

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky jsou vydané v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění (ZEK) a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále i jen „Všeobecné podmínky“ či „VOP“) a upravují smluvní podmínky zprostředkování připojení k síti Internet poskytované společností Vlasimnet, s.r.o., se sídlem: Komenského 40, 258 01 Vlašim, IČ: 24119881, DIČ: CZ24119881; společnost zapsána v OR u Krajského soudu v Praze, v oddílu C, vložka 180 316.

1.2. Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti Poskytovatele a Účastníka při realizaci smluvního vztahu. Pokud je Účastník spotřebitelem ve smyslu § 1810 Občanského zákoníku, vztahují se na něho práva a povinnosti upravená v § 1810 až 1867 Občanského zákoníku. Na základě ZEK se od 1.1.2022 jako spotřebitel uvažuje též mikropodnik, neposkytující interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech, mikropodnik, poskytující vedle interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech i jiné služby elektronických komunikací, malý podnik nebo nezisková organizace. Pro případ, že Účastník není spotřebitelem, tato ustanovení a práva a povinnosti v nich uvedená, a to i v případě, že jsou uvedena v těchto Všeobecných podmínkách, se na něho nevztahují. Výjimku tvoří odst. 4.2 f).

2. Definice pojmů

Pokud z následujícího znění Všeobecných podmínek nevyplývá jinak, rozumí se:

- **Poskytovatel** - obchodní společnost Vlasimnet s.r.o., sídlem Komenského 40, 258 01 Vlašim, zapsána v OR u Krajského soudu v Praze, v oddílu C, vložka 180 316, IČ: 24119881, DIČ: CZ24119881
- **Účastník** - fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy na poskytování služeb elektronických komunikací oprávněna využívat službu
- **Služba** – veřejně dostupná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě
- **Předávací rozhraní** - technické zařízení, nebo část sítě elektronických komunikací ve vlastnictví Poskytovatele na připojné místo Účastníka, které je prvním rozhraním (zpravidla typu Ethernet RJ45) za prvním zařízením v majetku Poskytovatele.
- **Zařízení** - koncové telekomunikační zařízení sloužící k provozování Služby.
- **VoIP, IPTV** – doplňkové služby, které jsou upraveny v příslušných podmínkách dotčených dodavatelů.
- **Závada** - stav, kdy je Účastníkovi při připojení datovým kabelem na úrovni primárního přijímacího technického zařízení (tj. předávacího rozhraní Poskytovatele) užívání Služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před připojným bodem, tedy na straně Poskytovatele.

3. Předmět Smlouvy

3.1. 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. Smlouvě a Všeobecným podmínkám podléhá rovněž Definice internetových tarifů Poskytovatele, která stanoví parametry jednotlivých tarifů a druhů připojení a je vždy v aktuální verzi dostupná na webových stránkách Poskytovatele (www.vlasimnet.cz) a na kontaktním místě Poskytovatele či může být Účastníkovi na základě jeho žádosti zaslána prostřednictvím e-mailu.

3.2. Poskytovatel poskytuje přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím pevného připojení na základě registrace a osvědčení Českého telekomunikačního úřadu (dále jen ČTU).

3.3. Poskytování objednaných Služeb se realizuje prostřednictvím mikrovlnné, metalické či optické přípojky, která bude Poskytovatelem propojena s nevěřejným přístupovým bodem Poskytovatele.

3.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo dostupnosti konkrétních technologií ve vztahu k Definici internetových tarifů v jím určených lokalitách.

3.5. Poskytovatel umožní Účastníkovi zřízení Služby i prostřednictvím Zařízení v majetku Účastníka. Toto Zařízení musí ale splňovat technologické požadavky určené Poskytovatelem (zejména platforma firmware, velikost a typ antény, technologická kompatibilita). Tyto požadavky jsou vždy určeny ve vztahu k dostupné technologii Poskytovatele v jím určených lokalitách pro realizaci Služby pro Účastníka.

3.6. Poskytovatel se zavazuje, že změnu tarifů dle konkrétních dostupných technologií v jím určených lokalitách bude provádět pouze vzestupně (tedy zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb), pokud se s Účastníkem nedohodne jinak.

3.7. 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 Poskytovatele a na kontaktním místě Poskytovatele.

3.8. Informace o druzích, 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.

3.9. Účastník bere na vědomí, že pokud je Služba je realizována pomocí technologie wi-fi, což je sdílené, negarantovatelné veřejné bezdrátové pásmo, kde je možná ovlivnitelnost kvality Služby počasím či rušením, je z tohoto důvodu nutná aktivní součinnost Účastníka při řešení Závady (ohlášení Závady Poskytovateli apod. - viz bod 5.2. b) či bod 8.8. těchto Všeobecných podmínek. Za Službu realizovanou pomocí technologie wi-fi je uvažováno mikrovlnné nebo metalické řešení Služby u Účastníka či lokální wi-fi vykrytí na připojné místo Účastníka.

3.10. 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 používané prostřednictvím objednaných Služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet. Účastník rovněž bere na vědomí, že odpovídá za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým umožnil užívat Služby, a stejně tak za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že nevyužil možnosti jejich zabezpečení.

3.11. Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny; za újmy v této souvislosti nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

3.12. Informace o výlukách, 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.

3.13. Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují primární smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací. Jiné doplňkové služby (VoIP telefonie, IPTV, satelit, telefonní služby atd.) se řídí přiměřeně také těmito Všeobecnými podmínkami a podmínkami navazujícími, případně podmínkami jiných dotčených dodavatelů.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. 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) na své náklady nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek odpovídajícím způsobem vyzoomět Účastníka o změně Všeobecných podmínek.

Pokud navrhované změny nejsou pro Účastníka výhradně přínosné, nebo nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud ke změně nedochází na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTU, upozorní Poskytovatel Účastníka rovněž na jeho právo Smlouvu bez sankce (i v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou s minimální délkou plnění před uplynutím minimální délky plnění) vypovědět, nesouhlasí-li Účastník s novými podmínkami. Toto právo může Účastník ve výše vymezených případech uplatnit do 1 měsíce od doručení oznámení,

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 moci) nebo nastanou jiné nepředpokládané okolnosti (např. přerušení dodávek elektrického proudu), pro které nebudou možné dodržet lhůtu stanovenou v předcházející větě, bude Poskytovatel při odstraňování Závad postupovat bez zbytečného odkladu a s přihlédnutím k oprávněným zájmům Účastníka. Poskytovatel je při odstraňování Závad oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Poskytovatel je oprávněn za přítomnosti technicky způsobilé osoby nebo jiného zástupce Účastníka ke vstupu do prostor Účastníka. Pokud Účastník nezajistí nutnou součinnost či tak učiní v prodlení, Poskytovatel není v prodlení s odstraněním závady a Účastník nemá nárok na vrácení ani poměrně části měsíčních úhrad a poplatků.

e) informovat Účastníka nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy o automatickém prodloužení závazku ze smlouvy, o způsobech, jak lze závazek ze smlouvy vypovědět, a o nejnvýhodnějších cenách za jím poskytované služby;

f) informovat Účastníka alespoň jednou ročně o nejnvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.

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

a) změnit IP adresu Účastníka anebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů. 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) uplatnit 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 Účastníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Účastníků nejsou v tomto směru nijak dotčena,

d) případně omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Účastník 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. spouštění 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) jednostranně měnit a vydávat nové Všeobecné obchodní podmínky, Ceníky včetně výše pravidelných poplatků nebo podmínky marketingových akcí, stejně jako podmínky poskytování Služeb, a to zejména v případě změny právních předpisů, rozhodnutí ČTÚ, 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 neurčitou s minimální délkou plnění, poplatky za Služby ve sjednané výši za období od skončení Smlouvy do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy v případě předčasného ukončení takové Smlouvy ze strany Účastníka, nebo dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v čl. 10.4 těchto Všeobecných podmínek, v období do 3 měsíců od podepsání Smlouvy s Poskytovatelem, přičemž výše úhrady bude v případě Účastníka, který je spotřebitelem, odpovídat jedné dvacetině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy, nebo jedna dvacatina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy. Tato skutečnost se týká i podnikajících fyzických osob; v případě Účastníka, který není spotřebitelem, bude odpovídat součtu všech měsíčních paušálů či minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy.

g) bylo-li Účastníkovi poskytnuto telekomunikační koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, bude k této částce připočtena částka odpovídající doplátku do výše plné ceny Účastníkovi poskytnutého telekomunikačního koncového zařízení (nebo v případě zapůjčení telekomunikačního koncového zařízení do výše plného nájemného). Byla-li Účastníkovi provedena instalace za zvýhodněnou cenu nebo bezúplatně, bude k této částce připočtena částka odpovídající doplátku do výše ceny běžné instalace. O přesné výši takového nároku v daném případě bude Poskytovatel Účastníka bezplatně informovat prostřednictvím zákaznické linky.

h) vyúčtovat Účastníkovi, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu určitou, úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, pokud si ho Účastník ponechá, přičemž výše úhrady bude odpovídat poměrné části hodnoty tohoto zařízení, dohodnuté v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze Smlouvy, podle toho, která z těchto dvou částek je nižší,

i) neumožnit využití zvýhodněných instalací zájemcům, proti kterým je vedeno insolvenční řízení nebo jsou vedeni jako povinni v centrální evidenci exekucí a dále zákazníkům s trvalým bydlištěm na městském či obecním úřadě či mimo ČR.

j) odmítnout uzavření smlouvy či dodatku, a to zejména v případě, že i./ eviduje za Účastníkem jakékoli neuhrazené pohledávky; ii/ Účastník má záznam v Centrální evidenci exekucí či je proti němu vedeno insolvenční řízení; iii/ Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.

4.3 Poskytovatel poskytuje služby připojení k internetu s parametry uvedenými ve smlouvě. Definice internetových tarifů Poskytovatele je k dispozici na jeho webových stránkách, na kontaktním místě Poskytovatele či může být Účastníkovi na základě jeho žádosti zaslána prostřednictvím e-mailu. 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.

4.4. Odchylna od inzerované rychlosti 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.

Velká odchylka od inzerované rychlosti může mít vliv na plynulé přehrávání videa např. YouTube, sledování TV, odesílání velkých souborů, stahování velkých souborů. Velkou trvajícím odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se rozumí odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu

k internetu delší než 30 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin. Velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se rozumí odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

4.5 Pokud Účastník využívá od poskytovatele i další služby paralelně se službou přístupu k internetu (např. služby IPTV, VoIP či webhosting), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu, a to na úkor kvality služby přístupu k internetu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb přístupu k internetu, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, a to zejména s horší rychlostí stahování a 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. spouštění 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. Poskytováním služby přístupu k internetu s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje smlouvu.

4.6 Poskytovatel garantuje sjednanou rychlost internetového připojení dle sepsané Smlouvy pouze na zařízení připojeném napřímo kabelem k přijímacímu technickému zařízení (předávacímu rozhraní). Odchylna od této rychlosti (zejména při užívání připojení přes domácí wi-fi síť apod.) není brána jako porušení smlouvy.

4.7 Snížení rychlosti stahování dat na minimální (viz Definice internetových tarifů), případně blízko k minimální hodnotě, může mít za následek zpomalení načítání webového obsahu (např. přehrávání videa, zhoršená kvalita obrazu při internetovém hovoru aj.). Poskytování Služby je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.

4.8 Snížení rychlosti odesílání dat na minimální (viz Definice internetových tarifů), případně blízko k minimální hodnotě, může mít za následkem zpomalení odesílání obsahu (např. odesílání elektronické pošty, včetně komunikátorů, a to jak obrazových a zvukových, prodloužení doby nahrávání či odesílání větších souborů aj.). Poskytování Služby je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.

4.9 V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky (viz Definice internetových tarifů) výkonu Služby, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Účastník, který je spotřebitelem, oprávněn Smlouvu vypovědět.

4.10 Dalšími parametry ovlivňujícími kvalitu Služby mohou být latence, ztrátovost paketů a kolísání přenosu (jitter).

Latencí se rozumí časová prodleva mezi požadavkem na provedení akce a jeho vyřízením – tzn. doba, za kterou datagram urazí cestu mezi dvěma počítači a zpět. Dopadem zvýšené latence může být především omezení či úplná nemožnost hraní online počítačových her, či tzv. lagování těchto her.

Ztrátou paketů se rozumí chyba při přenosu dat, kdy jeden nebo více paketů v počítačové síti nedosáhne svého cíle. Dopadem ztráty paketů mohou být znatelné problémy s výkonem nebo odchylky při službách jakými jsou streamování, hraní online počítačových her či videokonferencích. Pokud je však prodleva a ztráta paketů přijatelná, nemusí mít žádný negativní vliv.

Kolísáním přenosu se rozumí kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí. Dopadem vyššího kolísání přenosu může být nestabilita internetového připojení a z toho vznikající důsledky dle předchozího odstavce těchto VOP.

4.11 V případě negativních dopadů dalších parametrů dle odstavce 4.8 těchto VOP na poskytování Služby je však poskytování Služby zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.

4.12 Měření rychlosti internetových služeb, sloužící pro kontrolu rychlosti připojení je Poskytovatelem prováděno na vrstvě aplikační.

5. Práva a povinnosti Účastníka

5.1. 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@vlasiimnet.cz) nebo telefonicky (tel. 326 551 005 nebo formou SMS na 603 977 943). Poskytovatel je 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 Účastníka 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 apod.

f) požádat Poskytovatele o zřízení samostatné IP adresy (tzv. veřejná IP adresa) k internetové přípojce. Žádost musí být ze strany Účastníka podána písemně včetně odůvodnění, k čemu je užívání veřejné IP adresy účastníkem uvažováno. Veřejná IP adresa je zpoplatněna částkou dle platného Ceníku. 5.2. 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) ohlašovat Poskytovateli Závady služeb bezodkladně a to 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). Lhůta pro odstranění Závady Poskyvatelům počíná běžet po ohlášení Závady ze strany Účastníka. V případě nenahlášení Závady Účastníkem je Poskytovatelem Služba považována za bezvadnou a v případě řešení jakéhokoliv sporu týkajícího se dané Závady není toto považováno za porušení Smlouvy.

c) Lhůta pro odstranění Závady počíná běžet po ohlášení Závady ze strany Účastníka. V případě nenahlášení Závady Účastníkem je Poskytovatelem Služba považována za bezvadnou a v případě řešení jakéhokoliv sporu týkající se dané Závady není toto považováno za porušení Smlouvy.

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

e) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu k jejich užívání,

f) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování,

g) zdržet se jednání porušujících etická pravidla chování na síti internet, zejména nezasiílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.

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

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

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

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

l) zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti se Smlouvou Účastník dozví, a to i po dobu 3 (tři) let po ukončení Smlouvy.

6. Zařízení pro poskytování objednaných Služeb

6.1. 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, přemisťovat 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.

6.2. 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.

6.3. 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 nesplňují 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.

6.4. 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 pod sankcí uvedenou ve Smlouvě. Za účelem vrácení zařízení Poskyvateli se Účastník může spojit s TZS.

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

6.6. Jestliže Účastník nevrátí pronajaté zařízení ve lhůtě uvedené v odst. 6.4, 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.

6.7. 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 neodbržela od Poskytovatele oprávnění, pod smluvní pokutou 5000,- Kč.

6.8. 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.

7. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování

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

7.2. Cenu za poskytované služby účtuje Poskytovatel ode dne aktivace Služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Platby jsou účtovány v daném měsíci na daný měsíc se splatností k 15. dni daného měsíce. V prvním měsíci užívání Služby hradí Účastník poměrnou výši měsíčního poplatku ode dne aktivace služeb.

7.3. 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).

7.4. Na poskytnuté Služby zasílá Poskytovatel Účastníkovi daňový doklad (fakturu) nejdéle do 15 dnů od začátku zúčtovacího období způsobem uvedeným ve Smlouvě, tj. zpravidla 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, zaslání faktur e-mailem je bezplatné.

7.5. Nevolí-li si účastník žádný způsob zaslání vyúčtování, platí, že žádá o vkládání vyúčtování do Zákaznického portálu. Zákazník se zároveň zavazuje udržovat si do Zákaznického portálu aktivní přístupové údaje a s obsahem Zákaznického portálu se pravidelně, alespoň 1 x měsíčně, seznamovat.

7.6. Účastník odpovídá za správné (bezchybné) uvedení fakturační adresy (poštovní či elektronické); v případě chybného uvedení nebo neoznámení její změny se nezbavuje povinnosti cenu služeb uhradit ve lhůtě a způsobem uvedeným ve Smlouvě, resp. ve vyúčtování.

7.7. 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. Neidentifikované platby nejsou Poskytovatelem automaticky poukazovány zpět na bankovní účet, z něhož byly poukázány, pro zpětné poukázání neidentifikované platby je třeba Poskytovateli písemně zaslat žádost o vrácení této platby odesílatelem platby a Poskytovateli doložit podklady prokazující provedení platby odesílatelem platby. Prokázána neidentifikovaná platba může být Účastníkovi poukázána na jeho bankovní účet či využita na úhradu Služeb Účastníka.

7.8. 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, popř. uživatele, nedohodnou-li se jinak.

7.9. 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 poslední uvedenou kontaktní (fakturační) adresu, nebo na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo později oznámenou jako trvalé bydliště.

7.10. 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 zásilky adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná.

7.11. 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.

7.12. Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej může upozornit (zejména prostřednictvím e-mailu, SMS, hlasovým hovorem či zasláním upozornění poštou na fakturační adresu a/nebo adresu sdělenou Poskytovateli jako adresa trvalého bydliště, nebo jiným vhodným způsobem) a stanovit náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. S prodlením se pojí sankce uvedené ve Smlouvě. Účastník se zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši dle Ceníku z důvodu porušení povinnosti hradit dohodnuté služby řádně a včas. Účastník se dále zavazuje zaplatit nákladově orientovanou cenu (smluvní pokutu) za každou zaslanou upomínku dle Ceníku, tj. 500,- Kč za každou zaslanou upomínku, vztahující se k vyúčtování, s jehož úhradou je Účastník v prodlení. 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 nehrzení plateb ve lhůtě splatnosti a ve sjednané výši omezeno či přerušeno.

7.13. V případě prodlení s úhradou ceny za poskytnutou službu, které trvá více než 10 dní, se Účastník zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý měsíc trvání prodlení (počet neuhrzených vyúčtování nemá na výši smluvní pokuty vliv). Celková výše smluvní pokuty za prodlení s úhradou vyúčtování však nepřekročí 5 000 Kč. Tím není dotčeno právo poskytovatele na zákonný úrok z prodlení.

7.14. Jestliže Účastník má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb el.komunikací a je mu na základě dohody s Poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jemu poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrzení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit Účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.

7.15. 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.

7.16. Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení v zákonné výši. 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.

7.17. Účastník se dále zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč pro případ, že po ukončení smluvního vztahu nebo poskytování služby nevrátí Poskytovateli zařízení, které mu bylo poskytnuto ve lhůtě uvedené v odst. 6.4, nebo jej vrátí ve stavu nefunkčním nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení. Smluvní pokuta je splatná do 3 dnů od uplynutí lhůty k vrácení.

7.18. 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.

7.19. Účastník bere na vědomí že, 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.

Bude-li Účastník v prodlení po splatnosti vyúčtování déle jak 30 dnů, bere Účastník na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zplnomocnit třetí osobu k vymáhání dlužné částky, a zároveň pro účely zahájení mimosoudního vymáhání se sjednává jednorázová smluvní pokuta ve výši 25% z celkové dlužné částky, nejméně však 1.200 Kč.

Bude-li Účastník v prodlení po splatnosti vyúčtování déle jak 40 dnů, bere Účastník na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zplnomocnit třetí osobu k realizaci tzv. inspektorského výjezdu (osobní návštěva Účastníka), a zároveň pro účely úhrady nákladů spojené s výjezdem sjednává jednorázovou pokutu ve výši 1.600,- Kč.

7.20. 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 nesplacených, včetně jejich příslušenství,

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

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

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

7.23. Při poskytnutí zvýhodnění/slevy Účastníkovi ze strany Poskytovatele na poskytnuté Služby nelze dané zvýhodnění/slevu kombinovat s jinými zvýhodněními/slevami Poskytovatele. Zvýhodnění/slevy nelze sčítat. Vypršení zvýhodněného předplatného (případně jiné slevy) neznamená ukončení smlouvy k datu vypršení zvýhodněného předplatného/slevy. V předplatném lze případně opětovně pokračovat na další období či změnit frekvenci plateb na jiné časové období, apod. Možnost ukončení Smlouvy se řídí Všeobecnými podmínkami.

8. Reklamacce

8.1. Účastník, popř. uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

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

8.3. Reklamacce 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.

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

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

8.6. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby 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.

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

8.8. 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. Lhůta pro odstranění Závady Poskytovatelem počíná běžet po ohlášení Závady ze strany Účastníka. V případě nenahlášení Závady Účastníkem je Poskytovatelem Služba považována za bezvadnou a v případě řešení jakéhokoliv sporu týkajícího se dané Závady není toto považováno za porušení Smlouvy.

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

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

8.11. 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. Doprava, resp. ujeté kilometry jsou počítány z místa sídla Poskytovatele na adresu přípojného místa Účastníka a zpět.

8.12. 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.

8.13. Účastník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost při odstraňování Závady (restartovat zařízení, změnit rychlost připojení na měřáku rychlosti určeném Poskytovatelem, zajistit přístup k zařízení na přípojném místě apod.) Po dobu, po kterou účastník součinnost neposkytne, neběží lhůty pro odstranění závady a účastníkovi nevznikají ani další práva spojená se Závadou při poskytování služby.

9. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

9.1. 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) že, dojde ke krizové situaci zejména dle ust. § 99 Zákona o elektronických komunikacích nebo zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění.

c) Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušování bude povinen podle platného právního předpisu, anebo rozhodnutím správního orgánu,

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

e) 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,

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

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

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

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

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

9.4. Pokud Účastník využívá od Poskytovatele i jiné služby či Službu využívá při současném připojení více zařízení (routery, switche apod.), 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. 4.2. písm. d) těchto Všeobecných obchodních podmínek).

Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb či při současném připojení více zařízení poskytovatel neporušuje smlouvu.

9.5. Poskytovatel přerušuje 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 přerušování poskytování Služby bez sankcí je 3 (tři) měsíce od data úmrtí Účastníka.

9.6. Poskytovatel je 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 oprávněn přístroj odpojit, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.

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

10. Vznik, trvání, změna a zánik smlouvy

10.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, či na dobu neurčitou s minimální délkou plnění uvedené ve smlouvě a to dle podmínek konkrétní Služby, 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.

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

10.3. 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 provedenými změnami. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.

10.4. Poskytovatel může ukončit smluvní vztah výpovědí nebo nezřídit 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 nejméně dvou vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny;

b) vůči Účastníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení

c) Účastník nebo koncové zařízení Účastníka ohrožuje integritu sítě, či jiným způsobem negativně ovlivňuje jiné Účastníky či jiný veřejný zájem;

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

e) Poskytovatel je dále oprávněn Smlouvu vypovědět, pokud po něm nelze spravedlivě požadovat z technických, provozních nebo ekonomických důvodů, aby nadále využil v ní sjednané poskytoval.

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 minimálně trvat, byla-li uzavřena na dobu neurčitou s minimální délkou plnění. 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. 4.2. písm. f) těchto Všeobecných podmínek.

10.5. Výpovědní doba dle bodu 10.4 je 30 dní a běží od druhého dne od podání písemné výpovědi.

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

10.7. 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.

10.8. Účastník může vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodů. Výpověď musí být písemná na základě doporučeného psaní, nebo dodána osobně na kontaktní místo Poskytovatele. Výpovědní doba je 30 dní a běží od druhého dne po podání písemné výpovědi (dle ZEK). Emailové výpovědi nejsou akceptovány.

10.9. Účastník je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelných poplatků nebo neakceptuje změnu Smluvních podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů či rozhodnutím ČTÚ, a nejsou-li pro něj změny výhradně přínosné či nejsou-li čistě administrativní povahy s neutrálními dopady. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději do 1 měsíce po doručení oznámení o změně. Výpovědní doba je 30 dní a začíná plynout od druhého dne podání písemné výpovědi.

10.10. V případě uzavření smlouvy na dobu neurčitou s minimální délkou plnění a v případě, že Účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na novou dobu neurčitou s minimální délkou plnění, se po uplynutí současné minimální délky plnění smlouva mění na smlouvu na dobu neurčitou. Pokud účastník nepotvrdí písemně termín ukončení smlouvy nejpozději 2 měsíce před uplynutím minimální délky plnění smlouvy, smlouva se automaticky prodlužuje na dobu neurčitou.

10.11. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, umožňující automatické prodloužení závazku za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla Smlouva uzavřena, má Účastník po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět. Poskytovatel informuje účastníka nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze Smlouvy o jeho konci, o způsobech, jak lze závazek ukončit a o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.

10.12. V případě výskytu závažného důvodu na straně Účastníka v rámci plnění Smlouvy se lze s Poskytovatelem dohodnout na ukončení Smlouvy bez jakýchkoli 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.

10.13. Poskytovatel se s Účastníkem mohou dohodnout na pozastavení poskytování služeb po určitou (dočasnou) dobu. Po tuto dobu Poskytovatel Účastníkovi neposkytuje dohodnuté služby a Účastník není povinen je Poskytovateli hradit. Plánované pozastavení služeb je Účastník povinen hlásit Poskytovateli dopředu, a to minimálně 48 hodin před datem uvažovaného počátku pozastavení služby. V případě, že byla smlouva uzavřena na dobu neurčitou s minimální délkou plnění, minimální délka plnění smlouvy se prodlužuje o dobu, po kterou bylo poskytování služeb pozastaveno.

10.14. Poskytování služeb lze pozastavit maximálně na 6 kalendářních měsíců v kalendářním roce, vždy na celé kalendářní měsíce. Pozastavení lze provést pouze na základě písemné žádosti Účastníka, zasláné 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.

10.15. Pozastavení poskytování služeb nelze použít během výpovědní lhůty.

10.16. V případě, že Účastník v rámci smlouvy využívá více Služeb zároveň a v rámci současného využívání více Služeb zároveň má stanoveno zvýhodnění/slevu, při požadavku Účastníka na pozastavení některé z takových Služeb bude Poskytovatelem Účastníkovi v době pozastavení účtována aktivní Služba samostatně za nezvýhodněnou cenu dle Ceníku.

10.17. Poskytovatel se s Účastníkem mohou dohodnout na změně adresy přípojného místa (tzv. přemístění připojení), pokud uvažované nové přípojné místo je v dosahu pokrytí Poskytovatele (v opačném případě je možno řešit buď výpovědí smlouvy či převodem práv a povinností Účastníka na jinou osobu). Zařízení na původním přípojním místě bude demontováno a přeneseno Účastníkem na nově uvažované přípojné místo, kde ze strany Poskytovatele dojde k jeho instalaci a nastavení. Za přemístění připojení je Poskytovatelem účtováno dle platného Ceníku (standardní přemístění připojení zahrnuje časovou náročnost instalace a nastavení do 1 hodiny práce, každá další započatá hodina práce bude Účastníkovi účtována dle platného Ceníku). Změna adresy přípojného místa je řešena podpisem dodatku ke Smlouvě.

10.18. Poskytovatel se s Účastníkem mohou dohodnout na převodu práv a povinností plynoucích ze Smlouvy z osoby stávajícího Účastníka na jinou osobu, resp. na nového Účastníka. Převod práv a povinností ze stávajícího Účastníka je možné pouze po písemném uzavření Smlouvy s novým Účastníkem do 2 měsíců od podepsání písemné Dohody o převodu smlouvy mezi Poskytovatelem, stávajícím Účastníkem a novým Účastníkem. Teprve na základě uzavření Smlouvy mezi Poskytovatelem a novým Účastníkem dojde ke změně osoby na straně Účastníka Smlouvy. Stávající Účastník bude o převodu Smlouvy na nového účastníka písemně informován. V případě, že ve lhůtě 2 měsíců od podepsání Dohody o převodu smlouvy nedojde k uzavření Smlouvy s novým Účastníkem, práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy zůstávají i nadále na osobě stávajícího Účastníka.

10.19. Převod práv a povinností plynoucích ze Smlouvy lze provést pouze pro Smlouvu, na které nejsou evidovány žádné pohledávky či závazky Poskytovatele, přičemž převod práv a povinností je účinný vždy k 1. dni následného měsíce po datu uzavření Smlouvy s novým Účastníkem, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

11. Změna poskytovatele

11.1. Poskytovatel je povinen zajistit, aby každý Účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.

11.2. Chce-li v rámci změny poskytovatele služby přístupu k internetu změnit Účastník svého současného poskytovatele za Poskytovatele, může požádat Poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu potom povede Poskytovatel.

11.3. Žádost podle odst. 11.2 těchto Podmínek musí obsahovat alespoň identifikační údaje účastníka, identifikační údaje opouštěného poskytovatele, identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele, den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout, a ověřovací kód pro změnu poskytovatele (OKU kód) vydaný opouštěným poskytovatelem. Účastník je oprávněn využít formulář dostupný na webových stránkách Poskytovatele.

11.4. Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele; neposkytne-li účastník na výzvu Poskytovatele součinnost při ověření totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele nepožádal.

11.5. Poskytovatel vyzoomí opouštěného poskytovatele o žádosti účastníka do 1 dne od obdržení vyzoomí účastníka. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se Poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele opouštěným poskytovatelem od přejímajícího poskytovatele.

11.6. Proces změny poskytovatele je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Poskytovatelem. V případě, že nedojde k aktivaci služby přístupu k internetu k účastníkem požadovanému dni, Poskytovatel neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu.

11.7. Využije-li účastník práva na změnu poskytovatele dle tohoto článku Podmínek, dojde k zániku závazku ze smlouvy s opouštěným poskytovatelem dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele. Na žádost účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.

11.8. Účastník je oprávněn využít institutu změny poskytovatele i v případě, je-li jeho současným poskytovatelem Poskytovatel. V takovém případě se žádost podle odst. 10.2 těchto Podmínek podává přejímajícímu poskytovateli. Ustanovení tohoto článku se použijí obdobně. Ověřovací kód pro změnu poskytovatele (OKU kód) vydaný současným poskytovatelem má Účastník uveden v Zákaznickém portálu Poskytovatele, či na Smlouvě.

11.9. Jestliže balíček služeb nebo balíček služeb a koncového zařízení nabízený Účastníku spotřebiteli, mikropodniku, neposkytujícímu interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech, mikropodniku, poskytujícímu vedle interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech i jiné služby elektronických komunikací, malému podniku nebo neziskové organizaci, obsahuje službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech, použijí se ustanovení tohoto článku VOP na všechny služby balíčku, je-li to technicky možné.

11.10. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

12. Společná a závěrečná ustanovení

12.1. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se účastník může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz>.

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

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

12.4. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného rozhodnutí Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek na jinou osobu. Převod nebo postoupení práv Účastníka na jinou osobu je možno dohodnout písemně s Poskytovatelem na základě smlouvy s převodem práv a povinností Účastníka.

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

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

13. Ochrana osobních údajů

13.1. Ke dni 25. 5. 2018 nabývá účinnosti Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (GDPR). Účastník (subjekt údajů) bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává osobní údaje v nezbytně nutném rozsahu, které potřebuje pro poskytování internetových služeb. Poskytovatel je v roli Správce osobních údajů Účastníka. Veškeré osobní údaje, které účastník poskytne Poskytovateli, jsou podkladem pro plnění smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka, které bude evidovat v informačních a účetních systémech Poskytovatele, a užívat je v souladu s právním rádem České republiky, zejména v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů a Zákonem o elektronických komunikacích.

13.2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka, jakož i provozní a lokalizační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se zavést náležitá technická a organizační opatření.

13.3. Osobními údaji Účastníka se pro potřeby Smlouvy rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresní údaje, rodné číslo/datum narození, číslo OP, číslo cestovního dokladu, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, DIČ, email, telefonní číslo apod., dále informace o platební morálce, bankovním spojení, vedení v centrální evidenci exekucí či insolvenčním rejstříku atd. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávány v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka.

13.4. Účastník bere na vědomí, 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.

13.5. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je v souladu s platnými právními předpisy oprávněn osobám zajišťujícím nebo oprávněným zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přičleněné 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 sítí a Služeb. Účastník je dále seznámen, že Poskytovatel je oprávněn poskytnout tyto údaje v nezbytném rozsahu těm osobám, které Poskytovatele 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 subjektivně údajů poskytují.

13.6. Na základě Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, odd. 4 (Čl. 37 – 39) je Pověřencem pro ochranu osobních údajů pro společnost Vlašimnet s. r. o. jmenována osoba uvedená na webových stránkách Poskytovatele. Pověřence (DPO) lze kontaktovat na e-mailové adrese: dpo@vlasimnet.cz.

13.7. Účastník dále bere na vědomí, že telefonické a jiné hlasové hovory jsou monitorovány a uchovávány za účelem archivace, a to po dobu 2 (dvou) let.

13.8. Na stránkách Poskytovatele www.vlasimnet.cz Účastník nalezne Prohlášení o zpracování osobních údajů zákazníků, kde jsou veškeré podrobné informace. Účastník bere na vědomí obsah tohoto prohlášení a považuje jej za srozumitelné.

13.9. Účastník bere na vědomí, že poskytnutý email může být využit k nabídkám doplňkového sortimentu, nebo aktuálních novinek, které se týkají daných služeb.

13.10. Účastník podpisem Smlouvy, jejíž součástí jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky, potvrzuje, že se seznámil s obsahem Všeobecných obchodních podmínek a jejich obsah považuje za jasný a srozumitelný.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1.8.2024



vlašimnet.cz
internet na vaší straně