

1. Předmět Smlouvy

1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby na základě Smlouvy na poskytování služeb elektronických komunikací, kterou s ním Účastník uzavřel, a jejíž neoddělitelnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky.

1.2. Poskytovatel poskytuje přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím pevného připojení v souladu s generální licencí č. GL - 28/S/2000 a na základě osvědčení Českého telekomunikačního úřadu (dále jen ČTÚ).

1.3. Poskytování objednaných Služeb se realizuje prostřednictvím mikrovlnné, metalické či optické přípojky, která bude technikem propojena s neveřejným přístupovým bodem Poskytovatele.

1.4. Ceníky Poskytovatele (dále jen Ceníky) stanoví zejména ceny jednotlivých Služeb, dalších servisních služeb, ceny zařízení, výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy, jakož i další podmínky, za nichž se uplatní. Ceník je zveřejněn na webových stránkách a na kontaktním místě Poskytovatele.

1.5. Informace o nabídce služeb, rozsahu, cenách a podmínkách dodávky Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně přístupné na webových stránkách Poskytovatele www.vlasimnet.cz, prostřednictvím telefonního zákaznického servisu na čísle 326 551 005 (dále jen TZS) a na kontaktním místě Poskytovatele. Adresa kontaktního místa je uvedena na www.vlasimnet.cz.

1.6. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používány prostřednictvím objednaných Služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.

1.7. Informace o vylukách, nových službách, změnách těchto všeobecných podmínek a další důležité informace uvede Poskytovatel na svých webových stránkách www.vlasimnet.cz bez zbytečného odkladu. Je tedy v zájmu Účastníka sledovat webové stránky poskytovatele. Informace zde uvedené více jak 7 (sedm) dní se berou jako Účastníkovi známé a srozumitelné.

1.8. Tyto Všeobecné podmínky upravují primárně smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací. Jiné doplňkové služby (VoIP telefonie, webhosting, televize přes internet, satelit, telefonní služby atd.) se řídí průměrně také těmito Všeobecnými podmínkami a podmínkami navazujícími, případně podmínkami jiných dotčených dodavatelů.

2. Práva a povinnosti Poskytovatele

2.1. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen:

a) poskytovat Služby dle Smlouvy, těchto Všeobecných podmínek, Specifikace Služeb a platných Ceníků,

b) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy,

c) nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek odpovídajícím způsobem vyrozumět Účastníka o změně Všeobecných podmínek. Jedná-li se o zásadní změnu představující zhoršení podmínek pro Účastníka, informuje ho Poskytovatel o právu Účastníka vypovědět Smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Odpovídajícím způsobem se myslí zveřejnění nového znění těchto Všeobecných podmínek na webových stránkách poskytovatele.

d) odstraňovat Závady vzniklé v sítích či na zařízeních Poskytovatele bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do třech pracovních dnů od jejich nahlášení (telefonicky na tel. čísle 326 551 005, osobně na adrese kontaktního místa, e-mailem na info@vlasimnet.cz, zasláním SMS na telefonní číslo 603 977 943). Bude-li Závada způsobena v důsledku trestného činu třetí osoby nebo působení okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele (vyšší mocí) nebo nastanou jiné nepředpokládané okolnosti (např. přerušení dodávek elektrického proudu), pro které nebude možné dodržet lhůtu stanovenou v předcházející větě, bude Poskytovatel při odstraňování Závad postupovat bez zbytečného odkladu a s přihlédnutím k oprávněným zájmům Účastníka.

2.2. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn:

a) změnit IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Účastníkovi takovou změnu v předstihu alespoň pěti kalendářních dní před jejím provedením,

b) zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě elektronických komunikací,

c) opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena,

d) případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele,

e) vydávat nové Všeobecné obchodní podmínky, měnit Ceníky včetně výše pravidelných poplatků nebo podmínky marketingových akcí, stejně jako podmínky poskytování Služeb, a to zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací; o těchto změnách informuje Poskytovatel Účastníka bez zbytečného odkladu prostřednictvím svých webových stránek, na Kontaktním místě, popř. formou zvolenou Účastníkem pro doručování vyúčtování za Služby nebo jinou vhodnou formou,

f) vyúčtovat Účastníkovi, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu určitou, poplatky za Služby ve sjednané výši za období od skončení Smlouvy do konce doby určité, na kterou byla Smlouva uzavřena, v případě předčasného ukončení takové Smlouvy ze strany účastníka, přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

2.2 Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s parametry uvedenými ve smlouvě. Tarifní plán poskytovatele je k dispozici na jeho webových stránkách. Rychlostní údaje znamenají rychlost datového připojení, rychlost stahování dat je pak 1 / 8 této rychlosti (1 B = 8 b) Platí tedy, že za 1 s se stáhne 1/8 objemu dat z uvedené rychlosti.

2.3. Odchyłka od inzerovaných rychlostí nemá zásadní vliv na výkon práva Účastníka na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

2.4. Poskytovatel garantuje sjednanou rychlost internetového připojení dle sepsané Smlouvy pouze na zařízení připojeném napřímo kabelem

k přijímacímu technickému zařízení. Odchyłka od této rychlosti (zejména při užívání připojení přes domácí wi-fi síť) není brána jako porušení smlouvy.

3. Práva a povinnosti Účastníka

3.1. Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn:

a) řádně využívat Služeb, které mu byly zřízeny, a za tyto Služby řádně a včas provádět úhrady ve sjednané výši dle platného Ceníku a v souladu s platnými Všeobecnými podmínkami,

b) požadovat na základě Smlouvy a Všeobecných podmínek zřízení, změny nastavení a zrušení dílčích Služeb,

c) ohlašovat Závady Služeb osobně (na kontaktním místě), písemně (poštou na adresu Poskytovatele nebo e-mailem na info@vlasimnet.cz) nebo telefonicky (tel. 326 551 005 nebo formou sms na 603 977 943). Poskytovatel je dále oprávněn v případě pochybností o oprávněnosti a důvěryhodnosti takového hlášení, požadovat písemné potvrzení osobního nebo telefonického ohlášení Závady.

d) umožnit užití Služeb třetí osobě. Bude-li Účastník vyžadovat za takové užití Služeb úplatu nebo umožní-li užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, může tak činit pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Nebude-li žádost Účastníka o souhlas ze strany Poskytovatele vyřízena nejpozději do 3 měsíců ode dne jejího doručení, má se za to, že souhlas nebyl dán. V případě porušení povinnosti Účastníka získat souhlas Poskytovatele dle tohoto odstavce je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč v případě fyzické osoby účastníka, resp. ve výši 50 000,- Kč v případě právnické osoby Účastníka.

e) požádat Poskytovatele jako dotčený Účastník o sdělení informací o nastavení poskytovaných Služeb, výši dlužné částky či výši přeplatku a další informace týkající se Smlouvy. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka se prokáže řádným způsobem, např. Smlouvou, či splní podmínky identifikace jako je zejména číslo Smlouvy, jméno Účastníka či přesná adresa přípojného místa.

3.2. Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen:

a) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přiměřeném předstihu, nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,

b) neprovádět změny na zařízení sítě ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat,

c) užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu se Všeobecnými podmínkami, příslušnými návody a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,

d) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s Všeobecnými podmínkami,

e) chránit osobní a identifikační údaje Účastníka, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se při používání Služeb dozvěděl,

f) dostávat se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Poskytovatele.

4. Zařízení pro poskytování objednaných Služeb

4.1. Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízení Poskytovatele) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Účastníka, není Poskytovatel odpovědný za případné Závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Účastníka do tohoto zařízení. Účastník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem, zejména prostřednictvím TZS.

4.2. Účastník je povinen si obstarat vlastní funkční hardwarové a softwarové prostředky nezbytné pro příjem Služeb – např.: počítač (dále jen koncové Zařízení) a, pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, i vstupní a výstupní zařízení potřebné pro připojení k neveřejnému přístupovému bodu – např.: síťová karta.

4.3. Účastník se zavazuje řádně užívat veškerá zařízení Poskytovatele a je povinen zajistit, aby koncová Zařízení, která připojuje dle jejich návodu a pokynů Poskytovatele do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a zavazuje se nepřipojovat k zařízení Poskytovatele žádné přístroje, které nebyly schváleny Poskytovatelem nebo které nespĺňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů.

4.4. Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu kontaktního místa Poskytovatele nejpozději do 15 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí. Za účelem vrácení zařízení Poskytovateli se Účastník může spojit s TZS.

4.5. Vrácení (demontáž) poskytnutých zařízení od Účastníka lze po předchozí dohodě s TZS zajistit ze strany Poskytovatele, a to za úplatu dle platného Ceníku.

4.6. Jestliže Účastník nevrátí pronajaté zařízení ve lhůtě uvedené v předchozím odstavci nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení (např. ucvaknutý/přerušený vysokofrekvenční kabel, tekutinou či silou znehodnocené zařízení apod.), je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu dle Ceníku ve výši 5 000,- Kč. Tato smluvní pokuta je automaticky splatná třetím dnem po uplynutí lhůty k vrácení.

4.7. Účastník není oprávněn s pronajatým nebo zapůjčeným zařízením nakládat v rozporu se zájmy Poskytovatele. Účastník nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí Poskytovatele, poskytovat jej jako zástavu nebo jej vyvézt mimo území České republiky. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele oprávnění, pod smluvní pokutou 5000,- Kč.

4.8. Účastník je povinen informovat TZS o zcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty zaviněním (i z nedbalosti) Účastníka, má Účastník právo na jeho výměnu nebo dodání nového zařízení, až po zaplacení náhrady vzniklé škody Poskytovateli, bude-li Poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.

5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování

5.1. Účastník je povinen včas a řádně hradit za poskytnuté Služby cenu dle Ceníku a v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.

5.2. Cenu za poskytované služby účtuje Poskytovatel ode dne aktivace Služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Splatnost je k 15. dni daného měsíce. V prvním měsíci užívání Služby hradí Účastník poměrnou výši měsíčního poplatku.

5.3. Platby lze poukazovat na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě nebo lze provádět platby v hotovosti na adrese kontaktního místa (s příplatkem za hotovostní platby dle platného Ceníku). Pro platby poukazované na bankovní účet Poskytovatele je nutné uvádět variabilní symbol, tj. číslo Smlouvy (bez variabilního symbolu nelze platbu identifikovat).

5.4. Na poskytnuté Služby zasílá Poskytovatel Účastníkovi daňový doklad (fakturu) nejdéle do 15 dnů od začátku zúčtovacího období způsobem uvedeným ve Smlouvě, tj. poštou či prostřednictvím e-mailu. Pokud je ve Smlouvě uvedeno, že Účastník bude platby provádět trvalým příkazem, faktura není Účastníkovi zasílána. Zaslání faktur poštou je zpoplatněno dle platného Ceníku.

5.5. Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. V případě, že Účastník provede neoznačenou či chybně označenou platbu je povinen Poskytovateli věrohodně prokázat, že platba byla provedena ze strany Účastníka.

5.6. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu, popř. je-li to vhodné, na telefonní či faxové číslo nebo adresu elektronické pošty Účastníka.

5.7. Pro komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené Účastníkem ve Smlouvě. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na posledně uvedenou kontaktní adresu.

5.8. U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla Účastníkovi doručena 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele. Za doručenou je podle tohoto odstavce považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí záclíky adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná.

5.9. V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb dle platného Ceníku.

5.10. Nezaplátí-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej může upozornit (zejména prostřednictvím e-mailu či zasláním upozornění poštou) a stanovit náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši dle Ceníku z důvodu porušení povinnosti hradit dohodnuté služby řádně a včas. Pokud nedojde k doplacení dlužné částky ani v náhradní lhůtě, může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé. Účastník je povinen hradit dohodnutou cenu Služeb i po dobu, po kterou je mu je jejich poskytování z důvodu nehrazení plateb ve lhůtě splatnosti a ve sjednané výši omezeno či přerušeno.

5.11. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy i bez upozornění Účastníka, zejména za předpokladu pravidelně špatné nebo opožděné platební morálky.

5.12. Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši 30% ročně.

V případě prodlení Účastníka se zaplacením vyúčtování za poskytnuté Služby i po omezení poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč, a to vždy s každou upomínkou nedoplatku za poskytnuté služby, jež bude Účastníkovi odeslána.

5.13. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě k jejich zaplacení. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

5.14. Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.

5.15. Označená nebo určená finanční plnění ze strany Účastníka, bez ohledu na jejich označení či určení, může Poskytovatel použít zpravidla v tomto pořadí:

a) na úhradu smluvních pokut a pohledávek Poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplátných, včetně jejich příslušenství,

b) k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých v souvislosti s poskytováním Služeb, včetně jejich příslušenství.

5.16. Při přeplatku Účastníka na dodávaných službách je Účastník povinen zaslat/doručit Poskytovateli písemně žádost o vrácení přeplatku a Poskytovateli doložit podklady prokazující nastalý přeplatek. Prokázaný přeplatek může být Účastníkovi poukázán na jeho bankovní účet či využit na úhradu Služeb.

5.17. Poskytovatel může po vzájemné dohodě s Účastníkem Účastníkovi poskytnout zvýhodněné předplatné, případně jinou slevu na dodávané Služby.

5.18. Při poskytnutí zvýhodnění/slevy Účastníkovi ze strany Poskytovatele na poskytované Služby nelze dané zvýhodnění/slevu kombinovat s jinými zvýhodněními/slevami Poskytovatele. Zvýhodnění/slevy nelze sčítat.

6. Reklamacce

6.1. Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

6.2. Reklamacce musí být uplatněna písemně a doručena osobně či poštou na adresu Kontaktního místa.

6.3. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.

6.4. Podání reklamacce nemá odkladný účinek, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek.

6.5. Reklamaci na poskytovanou službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

6.6. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání.

6.7. Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamacce souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u Českého telekomunikačního úřadu.

6.8. Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen Závady) prostřednictvím TZS (tel. 326 551 005), e-mailové adresy (info@vlasimnet.cz), formou sms (tel. 603 977 943) nebo osobně na adrese kontaktního místa neprodleně po jejich zjištění.

6.9. Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb do 3 (třech) pracovních dnů od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvajících déle než 1 den se nepovažuje za porušení Smlouvy. Výpadky dodávek elektrického proudu nelze považovat za Závadu na straně Poskytovatele.

6.10. Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Účastník a kdy používané Zařízení nebylo dodáno Poskytovatelem.

6.11. Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.

6.12. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění Závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Při nefunkčnosti delší více jak 3 (tři) pracovní dny od ohlášení Závady bude Účastníkovi vrácena na základě jeho písemné žádosti poměrná část zaplaceného měsíčního paušálu. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi Služeb náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

6.13. Účastník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost při odstraňování Závady.

7. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

7.1. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:

a) existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, a dále při provádění technických zásahů směřujících k modernizaci Sítě,

b) Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu a nebo rozhodnutí správního orgánu,

c) existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv jejích části, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným v těchto Všeobecných podmínkách,

d) Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek (zejména opakovaně neprovádí platby včas a řádně) nebo užívá síť pro jiné účely než je využívání Služeb,

e) Účastník je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění.

f) Účastník používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice,

g) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

7.2. Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.

7.3. Při poskytování Služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování Služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek Poskytovatele).

7.4. Pokud zákazník využívá od poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí – důsledky snížení rychlosti jsou popsány v čl. 2.2. písm. d těchto Všeobecných obchodních podmínek). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

7.5. Poskytovatel přerušit poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka ke dni úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je Účastníkovým dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí Účastníka zejména předložením úmrtního listu. Lhůta pro prokázání úmrtí a přerušení poskytování Služby bez sankcí je 3 (tři) měsíce od data úmrtí Účastníka.

7.6. Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.

7.7. Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

8. Vznik, trvání, změna a zánik smlouvy

8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není uvedeno ve smlouvě jinak. Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci návrhu na její uzavření druhé smluvní straně. Smlouva nabývá účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Podepisuje-li Účastník Smlouvu již podepsanou ze strany Poskytovatele, je povinen na vlastní náklady a nebezpečí doručit jedno jím podepsané vyhotovení Smlouvy bez zbytečného odkladu zpět Poskytovateli.

8.2. Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.

8.3. Objednané služby uvedené ve Specifikaci služeb, která je součástí Smlouvy, mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možnosti aktuální nabídky Služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením nebo telefonicky zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem a jejím zohledněním v účtovacím systému Poskytovatele. K přijetí návrhu Účastníkem dochází zpravidla podpisem dodatku k této Smlouvě nejpozději však uskutečněním platby pravidelných poplatků v souladu s provedeními změnami. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.

8.4. Poskytovatel může ukončit smluvní vztah výpovědí nebo nezřídít Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy:

a) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka; soustavným opožděným placením se rozumí placení nejmeně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny;

b) vůči Účastníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení

c) v případě, že Účastník závažným způsobem porušuje povinnosti, které převzal na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek.

d) V případě vypovězení smlouvy z těchto důvodů má poskytovatel nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši součtu dohodnutých plateb za poskytované služby za každý kalendářní měsíc, po který měla tato smlouva ještě trvat, byla-li uzavřena na dobu určitou. Nárok na zaplacení smluvní pokuty v celé její výši Poskytovateli vzniká okamžikem ukončení smlouvy. Splatnost této smluvní pokuty je 14 dnů od data ukončení smlouvy. Maximální výše této pokuty je omezena způsobem uvedeným v čl. 2.2. písm. f těchto Všeobecných obchodních podmínek.

8.5. Výpovědní doba dle čl. 8.4 jsou tři měsíce a běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď písemně doporučeným dopisem doručena Účastníkovi.

8.6. Smlouva může být ukončena na základě výpovědi nebo dohodou smluvních stran.

8.7. Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků a smluvních pokut vzniklých na základě Smlouvy.

8.8. Účastník může vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodů. Výpověď musí být písemná. Výpovědní doba jsou tři měsíce a běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď buď písemně doporučeným dopisem doručena Poskytovateli, nebo osobně sepsána Účastníkem na kontaktním místě Poskytovatele. Emailové výpovědi nejsou akceptovány.

8.9. Účastník je oprávněn smlouvu vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelných poplatků nebo neakceptuje změnu Všeobecných podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů a znamená pro Účastníka zhoršení podmínek. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději do 15 (patnácti) dnů ode dne zveřejnění nové výše pravidelných poplatků nebo Všeobecných podmínek. Výpovědní doba je 90 (devadesát) dnů a začíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, kdy byla Poskytovateli doručena písemně doporučeným dopisem výpověď Účastníka.

8.10. Je-li smlouva sjednaná na dobu určitou a pokud Účastník písemně nepotvrdí termín ukončení Smlouvy nejpozději 2 měsíce před uplynutím řádného smluvního období, prodlužuje se Smlouva automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou.

8.11. V případě výskytu závažného důvodu na straně Účastníka v rámci plnění Smlouvy se lze s Poskytovatelem dohodnout na ukončení Smlouvy bez jakýchkoliv sankcí. Zmiňovaný závažný důvod musí být ze strany Účastníka Poskytovateli jasně prokázán a podložen. Právo na hodnocení objektivnosti a věrohodnost dodaných podkladů prokazujících závažný důvod je straně Poskytovatele.

8.12. Poskytovatel se s Účastníkem mohou dohodnout na pozastavení poskytování služeb po určitou dobu. Po tuto dobu Poskytovatel Účastníkovi neposkytuje dohodnuté služby a Účastník není povinen je Poskytovateli hradit. V případě, že byla smlouva uzavřena na dobu určitou, doba trvání smlouvy se prodlužuje o dobu, po kterou bylo poskytování služeb pozastaveno.

8.13. Poskytování služeb lze pozastavit maximálně na 6 kalendářních měsících v kalendářním roce, vždy na celé kalendářní měsíce. Pozastavení lze provést pouze na základě písemné žádosti Účastníka, zaslané Poskytovateli před datem uvažovaného počátku pozastavení poskytování služeb a za předpokladu, že na Smlouvě není evidována žádná dlužná platba, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

8.14. Pozastavení poskytování služeb nelze použít během výpovědní lhůty.

9. Společná a závěrečná ustanovení

9.1. Spory mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje ČTÚ.

9.2. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem.

9.3. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu veškeré předcházející Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

9.4. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.

9.5. Účastník tímto uděluje souhlas s případným postoupením práv a povinností vyplývajících poskytovateli ze Smlouvy na jiný subjekt, který má všechna potřebná oprávnění.

9.6. Účastník prohlašuje že, je seznámen s nároky na požadované technické parametry jeho koncových Zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných služeb.

9.7. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů uděluje po dobu trvání Smlouvy Účastník Poskytovateli jako jejich správci souhlas s manuálním i automatickým zpracováváním, zejména shromažďováním, uchováváním a užíváním jeho osobních údajů získaných nebo předaných na základě Smlouvy pro účely informačních a úctovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Účastníkem o všech Službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem.

9.8. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka, jakož i provozní a lokalizační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se je chránit v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.

9.9. Osobními údaji Účastníka se pro potřeby Smlouvy rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo/datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, email, telefonní číslo apod., dále informace o platební morálce, bankovním spojení, atd. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka.

9.10. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel zpracovává údaje uvedené v předcházejícím odstavci sám nebo prostřednictvím dalších osob pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, vyúčtování Služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném pro provozování a ochranu sítí, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, jejich účtování, provádění úkonů s výše uvedeným spojených a pro přenos informací sítěmi, a to po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

9.11. Účastník dále souhlasí s tím, že Poskytovatel je v souladu s platnými právními předpisy oprávněn osobám zajišťujícím nebo oprávněným zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky poskytnout osobní údaje Účastníka nezbytné pro poskytování Služeb, a to za účelem propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a Služeb. Subjekt údajů souhlasí s tím, že Poskytovatel je dále oprávněn poskytnout tyto údaje v nezbytném rozsahu těm osobám, které Poskytovatel zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy, event. se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování Služeb, služeb s přidanou hodnotou a služeb s nimi souvisejících či na provozování a údržbě systémů, prostřednictvím kterých se takové Služby subjektům údajů poskytují.

9.12. Účastník je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů a má právo na jejich opravu a to v rozsahu, ve kterém mu to umožňuje Smlouva a příslušné právní předpisy, prostřednictvím výslovného, srozumitelného, určitého a prokazatelného projevu vůle.

9.13. Účastník souhlasí s tím, aby jej formou obchodních sdělení Poskytovatel informoval o svých službách a produktech, popř. o službách a produktech subjektů, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy nebo telefonního čísla prostřednictvím automatických volacích zařízení, emailem, faxem či jinými obdobnými způsoby.

Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 4. 2016



vlašimnet.cz
internet na vaší straně