyžádání uživatelem.
- 3.32 Servisní služby jsou poskytovány ze strany poskytovatele formou osobní návštěva technika u uživatele, e-mailovou nebo telefonickou konzultací.

Služby zákaznické podpory:

- 3.33 Služba zákaznické podpory bude poskytována poskytovatelem na základě žádosti uživatele.
- 3.34 Služba zákaznické podpory bude poskytována e-mailem nebo telefonicky.
- 3.35 Služba zákaznické podpory je v ceně za služby poskytování připojení k internetu.

4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 4.1 Poskytovatel je povinen poskytnout uživateli službu za podmínek uvedených ve smlouvě a ve VOP.
- 4.2 Poskytovatel má právo změnit cenu poskytovaných služeb a zároveň je povinen tuto skutečnost uživateli oznámit nejméně 30 dnů před jeho účinností.
- 4.3 Poskytovatel zajistí pro uživatele přidělení IP adresy a nastavení potřebných rout k zajištění přístupu k síti Internet uživateli.
- 4.4 Poskytovatel je oprávněn přerušit provoz serverů, zejména z důvodu havárie a nutné údržby a oprav těch částí systému, které přímo ovlivňují poskytování služeb.
- 4.5 Poskytovatel není oprávněn zasahovat do případného obsahu dat vytvořených uživatelem, není oprávněn do jejich elektronické pošty nahlížet či jinak zasahovat, pokud zákon nestanoví jinak. O této skutečnosti je poskytovatel povinen uživatele ihned informovat.

4.6 Poskytovatel neodpovídá za porušení práv k ochranným známkám, práv k obchodní firmě a jiných práv chráněných obecně závaznými právními předpisy způsobených uživatelem.

4.7 V případě, že poskytovatel nesouhlasí se změnami v LAN uživatele, které vedou nebo mohou vést k poruše provozu sítě poskytovatele, k poruše zařízení poskytovatele umístěného v LAN uživatele či k pokusům obejít smlouvu ze strany uživatele, je o tom povinen uživatele informovat.

4.8 Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat. Neručí rovněž za případné škody vzniklé uživateli omezením nebo znemožněním přístupu k místní síti a síti Internet.

Ujednání o rozsahu možných jednostranných změn a způsobu jejich oznámení účastníkovi, včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy a způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek:

4.9 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit smluvní podmínky.

4.10 Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat účastníka, jehož smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez této úhrady, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy. Dálkový přístup je umožněn na adrese www.bartovicenet.cz.

5. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

5.1. Uživatel je povinen dodržovat veškerá ustanovení smlouvy a VOP.

5.2. Uživatel je povinen řádně a včas, bez zbytečného odkladu, uhradit cenu způsobem uvedeným ve smlouvě.

5.3. Uživatel nesmí využít služby k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy.

5.4. Uživatel nesmí využívat služby způsobem, který by obtěžoval nadměru jiné uživatele, nebo je nadměru omezoval ve využívání sítě.

5.5. Uživatel nesmí při využívání služeb zasahovat do výpočetního systému sítě poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména se nesmí pohybovat v jiných než jemu zpřístupněných adresářích a nesmí používat systémových příkazů, kterými by měnil nastavení nebo funkci systému.

5.6. Uživatel odpovídá za veškerý obsah dat, které v rámci používání služby umístil na síti.

5.7. Uživatel odpovídá za obsah aplikací běžících na svých serverech, počítačích a jiných zařízeních, připojených do sítě.

5.8. Uživatel se zavazuje, že po dobu poskytování služeb dle této smlouvy poskytne poskytovateli bez zbytečného prodlení potřebnou součinnost, spočívající zejména v odevzdání potřebných údajů a podkladů a v jejich případném doplnění a upřesnění, pokud taková potřeba v průběhu plnění této smlouvy vznikne, ve zpřístupnění prostor za účelem vyřízení reklamace nebo poskytnutí servisních služeb.

5.9. Uživatel dává souhlas poskytovateli k monitoringu lokalizačních údajů na serverech poskytovatele.

5.10. Uživatel se zavazuje, že služby vědomě nezneužije k přenosům informací, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána, že vědomě nebude šířit nelegální obsah, zejména informace obsahující násilí v jakékoli podobě a jiné informace v rozporu s dobrými mravy.

5.11. Uživatel není oprávněn vědomě využívat služeb k zasílání nevyžádané informace (SPAM), provozovat zařízení způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím služby, servery nebo infrastrukturu poskytovatele, že není oprávněn provádět činnosti, kterými by jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit práva třetích osob (např. vědomě útočit na servery (DoS), šířit viry, wormy, trojany, provádět spoofing IP či ARP adres apod.).

5.12. Uživatel není oprávněn při využívání služby jakýmkoliv způsobem zasahovat do práv třetích osob, zejména práv k nehmotným statkům.

5.13. Uživatel je povinen užívat svou IP adresu výhradně pro svou vlastní potřebu koncového uživatele, je povinen neposkytovat tuto IP adresu k využití třetím osobám a dále je povinen počínat si tak, aby využití přidělené IP adresy neumožnil třetím osobám být z nedbalosti. Zákazník je si vědom, že zneužití přidělené IP adresy je hrubým porušením této smlouvy a zakládá nárok poskytovatele na smluvní pokutu a na náhradu případně vzniklé škody.

5.14. Uživatel je povinen poskytovateli umožnit měření a řízení provozu v síti internetu.

5.15. Uživatel bude informovat poskytovatele o všech důležitých změnách v konfiguraci své počítačové sítě souvisejících s charakterem služby, zejména o zprovoznění serveru s protokoly IP a routeru. Pokud to poskytovatel považuje za potřebné v zájmu provozu služby, musí s ním uživatel spolupracovat při uvádění výše uvedených změn do chodu.

5.16. Uživatel je povinen účinně spolupracovat na odstranění příčin ohrožujících chod sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb. Po dobu takového omezení či přerušení přístupu ke službě je povinen uživatel platit všechny smluvně dohodnuté ceny. Do 48 hodin po skončení prodlení uživatele, odstranění příčin ohrožujících chod sítě poskytovatel nebo poskytovaných služeb bude poskytování služby obnoveno.

5.17. Uživatel je oprávněn přijmout opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, např. šifrování nebo kódování. Musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, tzn. musí zachovat možnost přenosu dat.

6. REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

Způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby:

6.1 V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky služby přístupu k síti Internet, v případě výpadku této služby nebo v případě jiné vady služeb, je uživatel oprávněn uplatnit reklamaci. Tu je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců, a to u Poskytovatele Jiří Vidlář nebo písemně na adrese Jiří Vidlář, U Důlnáku 326/49, Ostrava - Bartovice, psč. 717 00 nebo emailem na adrese jirividlar@seznam.cz, jinak právo zanikne.

6.2 Uživatel je oprávněn vady služby reklamovat písemně na adresu pro uplatnění reklamace, e-mailem nebo telefonicky (*dále i reklamace*).

6.3 Uživatel v reklamovanou vadu popíše.

6.4 Poskytovatel je povinen pomoci uživateli při opravě chyb způsobených poskytovanou službou, např. chyby způsobené personálem poskytovatele, jeho SW či technickým vybavením.

6.5 Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping anebo traceroute) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Dále pak kontrola otevřených portů pro jiné než výše uvedené služby.

6.6 Pro určení místa závady je jako rozhodný bod určeno bezdrátové rozhraní Access Pointu objednavatele stanovené anténou.

Reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby:

6.7 Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, zejm. § 64 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změně souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

6.8 Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese pro uplatnění reklamace, případně prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.

6.9 Uživatel má právo v případě reklamace výše cen za poskytnuté služby požádat o bezplatný detailní výpis z provozu služby nebo jiné dokumenty, dokládající průběh provozu služby a účtovanou cenu za reklamované období. V případě internetové služby se jedná zejména o množství přenesených dat v průběhu reklamovaného období.

6.10 V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu služby rozhoduje výpis z provozu zařízení poskytovatele.

6.11 V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo poměrná část již zaplacené ceny účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujících vyúčtováních.

Místo pro uplatnění reklamace:

6.12 Adresa pro uplatnění reklamace písemně: Jiří Vidlář, U Důlnáku 326/49, 717 00 Ostrava – Bartovice.

6.13 E-mailová adresa pro uplatnění reklamace: jirividlar@seznam.cz.

6.14 Telefonní číslo pro uplatnění reklamace: +420 723142230.

Lhůty pro uplatnění reklamace:

6.15 Reklamaci na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby a účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši ve lhůty splatnosti. Český telekomunikační úřad je v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.

6.16 Reklamaci na poskytovanou službu je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

Lhůty pro vyřízení reklamace:

6.17 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání s třetí osobou, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

6.18 Poskytovatel je povinen poruchu odstranit v nejkratším možném termínu.

6.19 Ostatní případy reklamace účastníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.

6.20 Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatele, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

7.1 Cena za služby se účtuje za měsíční období. V případě zprovoznění služby v jiné lhůtě než od 1. dne měsíce, bude cena služby účtována za poskytované služby až ode dne, který je ve smlouvě uveden jako den zahájení poskytování služby, a to poměrnou částí.

7.2 Poskytovatel vystaví uživateli fakturu (daňový doklad) obsahující cenu za služby poskytované v předchozím zúčtovacím období. V každé faktuře bude uvedeno datum splatnosti. V případě ukončení služby vystaví poskytovatel vyúčtování bez prodlení.

7.3 Veškeré ceny za služby je uživatel povinen hradit bezhotovostně na bankovní účet poskytovatele, pokud nebude sjednáno jinak.

7.4 Cena se považuje za uhrazenou dnem připsání částky na účet poskytovatele.

7.5 Smluvní strany si mohou písemně sjednat individuální platební podmínky.

8. OCHRANA DAT

8.1 Soukromí uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníků a spotřebitelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.

8.2 Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje svých účastníků. Podpisem smlouvy bere účastník na vědomí, že poskytovatel zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy. Provozní údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona nutně zpracováváme pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro jejich účtování, např. volající číslo, volané číslo, datum, čas, trvání přenosu, druh poskytnuté služby atd. Lokalizační údaje jsou jakékoli údaje, které dle zákona povinně poskytovatel zpracovává v sítích elektronických komunikací, a které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení účastníka.

8.3 Poskytovatel i uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje související s poskytováním služeb za důvěrné, a tudíž nesmějí být zpřístupněny třetí osobě.

9. NÁHRADA ŠKODY

9.1 Poskytovatel neodpovídá uživateli za jakoukoli škodu, která jim vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí, vadného poskytnutí či nedodržení úrovně kvality služby či služeb.

9.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze smlouvy, kterou zákazník uzavřel s poskytovatelem a těchto Všeobecných podmínek poskytování služeb firmy Jiří Vidlář, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele.

9.3 Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou informacemi a daty získanými uživatelem prostřednictvím poskytnutého připojení k síti Internet, neodpovídá za škody způsobené na majetku uživatele těmito informacemi a daty, nebo jejich prostřednictvím.

9.4 Uživatel bere na vědomí, že internet je zónou se sníženou bezpečností dat a nese sám plnou odpovědnost za škody způsobené třetí stranou.

9.5 V případě neposkytnutí služeb dle smlouvy je odpovědnost za škodu poskytovatele vzniklou uživateli v příčinné souvislosti s činnostmi poskytovatele podle smlouvy omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.

9.6 Vznikne-li zákazníkovi škoda na hmotném nebo nehmotném majetku zaviněním poskytovatele a v příčinné souvislosti s činnostmi poskytovatele podle této smlouvy, je poskytovatel povinen škodu nahradit do výše určené touto smlouvou, maximálně však do výše třínásobku měsíčního paušálu.

9.7 Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na technickém zařízení, pokud mu takové bylo poskytovatelem svěřeno nebo poskytnuto.

9.8 Poskytovatel neodpovídá za závady a škody vzniklé v důsledku nesprávné obsluhy správce počítačového systému (popř. uživatele) u konečného zákazníka.

10. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

Sankční ujednání za nedodržení nebo porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele:

10.1 Uživatel je oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 150 Kč v případě, že reklamovaná vada nebude odstraněna ve lhůtě uvedené ve VOP.

Sankční ujednání ze strany uživatele:

10.2 V případě, že bude smlouva ze strany uživatele ukončena do tří měsíců od jejího uzavření, je uživatel povinen uhradit poskytovateli úhradu ve výši 1/12 součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

10.3 V případě prodloužení uživatele s úhradou svého závazku ze smlouvy je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,5 % dlužné částky, a to za každý celý den prodloužení.

10.4 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty sjednané podle této smlouvy není dotčeno právo smluvní strany na náhradu způsobené škody.

11. OCHRANA OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ

11.1 Smluvní strany se zavazují že třetí osobě neposkytnou informace mající povahu obchodního tajemství.

11.2 Smluvní strany se dohodly, že obchodní tajemství tvoří zejména obsah smlouvy a VOP, veškerá technická data, přístupové údaje nezbytné pro využití služeb poskytnutých poskytovatelem a veškeré informace získané v souvislosti s poskytováním připojení k síti Internet, jež mohou mít povahu obchodního tajemství podle platné právní úpravy.

12. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

12.1 Uvedenými podmínkami nejsou dotčena zvláštní ustanovení příslušných právních předpisů, týkající se ochrany spotřebitelů ve smyslu občanského zákoníku.

12.2 Jakékoliv odchylky od těchto podmínek musí být sjednány písemnou formou a stvrzeny podpisem obou smluvních stran.

12.3 VOP podmínky začínají být pro uživatele závazné dnem podepsání smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a připojení k veřejné komunikační síti.

12.4 Tyto VOP jsou účinné dnem 1. 1. 2021.