

Všeobecné podmínky poskytování internetových služeb - Štěpán Maleč, Zvolenská 918, Strakonice

1. Předmět Všeobecných podmínek a definice

- 1. pojmu**
- 1.1. Tyto všeobecné podmínky poskytování internetových služeb (dále jen Všeobecné podmínky) upravují poskytování neveřejných internetových služeb (dále jen Služeb) Štěpánem Malečem, Zvolenská 918, 386 01 Strakonice, IČ 168 40 542, DIČ CZ6508100291 (dále jen Poskytovatele).
- 1.2. "Smlouva" je příslušná Smlouva o poskytování Služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky.
- 1.3. "Ceník" je platný Ceník služeb Poskytovatele. Účastníku je dostupný v sídle Poskytovatele či na jeho www stránkách. Ceník obsahuje název Služby, typ Služby, cenu Služby případně další specifikace Služby.
- 1.4. "Typ" je specifikace obchodních podmínek. Typy jsou: Kredit, Předplatné, Faktura. Tyto Všeobecné podmínky platí pro všechny Typy, pokud není uvedeno jinak.
- 1.5. Služby jsou poskytovány na základě telekomunikačních licencí vlastněných Poskytovatelem.
- 1.6. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č.513/1991 Sb. a 151/2000 Sb.
- 1.7. "Účastník" (nebo též Zákazník) je uživatel Služby, který splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, těmito Všeobecnými podmínkami, a který má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.
- 1.8. "Den zřízení Služby" je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na Telekomunikační síti Poskytovatele a dalších nezbytných úkonů, které jsou nezbytné pro užívání Služby, čímž je Služba dostupná.
- 1.9. "Telekomunikační síť" je soubor technických zařízení Poskytovatele sloužících k přenosu dat.
- 1.10. "Perioda" je časový úsek (období) vymezený prvním dnem a délkou poskytování Služby. Perioda je nejmenší časová jednotka, ve které je poskytována Služba a ke které se vztahují veškerá vyúčtování a další úkony plynoucí ze Smlouvy.
- 1.11. "Výzva k platbě" je podnět k úhradě závazků plynoucích ze Smlouvy. Typ dokladu je výzva, zálohová faktura či faktura-daňový doklad. Způsob doručení je písemně, elektronickou poštou či umístění na www Poskytovatele (v privátní sekci Účastníka).
- 1.12. "DUZP" je datum uskutečnění zdanitelného plnění.
- 1.13. "Přípojný bod" telekomunikační sítě je fyzické místo, na kterém je Účastníku předávána služba Poskytovatelem a do něhož jsou případně připojena zařízení Účastníka.
- 1.14. "Závada" je stav, kdy je Účastníku užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je

nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za Přípojným bodem (na straně Účastníka).

- 1.15. "Porucha" je stav, kdy je Účastníku užívání služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před Přípojným bodem (na straně Poskytovatele).
- 1.16. "Reklamace" je písemně provedený úkon, jímž Účastník uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za poruchy, rozsah a kvalitu poskytované Služby, nebo uplatňuje námitky k vyúčtování ceny za Službu.
- 1.17. "Dohled" je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele na Telekomunikační síti (až po Přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy Smlouvou garantované parametry Služby.

2. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy

- 2.1. Smlouva je platná a účinná dnem podpisu.
- 2.2. Zřídit Službu je Poskytovatel povinen až dnem, který je podle Smlouvy Dnem zřízení Služby.
- 2.3. Ve Smlouvě lze sjednat zkušební provoz. Dnem zřízení Služby je první den následující po dni skončení zkušebního provozu.
- 2.4. Písemný protokol o předání a převzetí služby po instalaci a změně služby nemusí být sepsán, je-li dostatečně zřejmé, že užívání Služby bylo Účastníku umožněno.
- 2.5. Podpis předávacího protokolu není podmínkou účinnosti Smlouvy, odmítnutí podpisu protokolu Účastníkem nemá za následek nesplnění závazku Poskytovatele.
- 2.6. Před podpisem Smlouvy provede Poskytovatel průzkum, zda zřízení Služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit Službu s parametry v rozsahu požadované Účastníkem.
- 2.7. Jestliže po průzkumu Poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit Službu v požadovaný Den zřízení Služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne Účastníku náhradní Den zřízení Služby.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel je povinen:
- a) Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Účastníku Službu za podmínek stanovených ve Smlouvě.
- b) Poskytnout Účastníkovi finanční náhradu-kompenzaci za nefunkčnost po dobu Poruchy dle bodu 9.
- c) Vrátit (na bankovní účet Účastníka specifikovaný ve Smlouvě) zálohu na zřizovací poplatek a další případné zálohy v případě odstoupení od Smlouvy.
- d) Informovat Účastníka o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek a to nejméně 30 dnů před účinností změn.
- e) Nemonitorovat provoz na síti Účastníka nad rámec

- nutný pro provoz Služby a Telekomunikační sítě.
- f) Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky Telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení Účastníkovi v nočních hodinách.
- 3.2. Poskytovatel je oprávněn:
- a) Přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky Telekomunikační sítě. Neposkytování Služby po dobu ohlášeného přerušování není Poruchou.
- b) Měnit topologii Telekomunikační sítě a provádět její úpravy a konfigurace, měnit nastavení Služby (IP čísla, frekvence, atd.), pokud dodrží parametry Služby dle Smlouvy.
- c) Měnit Ceník a Všeobecné podmínky.
- d) Nezřítit Službu či neprovést změnu Služby, není-li řádně uzavřena Smlouva, včetně příloh, Účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti, neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace apod.

4. Práva a povinnosti Účastníka

- 4.1. Účastník je povinen:
- a) Řádně platit za poskytované Služby. Úhradu ceny za Službu provádět v termínu splatnosti podle Smlouvy či výzvy k platbě, a to včetně DPH.
- b) Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet či do pokladny Poskytovatele.
- c) Užívat Službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy a Smlouvou, zejména:
- ca) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, ani se do nich nezapojoval, včetně přenosu,
- cb) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva,
- cc) nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,
- cd) neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí,
- ce) neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,
- cf) nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty "mailbombing"), pokusů přetížit systém a jiných zásahů,
- cg) nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití,
- d) Neposkytovat příslušné Služby třetím osobám, pokud k tomu není Účastník oprávněn příslušnou telekomunikační licencí, živnostenským oprávněním a písemným souhlasem Poskytovatele.
- e) Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat zařízením Poskytovatele (které je součástí Telekomunikační

2.

- sítě), umístěným v lokalitě Účastníka, poškodit je, nebo je odcizit.
- f) Účastník prohlašuje, že je oprávněn na základě svého právního vztahu k nemovitosti, či souhlasu majitele nemovitosti, instalovat nutná vedení a zařízení a že tím Poskytovatel nezasahuje neoprávněně do práv vlastníka nemovitosti.
- g) Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu Služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že Účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení Služby.
- h) Dnem ukončení platnosti Smlouvy umožnit odbornou demontáž zařízení Poskytovatele.
- 4.2. Účastník je dále povinen:
- a) Neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména poruchy Telekomunikační sítě a Závady a Poruchy v poskytování Služby.
- b) Oznamovat písemně po celou dobu účinnosti Smlouvy změnu svých identifikačních údajů.
- c) Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení Poskytovatele potřebná pro poskytování Služby.
- d) Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě Účastníka proti stavu při zřízení příslušné Služby.
- e) Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených Poskytovatelem, mající platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na Přípojný bod.
- f) Zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení či servisu Služby, umožnit Poskytovateli přístup k jeho zařízením.
- g) Převzít Službu v Den zřízení Služby a k převzetí zajistit přítomnost osoby, která je oprávněna převzetí uskutečnit a má k tomu dostatečné odborné znalosti, pokud Účastník přítomnost takové osoby nezajistí, je Služba považována za předanou a převzatou Dnem zřízení Služby.
- h) Uhradit vyúčtovanou cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky, pokud to není z důvodu ležícím na straně Poskytovatele.
- 4.3. Účastník je oprávněn podat Reklamací způsobem uvedeným dále.
5. **Rozsah a územní vymezení poskytované Služby**
- 5.1. Rozsah poskytované Služby je uveden ve Smlouvě.
- 5.2. Územní vymezení Služby je uvedeno ve Smlouvě.
6. **Ceny Služeb**
- 6.1. Cena za poskytnuté služby se sjednává jako:

- a) Cena podle Ceníku.
 - b) Smluvní cena písemnou dohodou ve Smlouvě.
- 6.2. Veškeré ceny jsou uvedeny včetně DPH.
- 7. Vyúčtování a placení, platební podmínky**
- 7.1. Pro vyúčtování periodické služby Typu Kredit:
- a) První den první Periody je den zaplacení kreditu, nebo den zřízení služby a to den den, který nastane později.
 - b) Délka Periody je do okamžiku vyčerpání všech zaplacených kreditů nebo do okamžiku zaplacení dalšího kreditu. Perioda je nepravidelná.
 - c) První den následující Periody je den zaplacení kreditu, který následuje nejdříve po ukončení předcházející periody.
 - d) DUZP je dnem zaplacení kreditu.
 - e) Úhrada ceny za Službu je hotově, nebo na základě výzvy k platbě.
 - f) Termín úhrady Výzvy k platbě je 7 dní ode dne jeho obdržení.
- 7.2. Pro vyúčtování periodické služby Typu Předplatné:
- a) První den první Periody je Den zřízení Služby.
 - b) Délka Periody je jeden měsíc. Perioda je nepravidelná.
 - c) První den následující Periody je den následující po dni ukončení předcházející Periody.
 - d) DUZP je první den Periody.
 - e) Úhrada ceny za Službu je na základě Výzvy k platbě.
 - f) Termín úhrady Výzvy k platbě je 10 dnů před prvním dnem Periody.
- 7.3. Pro vyúčtování periodické služby Typu Faktura:
- a) První den první Periody je Den zřízení Služby.
 - b) Délka Periody je jeden kalendářní měsíc. První Perioda je zkrácena na období od prvního dne první Periody do konce kalendářního měsíce, ve kterém Perioda nastala. Perioda je pravidelná.
 - c) První den následující Periody je první den kalendářního měsíce.
 - d) DUZP je v první den Periody.
 - e) Úhrada ceny za Službu je fakturou-daňovým dokladem.
 - f) Termín úhrady faktury je 7 dní ode dne vystavení.
- 7.4. Pro vyúčtování zřizovacího poplatku Služby všech Typů je režim placení a DUZP nové Služby je shodný s režimem placení první Periody pro daný Typ Služby.
- 7.5. Pro vyúčtování změny Služby je režim placení poplatku za změnu Služby a rozdíl mezi cenou nové Služby a původní Služby (pokud je kladný) shodný s režimem placení první Periody pro daný typ Služby. Poplatek za změnu Služby a rozdíl mezi cenou nové Služby a původní Služby bude zúčtován v první den Periody, která od začátku "jede" v nové Službě.
- 7.6. Pro vyúčtování slevy za Reklamaci bude Účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny Služby dle Smlouvy v dohodnutém rozsahu a to na nejbližším daňovém dokladu či dokladech tak, že poskytnutá sleva bude do výše maximálně 99% ceny Služby.
- 7.7. První den Periody je dnem dílčího plnění. Datum dílčího

3.

plnění je DUZP podle § 21, odst. 1 zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění a Poskytovatel vyhotoví Účastníkovi daňový doklad.

- 7.8. Úhrady na služby Typu Předplatné a Kredit může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve Vyúčtováních Účastníka evidovaných Poskytovatelem ke dni úhrady.
- 7.9. Je-li Účastník v prodlení s placením úhrad Výzev k platbě, má Poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení a to ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.

8. Hlášení Poruch a Závad, servisní zásah

- 8.1. Zjistí-li Účastník Poruchu nebo Závalu Služby, ohlásí tuto skutečnost e-mailem, faxem nebo telefonicky Poskytovateli.
- 8.2. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Účastníkem.
- 8.3. Hlášení musí obsahovat identifikaci Účastníka, informaci, zda se jedná o Závalu či Poruchu, popis Poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění Poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.
- 8.4. Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky el. energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí Telekomunikační sítě z provozu.

9. Reklamáce

- 9.1. Poskytovatel zaručuje základní parametry a dostupnost Služby tzv. SLA (service level agreement) a to 95% v příslušném zúčtovacím období.
- 9.2. Pokud dostupnost Služby poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA), má Účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou Reklamace.
- 9.3. Reklamace musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 30 dnů do provozovny Poskytovatele.
- 9.4. Reklamace musí být označena jako reklamace a musí obsahovat identifikaci Účastníka, popis důvodu Reklamace a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu Reklamace a jméno kontaktní osoby.
- 9.5. Doba Poruchy pro výpočet náhrady v příslušné Periodě se stanoví následovně:
- a) Okamžik oznámení je časem vzniku Poruchy (Tcrash).
 - b) Pokud Účastník neumožní servisní zásah na místě (je-li nutný a Účastník byl k jeho umožnění vyzván), posouvá se Tcrash na dobu umožnění zásahu.
 - c) Tstart je okamžik, kdy Poskytovatel znovu zprovozní Službu po provedení servisního zásahu.
 - d) Úhrmná doba Poruch v příslušném platebním období se stanoví jako součet dob mezi vznikem (Tcrash) a odstraněním (Tstart) jednotlivých Poruch.

- e) Za Poruchu se nepovažuje výpadek el. energie u Účastníka.
- 9.6. Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamací do 30 dnů.
- 9.7. Účastník má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamací oprávněná.
- 9.8. Podání Reklamací na kvalitu poskytovaných Služeb nemá odkladný účinek na úhradu ceny za poskytnuté Služby.
- 10. Omezení poskytování Služby**
- 10.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.
- 10.2. Poskytovatel je oprávněn omezit užívání Služby, pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby, anebo neplní smluvní podmínky. Omezením užívání Služby může být i provádění servisu.
- 10.3. Jestliže je užívání služby Účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou přímo Účastníku na základě smlouvy mezi touto osobou a Účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou Účastníka považuje za překážku na straně Účastníka a Poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.
- 11. Ochrana osobních dat a důvěrnost informací**
- 11.1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi jen v rozsahu nutném pro evidenci v systému a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. a § 84 a § 86 zákona č.151/2000 Sb. v platném znění.
- 11.2. Poskytovatel smí zpracovávat údaje o Účastníkovi pro obchodní účely pouze s jeho předchozím písemným souhlasem, s výjimkou uvedení firmy a sídla Účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.
- 11.3. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. Zákona č.513/1991 Sb. v platném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, zejména podmínky Smlouvy a Cena. Závazek mlčenlivosti platí ještě jeden rok po zániku Smlouvy.
- 12. Změna Smlouvy a parametrů služby**
- 12.1. Smlouvu lze měnit:
- a) Písemnými číslovanými dodatky Smlouvy podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- b) Nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek či Ceníku.
- 13. Trvání a zánik Smlouvy**
- 13.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 13.2. Účastník nebo Poskytovatel mohou písemně vypovědět Smlouvu z jakéhokoliv důvodu, nebo i bez uvedení

4.

- důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem následujícího platebního období po doručení výpovědi druhé straně.
- 13.3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Účastníkovi v případě, že:
- a) Účastník hrubě porušil své povinnosti, za hrubé porušení je považováno porušení povinností dle bodu 4.1.
- b) Účastník opakovaně (minimálně 2x během dvou po sobě jdoucích měsíců) neplnil smluvní podmínky, zejména porušil své povinnosti dle bodu 4.2.
- c) Při zřízení Služby nebo při provádění změny Služby zjistí, že Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.
- 13.4. Smlouva zaniká u služeb Typu Kredit a Předplatné automaticky bez dalších úkonů nezaplacením Výzvy k platbě, není-li stanovena minimální doba užívání Služby, uplynutím 30 dnů ode dne, kdy měla být Výzva na úhradu Služby uhrazena. Poskytování Služby končí dnem "vyčerpání" Předplatného Kreditu.
- 14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 14.1. V případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit Poruchu a poskytnout náhradu dle čl.9 dle sjednaného SLA.
- 14.2. Poskytovatel je oprávněn započítávat jakékoli své závazky z titulu náhrady škody na své pohledávky za Účastníkem. Náhradu škody poskytne Poskytovatel Účastníkovi v naturální podobě - jako službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v hotovosti.
- 14.3. Účastník prohlašuje, že budou-li vůči Poskytovateli z důvodu nenaplnění bodu 4.1.e) v souvislosti s provedením instalace v dohodnutém rozsahu uplatněny jakékoli nároky vlastníkem, tyto nároky vypořádá, nebo Poskytovateli nahradí všechny výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého nebo neúplného ujištění Poskytovateli vznikly.
- 14.4. Neumožní-li Účastník převzetí zařízení do sedmi dnů po zániku Smlouvy, je v prodlení a odpovídá Poskytovateli za škodu podle příslušných právních předpisů.
- 14.5. Účastník je povinen uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka.
- 14.6. Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, e-mailové pošty, jakýchkoli údajů apod., k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup. Za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Účastník.
- 14.7. Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které

nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření Smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejména živelní pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.

15. Společná a závěrečná ustanovení

- 15.1. Ustanovení sjednaná ve Smlouvě, v dodatcích Smlouvy, v Ceníku atd. mají přednost před ustanoveními sjednanými ve Všeobecných podmínkách.
- 15.2. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné od 1.6.2004.