

Všeobecné podmínky poskytování telekomunikační služby společností TELCONET

1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky upravují podmínky zprostředkování připojení k síti INTERNET a hlasové komunikace prostřednictvím sítě INTERNET, poskytované společností TELCONET s.r.o., IČ: 27804780, DIČ: CZ27804780, se sídlem Dvorní 759/9, 708 00 Ostrava-Poruba.

2. Definice pojmů

Pokud z následujícího textu nevyplývá jinak, rozumí se:

2.1. **Poskytovatelem** je společnost TELCONET s.r.o., IČ: 27804780, DIČ: CZ27804780 Sídlo: Dvorní 759/9, 708 00 Ostrava-Poruba.

2.2. **Uživatel** fyzická nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat Službu

2.3. **Službou** zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě INTERNET nebo hlasové komunikace prostřednictvím sítě INTERNET nebo obojím, a to podle generální licence č. VO-S/2/07.2005-10 a služby související.

2.4. **Smlouvou** smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatel, na jejímž základě je Služba poskytována.

2.5. **Podmínkami** tyto všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb.

2.6. **Datý** jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků, a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

3. Rozsah poskytované Služby

3.1. Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli přístup k síti INTERNET nebo hlasové komunikace prostřednictvím sítě INTERNET, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou a Podmínkami a Uživatel se zavazuje platit za to Poskytovateli úplatu stanovenou v Ceníku Poskytovatele.

3.2. Připojení k síti INTERNET se uskutečňuje prostřednictvím kabelových rozvodů a pozemních vysílacích rádiových zařízení pro širokopásmový přenos dat na principu rozproštěného spektra provozovaných Poskytovatelem v souladu s generální licencí ČTÚ bezdrátové prostřednictvím rádiových přístupových bodů sítě WI-Fi, které pracují v kmitočtovém pásmu 2,4 GHz nebo 5GHz dle standardu IEEE 802.11 a,ac,b,g,n.

3.3. Poskytovatel bude Službu poskytovat v České republice na území pokrytém příslušným rádiovým signálem Poskytovatele. Uživatel bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů Služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu atd..).

3.4. Poskytovatel je oprávněn zabezpečit poskytování Služby třetí osobou. Uživateli však odpovídá v rozsahu, jako by Službu poskytoval sám.

4. Vznik a zánik Smlouvy

Smlouvu lze uzavřít písemně nebo prostřednictvím sítě INTERNET

4.1. Smlouva uzavíraná písemně nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

4.2. Smlouva uzavíraná prostřednictvím sítě INTERNET je uzavřena akceptací návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem. Návrh na uzavření Smlouvy učiní Uživatel prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele na adrese <http://www.poruba.net> vyplněním požadovaných údajů a odsouhlasením smluvních podmínek. Poskytovatel potvrdí akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy formou elektronické zprávy zasláné na elektronickou adresu Uživatele uvedenou v návrhu Smlouvy. Pro uzavření Smlouvy prostřednictvím sítě INTERNET v případě, kdy Uživatel je osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, platí zvláštní ustanovení uvedené v Příloze č. 1 Podmínek. Pro uzavření a plnění ze Smlouvy, jejímž předmětem je poskytování Služby po sjednanou dobu, platí zvláštní ustanovení uvedená v příloze č. II Podmínek.

4.2.1

Při uzavření smlouvy ať písemně či elektronicky uživatel uděluje svým podpisem smlouvy automaticky poskytovateli souhlas s tím, aby z předložených osobních dokumentů kopíroval identifikační údaje uživatele a tyto archivoval za účelem řádné identifikace uživatele.

4.3. Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.

4.4. Smlouva může být ukončena:

a) dohodou smluvních stran,

b) výpovědí, danou Poskytovatelem i Uživatel. Výpověď vstupuje v platnost prvním dnem následujícího měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď druhé straně, pokud není v Podmínkách uvedeno jinak. Výpověď Smlouvy uzavřené v souladu s čl. 4.1 musí být učiněna písemně; výpověď Smlouvy uzavřené v souladu s čl. 4.2 může být kromě písemné formy učiněna i ve formě elektronické zprávy zasláné druhé straně na uvedenou kontaktní adresu,

c) odstoupením pro podstatné porušení Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy učiní oprávněná strana ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Odstoupení je účinné dnem doručení odstoupení druhé straně.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Službu v souladu s Podmínkami za cenu stanovenou v Ceníku každému, kdo o tuto Službu požádá, souhlasí s Podmínkami a komu je technicky možné Službu poskytnout. Poskytovatel může odmítnout uzavření Smlouvy s osobou, která:

a) odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u níž lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržívala v jiném smluvním vztahu k Poskytovateli),

b) v minulosti zneužila (čl. 6.2.b) nebo se pokusila zneužít Službu nebo u níž existuje důvodně podezření, že se pokusí Službu zneužít,

c) která má neuhrazené závazky vůči Poskytovateli z jiného smluvního vztahu.

V případě odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy sdělí Poskytovatel formou elektronické zprávy do 30 dnů od doručení návrhu konkrétní důvod odmítnutí druhé straně.

5.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.

5.3. Poskytovatel je povinen umožnit Uživateli využívání Služby do 7 dnů od úhrady zálohy na cenu za poskytované Služby (čl. 7.5), a to formou aktivace uživatelského jména a přístupového hesla Uživateli nebo aktivace zařízení Uživatele.

5.4. Poskytovatel je povinen zahájit práci na odstranění závad do 24 hodin po jejich oznámení Uživatelem.

5.5. Poskytovatel je povinen oznámit v hodinovém předstihu Uživateli omezení či přerušení poskytování Služby, která jsou Poskytovateli předem známa a to oznámením formou sms zprávy nebo e-mailem.

5.6. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách na Internetových stránkách. Zároveň je poskytovatel povinen informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy písemně nebo elektronickou zprávou. Poskytovatel je oprávněn měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

- a) ceny Služeb;
- b) způsob a podmínky vyúčtování;
- c) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;
- d) způsob a podmínky plateb za Služby;
- e) rozsah práv a povinností Poskytovatele a Uživatele;
- f) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb;
- g) změny Služby;
- h) odpovědnost za škodu;
- i) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy;
- j) způsob doručování Uživateli;
- k) výhrady ve vztahu k právním předpisům;
- l) platební transakce;
- m) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu;
- n) zpracování údajů;
- o) rozsah možných jednostranných změn smlouvy či Služby ze strany Poskytovatele a způsob jejich oznámení Uživateli včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

5.7. Podle § 63 odst. 1 písm. r) a § 63 odst. 6 zák. č. 127/2005 Sb. je Poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy

uverejnit informaci o této změně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je poskytovatel povinen informovat Uživatele o uveřejnění písemně nebo elektronickou zprávou. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zák. č. 127/2005 Sb., je Poskytovatel povinen informovat Uživatele písemně nebo elektronickou zprávou rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5 zák. č. 127/2005 Sb.

5.8. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.

5.9. Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Uživatele o poskytováných a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud s tím Uživatel nevyjádří nesouhlas.

5.10. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření Dat, které Uživatel šíří v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.

6. Práva a povinnosti Uživatele

6.1. Uživatel je povinen se při používání Služby řídit Podmínkami, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy České republiky, a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, podmínkami a Ceníkem a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.

6.2. Uživatel zejména nesmí:

- porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob,
- zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných Dat nebo přenášením velkého objemu Dat překračujícím rámec obvyklého užívání,
- umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

V případě podezření poskytovatele, že dochází ze strany zákazníka k porušování jeho povinností stanovené v tomto odstavci, má poskytovatel právo vyzvat zákazníka k umožnění kontroly poskytování služeb a zákazník je povinen bezodkladně poskytnout poskytovateli plnou součinnost, mimo jiné umožnit poskytovateli přístup k zařízení poskytovatele v místě jeho instalace. Při porušení povinností stanovené v tomto odstavci i povinnosti poskytnout součinnost uhradí zákazník poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároků poskytovatele na úhradu vzniklé škody.

d) uživatel je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesla pro přístup ke Službě v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo narušení práva užití předmětného hesla je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost formou elektronické zprávy neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti Poskytovateli, a to ve stejném rozsahu, jako by Službu využil sám.

6.3. Uživatel je povinen řádně hradit ceny za poskytované Služby včetně záloh. Do doby úhrady zálohy ceny za poskytované Služby má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby.

6.4. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit písemně, nebo formou elektronické zprávy Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen poskytnuté údaje doložit. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy.

6.5. Uživatel je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.

6.6. Uživatel je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

6.7. Uživatel je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.

7. Cena Služby a platební podmínky

7.1. Služby jsou poskytovány úplatně.

7.2. Cena za poskytované Služby, zejména její výše, struktura nebo způsob výpočtu, je stanovena podle Ceníku vydaného a aktualizovaného Poskytovatelem.

7.3. Ceník může být kdykoli jednostranně měněn Poskytovatelem. O změnách Ceníku je Poskytovatel povinen Uživatele informovat vyvěšením na svých webových stránkách, a to nejméně 1 měsíc předem dnem účinnosti nového Ceníku.

7.4. V případě, že změnou Ceníku dojde ke zhoršení postavení Uživatele, má Uživatel právo Smlouvu vypovědět s účinností ke dni předcházejícímu den, ve kterém nový Ceník nabude účinnosti. Výpověď podaná z uvedeného důvodu musí být doručena Poskytovateli nejméně čtrnáct dní předem dnem, ve kterém nový Ceník nabude účinnosti.

7.5. Cena za poskytované Služby je splatná zálohově před poskytnutím Služby, pokud Smlouva nestanoví jinak. Za úhradu ceny (zálohy) se považuje připsání odpovídající částky na účet Poskytovatele.

7.6. Uživatel nemá nárok na vrácení ceny za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání Uživatelem apod.) s výjimkou uvedenou v čl. 8.1.

7.7. Uživatel je oprávněn se na požádání seznámit s vyúčtováním poskytnutých Služeb v elektronické podobě a to nejpozději do osmi dnů od doručení žádosti.

7.8. V případě poskytování služeb pro Uživatele, který je plátcem daně z přidané hodnoty nebo na žádost Uživatele vystaví Poskytovatel daňový doklad /fakturu/ do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Daňový doklad /fakturu/ zpřístupní Poskytovatel Uživateli v elektronické podobě..

7.9. V případě prodlení s úhradou za poskytované Služby se Uživatel zavazuje platit smluvní pokutu ve výši 0,1 % dlužné částky za každý den prodlení.

7.10. Zaplacením nepřesné částky jsou nejprve započteny smluvní pokuty a poplatky za reaktivaci a až poté poplatek za službu.

7.11 V případě přerušení spojení uživatele se sítí INTERNET na dobu překračující dobu 72 hodin v pracovní dny, od chvíle započetí oprav, z důvodu které leží na straně poskytovatele, poskytne poskytovatel uživateli jednorázovou slevu, jež se rovná ekvivalentní části měsíčního poplatku, kterou by poskytovatel mohl na uživateli požadovat, kdyby k přerušení spojení nedošlo.

8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

8.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích, v platném znění, omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí Služby.

8.2. Uživatel nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

9. Závazky z porušení Smlouvy

9.1. V případě, že Uživatel nezplatí včas vyúčtování ceny za poskytované Služby nebo neplní další smluvní podmínky, má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služeb ukončit.

9.2. Opakované neplnění smluvních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

9.3. Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.2. Podmínek.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Smluvní vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí příslušnými právními předpisy České republiky.

10.2. Uživatel v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání Smlouvy Poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Uživatelem o všech službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem.

10.3. Uživatel souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v zák. č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích, ve znění změn a doplňků.

10.4. Poskytovatel je oprávněn uvádět Uživatele v seznamu svých referenčních uživatelů.

10.5. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Uživatel uzavřením Smlouvy vyjadřuje souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči Uživateli účinnosti doručením oznámení ve stejném formě, v jaké se podává výpověď. Uživatel je

oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

10.6. Podmínky jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na adrese <http://www.poruba.net>.

10.7. Podmínky pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti Podmínek pozdějších.

10.8. Pokud by byla ujednání ve Smlouvě odchylná od Podmínek, mají ujednání uvedená ve Smlouvě přednost.

10.9. S výjimkou, kdy tyto Podmínky požadují písemnou formu, lze veškerou komunikaci mezi Poskytovatelem a Uživatelem uskutečňovat ve formě elektronických zpráv doručovaných na elektronickou adresu uvedenou druhou stranou.

10.10. Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

10.11. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1.3.2018

Příloha č. I

Všeobecných podmínek poskytování telekomunikační služby společností TELCONET

Zvláštní ustanovení pro uzavírání Smlouvy prostřednictvím sítě INTERNET s osobou, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen Spotřebitel).

I.1. Veškeré informace o Poskytovateli i poskytovaných službách z hlediska § 1843., občanský zákoník v platném znění, jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele <http://www.poruba.net>.

I.2. Po uzavření Smlouvy před zahájením poskytování Služeb je Poskyvatel povinen poskytnout spotřebiteli písemně nebo prostřednictvím elektronické zprávy (e-mail, sms nebo informací na <http://www.poruba.net>):

- a) obchodní jméno a identifikační číslo Poskytovatele a jeho sídlo,
- b) informace o podmínkách a postupech pro uplatnění práva odstoupit od Smlouvy,
- c) informace o službách po prodeji a zárukách
- d) podmínky pro zrušení Smlouvy

I.3. Spotřebitel má právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, a to písemně nebo prostřednictvím elektronické zprávy. V případě, kdy Poskyvatel nepředal písemně nebo ve formě elektronické zprávy Uživateli informace podle čl. I.2 této Přílohy, činí lhůta tři měsíce ode dne uzavření Smlouvy. Jestliže však jsou informace řádně předány v jejím průběhu, dochází k ukončení tříměsíční lhůty a běží lhůta čtrnáctidenní.

I.4. Spotřebitel nemá právo od Smlouvy odstoupit, jestliže bylo zahájeno poskytování Služeb před uplynutím 14 dnů od uzavření Smlouvy. Zahájením poskytování Služeb se rozumí okamžik, kdy se Uživatel poprvé připojí do sítě INTERNET prostřednictvím sítě Poskytovatele.

Příloha č.II

Všeobecných podmínek poskytování telekomunikační služby společnosti TELCONET

Zvláštní ustanovení pro uzavírání Smlouvy
na sjednanou dobu připojení

II.1. Smlouva při poskytování Služeb na sjednanou dobu připojení je uzavřena akceptací smluvních podmínek Uživatelem na internetových stránkách <http://www.poruba.net>. Smlouvu je možné uzavírat opakovaně.

II.2. Doba, po kterou bude Služba poskytována, se považuje za sjednanou zasláním odpovídající peněžní částky Uživatelem Poskytovateli v souladu s Ceníkem Poskytovatele.

II.3. Uzavřením Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Službu Uživateli po sjednanou dobu od okamžiku zpřístupnění Služby Uživateli.

II.4. Poskytovatel je povinen zpřístupnit Službu Uživateli bezprostředně po úhradě ceny za poskytované Služby Uživatelem.

II.5. Ustanovení Podmínek se použijí, pokud nejsou v rozporu s charakterem poskytování Služby na sjednanou dobu připojení.

Příloha č.III

Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb společností TELCONET

Uprášení podmínek reklamačního řízení v souvislosti s poskytováním telekomunikačních služeb

III.1. Dojde-li v souvislosti s poskytováním telekomunikačních služeb ze strany poskytovatele k pochybení či závadě ve vyúčtování ceny služby či k poskytnutí vadné služby, případně k přerušení poskytovaných služeb, má uživatel právo uplatnit reklamaci vadného plnění.

III.2. Reklamace musí být uplatněna u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne zjištění vady, jinak právo uživatele z vadného plnění zaniká.

III.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci, týkající se vadného vyúčtování poskytovaných služeb nejpozději do 1měsíce ode dne, kdy reklamaci uživatele obdržel.

III.4. Co se týče nároku uživatele na odstranění vady poskytovaných telekomunikačních služeb, poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění závad či poruch nejpozději do 24hodin po jejich oznámení uživatelem.

III.5. Pokud je uživateli umožněno službu užívat jen částečně nebo mu není umožněno užívat ji vůbec po dobu delší než 72hodin pro závalu technického nebo provozního rázu na straně poskytovatele, má uživatel právo na poskytnutí přiměřené slevy z ceny této služby. Není však oprávněn požadovat náhradu škody, která by mu vznikla v důsledku přerušení poskytování služby.

III.6. dle §129 zákona 127/2005 Sb. ustanovení, může zákazník řešit spory mimosoudní cestou u ČTÚ (<http://www.ctu.cz/>)