

AR-NET Services s.r.o.
Ruská 398/43
703 00 Ostrava Vítkovice
IČ: 29391881
DIČ: CZ29391881
Reg. KS Ostrava, C8442
Tel.: +420 775 188 428

AR-NET SERVICES S.R.O.
IT | FOTOVOLTAIKA | AUTOMATIZACE | ELEKTRO A SLABOPROUD

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB EL. KOMUNIKACÍ č.

Uzavřená podle ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Obchodního zákoníku v platném znění mezi

Klient:

Adresa instalace:
Adresa fakturační:
Zastoupený:
Telefon:
IČO:
DIČ:
E-mail:
Variabilní symbol:

Poskytovatel:

AR-NET Services s.r.o.
Ruská 398/43, 70300 Ostrava
Zastoupený: Adrian Bányácsi, jednatel
IČO: 29391881
DIČ: CZ29391881
Bankovní spojení: 8211213301/5500
Registrace: Zapsáno v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl C, vložka 38442
WWW: www.ar-net.cz
Telefon: +420 775 188 429

Předmět smlouvy

Poskytování níže uvedených služeb elektronických komunikací prostřednictvím zařízení poskytovatele.

Délka trvání smlouvy:

Připojení od:

Služba	Poznámka	bez DPH	s DPH	Platba
ARNET_classic	negarantováno			
Zřizovací poplatky		bez DPH	s DPH	
instalace		0,00 Kč	0,00 Kč	

Ostatní ujednání

Nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné smluvní podmínky AR-NET Services s.r.o. v platném znění. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že se s nimi seznámil a že s nimi souhlasí.

Zákazník svým podpisem stvrzuje, že mu byla smluvená služba předvedena, že službu přebírá funkční a bez výhrad.

Aktuální ceník služeb je vždy uveden na webových stránkách poskytovatele.

MAC: | Klientská sekce – klient.ar-net.cz

Jméno:

Prvotní heslo:

Datum:

Podpis klienta

Podpis poskytovatele

Všeobecné smluvní podmínky – rev. 01.01.2021

1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

1.1. Tento dokument (dále jen "Všeobecné podmínky") je nedílnou součástí "Smlouvy o poskytování služeb el. komunikací" případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací podle Zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. (dále jen "Smlouva") a obsahuje obecná smluvní ujednání ve smyslu § 273, odst. 1 Obchodního zákoníku. Součástí Smlouvy se stávají i další případné přílohy, písemné dodatky a technické specifikace k této Smlouvě uzavřené v období od podpisu Smlouvy za účelem doplnění nebo změny smluvních podmínek a technických parametrů, pokud budou řádně označeny jako součást Smlouvy.

1.2. Není-li uvedeno jinak, je Smlouva účinná dnem podpisu oběma stranami. Pokud došlo k podpisu Smlouvy jejími účastníky v nesterýdný den, je Smlouva účinná tím dnem podpisu, který nastal později.

1.3. Pokud není ve Smlouvě uvedena doba trvání smlouvy, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Není-li uvedeno jinak, mohou obě smluvní strany ukončit platnost Smlouvy výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď musí být písemná, jinak je neplatná. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

1.4. Je-li ve Smlouvě uvedena doba trvání Smlouvy, je Smlouva uzavřena na dobu určitou. Pokud kterákoli ze stran neoznámí písemně druhé straně ukončení Smlouvy nejpozději 14 dní před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, je Smlouva nadále uzavřena na dobu neurčitou.

1.5. Smlouva může být měněna nebo doplněna dodatkem, novou či další technickou specifikací a uzavřením smlouvy nové. Poskytovatel je oprávněn změnit předmět smlouvy jednostranným aktem, pokud touto změnou dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů dohodnutého předmětu smlouvy a nedojde ke zvýšení cen a poplatků.

1.6. Smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Všechna vyhotovení mají platnost originálu.

1.7. Poskytovatel je oprávněn změnit (vydat nové) všeobecné podmínky. Tuto změnu je povinen oznámit zákazníkovi na svých webových stránkách nebo odesláním e-mailu zákazníkovi. V případě, že zákazník nesouhlasí s novým zněním všeobecných podmínek, je oprávněn vypovědět smlouvu s jednoměsíční výpovědní lhůtou. Tuto skutečnost je povinen oznámit poskytovateli písemně do 14 dní od data vydání nových všeobecných podmínek. Smluvní vztah se během výpovědní lhůty řídí všeobecnými podmínkami v původním znění.

1.8. Aktuální i starší znění všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách poskytovatele.

2. DEFINICE POJMU

2.1. Komunikační síť je síť používaná poskytovatelem pro poskytování komunikačních služeb v České republice a ve světě, provozovaná poskytovatelem či vybraným

provozovatelem, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacím uzlům na jiné operátory.

2.2. Přístupová síť je síť provozovaná poskytovatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem a s jinými uzly sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6.

2.3. Zařízení zákazníka zahrnuje jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví zákazníka nebo třetí strany, používaný zákazníkem, umístěný v prostorách zákazníka nebo třetí strany (např. switch, router, PC).

2.4. Den zahájení služby znamená první provozní den, kdy zákazník začne využívat službu nebo její část, nebo den, kdy byl úspěšně ukončen zkušební provoz a zákazník potvrdí převzetí podpisem předávacího protokolu, přičemž za rozhodný se bere první z termínů, který nastal.

2.5. Internetová služba je pro účely Smlouvy definována jako zprostředkování

přístupu do sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci.

2.6. Osoba předem vyloučená je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb podle Smlouvy. Osoby předem vyloučené z odebrání internetové služby jsou všichni zájemci, kteří nemohou být připojeni k přístupové síti poskytovatele z libovolného důvodu. Osoby předem vyloučené nemají na uzavření Smlouvy právní nárok.

2.7. Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu, a která tudíž nespadá mezi osoby předem vyloučené.

2.8. Domácí zákazník je zákazník, který využívá některou ze služeb určených pro domácnosti.

2.9. Firemní zákazník je zákazník využívající jiné služby než služby určené pro domácnosti (viz bod 2.8.).

2.10. Servisní rozhraní je bod přístupové sítě, kde dochází k předání služby zákazníkovi. V případě internetových služeb se jedná o síťový konektor typu Ethernet RJ-45 Twist 10/100 Mb napojený na síťové rozhraní v zařízení poskytovatele. Servisní rozhraní je umístěno v prostoru určeném zákazníkovi.

2.11. Definice rychlostí připojení

Minimální rychlost – se rozumí nejmenší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav „výpadek služby“.

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

Všeobecné smluvní podmínky – rev. 01.01.2021

běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Maximální rychlost – nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.

Inzerovaná rychlost – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Přesná číselná definice v jednotkách Mbps je uvedena v dokumentu Určení konkrétních rychlostí služeb, který je nedílnou součástí všeobecných smluvních podmínek.

3. SERVIS

3.1. Testem na funkčnost služeb je u internetových služeb ověření spojení přes protokol IP (doručením zprávy ICMP) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s IP adresou ze servisního rozhraní. Testem na dodržení garantované rychlosti je přenos dat ze serveru poskytovatele trvající alespoň 20 minut a následné ověření dosažené přenosové rychlosti výpisem z provozu poskytovatele.

3.2. Centrum technické podpory poskytovatele je kontaktním místem poskytovatele pro případ přerušení služby, zhoršení kvality, z důvodu reklamace či získání jiných informací. Centrum technické podpory je v provozu v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hod. ("úřední hodiny"). V případě, že poskytovatel dočasně změní úřední hodiny Zákaznického centra, je povinen o této skutečnosti informovat zákazníka nejpozději 1 pracovní den před počátkem platnosti změny, a to buď umístěním informace na webové stránky poskytovatele, nebo odesláním e-mailu zákazníkovi.

3.3. Poskytovatel garantuje zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA), kde tato úroveň je uvedena ve Smlouvě nebo ve vyúčtování-faktuře. Pokud není uvedena jedná se u domácích připojení o SLA 0, u firemních připojení o SLA 1. Garantovanými úrovněmi jsou:

- SLA 3: započítí prací na odstranění závad do 2 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketu na přístupové síti

nejvýše 0,5 %, odezva přístupové sítě nejvýše 30 ms, dostupnost služeb nejméně 99 %.

- SLA 2: započítí prací na odstranění závad do 16 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketu na přístupové síti nejvýše 2 %, odezva přístupové sítě nejvýše 90 ms.

- SLA 1: započítí prací na odstranění závad do 1 pracovního dne, ztrátovost paketu na přístupové síti nejvýše 5 %

- SLA 0: započítí prací na odstranění závad do 2 pracovních dnu od nahlášení poruchy

3.4. Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či neporušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za odstranění poruch ve lhůtách daných úrovní SLA, za prověření poruch, za zajištění pravidelné informovanosti zákazníka o postupu oprav, za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a technik a za zásah na místě, když je třeba poruchu odstranit.

3.5. Jestliže pracovníci poskytovatele zjistí, že porucha vznikla mimo přístupovou síť poskytovatele, poskytovatel informuje osobu odpovědnou za provozování věcí, na které vznikla porucha, a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě. Čas závady na technologiích (sítích) třetích osob se nezapočítává do lhůty na odstraňování závad definovaných v bodě 3.3.

3.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každou neděli v rozmezí od 0:00 do 6:00 CET, dále každý jiný den od 4:00 do 5:00 CET. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno, je povinen to zákazníkovi oznámit nejméně 3 pracovní dny předem na svých webových stránkách, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Výše uvedené ustanovení se netýká zákazníka s definovaným SLA 3 (viz bod 3.3), kdy je poskytovatel povinen každé plánované omezení služeb se zákazníkem předem projednat.

4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ VYUŽITÍ

4.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost (případně i součinnost konečného uživatele služby, pokud jím není sám), technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži poskytovaných služeb. Pokud zákazník uvedenou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 60 dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy se zákazníkem a ten je povinen v plné výši uhradit takto vzniklé náklady poskytovatele.

4.2. Z provozních důvodů poskytovatel může změnit technické řešení služeb realizovaných nebo zprostředkovaných poskytovatelem. Tyto změny nesmí snížit kvalitu poskytovaných služeb zákazníkovi. Poskytovatel zákazníka na toto předem upozorní před zahájením realizace změn.

Všeobecné smluvní podmínky – rev. 01.01.2021

4.3. Zákazník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu zařízení zákazníka případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Všechno zařízení zákazníka musí splňovat obvyklé normy a standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.

4.4. Zákazník bude informovat poskytovatele o všech důležitých změnách v konfiguraci svého zařízení souvisejících s charakterem služby. Pokud to poskytovatel považuje za potřebné nebo žádoucí v zájmu provozu služby, musí s ním zákazník spolupracovat při uvádění výše uvedených změn do chodu. Porušení výše uvedené oznamovací povinnosti je podstatným porušením smlouvy.

4.5. V případě, že poskytovatel nesouhlasí se změnami uvedenými v bodě 4.4, které vedou nebo mohou vést k poruše provozu přístupové sítě, k poruše zařízení poskytovatele či k pokusům obejít předmět Smlouvy ze strany zákazníka, je o tom povinen zákazníka informovat. V případě trvání zákazníka na provedení těchto změn je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět, přičemž výpovědní lhůta činí v takovém případě 7 dní a začíná běžet od doručení výpovědi zákazníkovi.

4.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud jednání či nedbalost zákazníka ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost komunikační či přístupové sítě a nenese v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody takto vzniklé zákazníkovi.

4.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám poskytovatele.

4.8. Domácí zákazník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné používání služeb. Výjimku tvoří osoby sdílející s domácím zákazníkem společnou domácnost. Při porušení tohoto závazku uhradí zákazník poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,-Kč. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároku poskytovatele na úhradu vzniklé škody.

4.9. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb poskytovatele. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.

4.10. Zákazník využívá poskytované služby v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí použít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem.

4.11. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na serveru, který zákazník případně umístí do uzlu poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.

5. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

5.1. Zákazník dává souhlas poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb daných Smlouvou. Není-li zákazník oprávněn takovýto souhlas poskytnout sám, je povinen zajistit souhlas oprávněné osoby majitele či správce nemovitosti. Zákazník zodpovídá za všechny škody a náklady způsobené nedodržením této povinnosti.

5.2. Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi zařízení v souvislosti s bodem 5.1, celé zařízení, pokud není uvedeno jinak, zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Zákazník nemá žádná práva k tomuto zařízení, není nájemcem tohoto zařízení, ani nemá právo do zařízení žádným způsobem zasahovat.

5.3. Zákazník přebírá plnou odpovědnost za svěření majetek poskytovatele, který byl u zákazníka umístěn za účelem poskytování služby. Tento závazek zákazníka se vztahuje i na zařízení umístěné do prostor, které nejsou v majetku či pronájmu zákazníka, pokud toto zařízení slouží pro poskytování služby výhradně zákazníkovi. Zákazník je povinen ze své strany učinit taková opatření, aby na systému a zařízení nevznikla škoda neoprávněnou manipulací nepovolanými osobami. V případě jakéhokoli poškození, odcizení nebo zničení majetku poskytovatele se zákazník zavazuje zaplatit do 30 dnů od vzniku škody plnou výši způsobené škody. Této odpovědnosti je zbaven v případě násilného vniknutí do objektu, jež nemohl předpokládat.

5.4. Zákazník se zavazuje neprodleně nahlásit veškeré závady, vzniklé na zařízení v majetku poskytovatele, ztrátu nebo poškození tohoto zařízení.

5.5. Zákazník dává souhlas poskytovateli a jeho subdodavatelům umožňující přístup do svých objektů za účelem plnění závazku dle Smlouvy, na základě výzvy poskytovatele a v nezbytně nutných případech.

5.6. Požaduje-li vlastník nemovitosti či jiná oprávněná osoba za umístění zařízení poskytovatele jakoukoli finanční úhradu, pak, nedohodne-li se zákazník písemně s poskytovatelem jinak, je tato úhrada povinností zákazníka, a ten náklady na ni nese ze svého.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1. Poplatky za každou službu jsou stanoveny Smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny Smlouvou, se řídí aktuálním ceníkem.

6.2. Poskytovatel je oprávněn změnit výše poplatku změnou ceníku. Tuto změnu je povinen oznámit zákazníkovi minimálně 30 dnů před dnem nabytí platnosti nového ceníku, a to oznámením na jeho webových stránkách nebo odesláním e-mailu zákazníkovi. V případě, že zákazník nesouhlasí se změnou ceníku, je oprávněn vypovědět Smlouvu, výpovědní lhůta v tomto případě činí 1 měsíc. Tuto skutečnost je povinen oznámit poskytovateli písemně nejméně 7 dní před dnem nabytí účinnosti nového ceníku, v opačném případě změnu ceníku bezvýhradně akceptuje. Pro výši poplatku

Všeobecné smluvní podmínky – rev. 01.01.2021

účtovaných na základě smlouvy na dobu určitou není změna ceníku účinná.

6.3. Pravidelné měsíční poplatky (paušály) jsou splatné vždy k 15 dni běžného měsíce. Na základě přijaté platby je ihned vystavena faktura, která je uložena v našem archivu. V případě potřeby lze fakturu bezplatně poskytnout zákazníkovi formou emailu či originálu. Instalační, aktivací a jiné jednorázové poplatky jsou zákazníkovi vyúčtovány po zprovoznění služby.

6.4. Zákazník souhlasí se zaplacením instalačních, aktivací a provozních poplatků se všemi daněmi po obdržení vyúčtování či daňového dokladu-faktury. Vyúčtování (faktura) je předáváno elektronickou cestou. Pokud zákazníkovi nebylo vyúčtování doručeno do 5. dne v měsíci, je zákazník povinen požádat poskytovatele o opětovné doručení vyúčtování do 7 dní. Pokud tak zákazník neučiní, má se za to, že vyúčtování bylo zákazníkovi doručeno nejpozději 5. dne běžného měsíce. Splatnost faktur je

14 dní od data vystavení.

6.5. V případě prodlení zákazníka s úhradou platby je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná 10 dní od data vyúčtování této pokuty.

6.6. Je-li zákazník v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 20 dní, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování služeb a prací až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení služeb a prací budou zákazníkovi účtovány všechny pravidelné poplatky podle Smlouvy a zákazník se zavazuje je uhradit.

6.7. Nemůže-li zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady, za které sám neodpovídá, má právo na vrácení části pravidelných měsíčních poplatků. Poskytovatel sníží cenu při nedodržení úrovně kvality definovaných v bodě 3.3 následovně:

- u internetových služeb o 10 % za nedodržení doby k započítání servisních prací
- u internetových služeb o 20 % za nedodržení doby k odstranění poruchy
- u internetových služeb o 10 % za nedodržení technických parametrů přístupové sítě

6.8. Kromě slev vyjmenovaných v bodě 6.7 má zákazník právo na snížení zaplacené ceny za závadnou službu o poměrnou část měsíčního poplatku za dobu trvání poruchy v případě, že doba poruchy služby činí souvisle více než 48 hodin. Právo na vrácení zaplacené ceny zákazník ztrácí v případě, že k závadě došlo, byť i částečně z viny zákazníka.

7. ŠKODY, RUČENÍ A REKLAMACE

7.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo pozměnit své služby, bude-li tak povinen učinit na výzvu regulátora – Českého telekomunikačního úřadu. Takové pozměnění, navazující zpoždění nebo nesplnění závazku ze Smlouvy není porušením Smlouvy.

7.2. Obdobně jako v předchozím odstavci bude postupováno při prodlení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro poskytovatele.

7.3. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která zákazníkovi vznikne tím, že požadovaný výkon byl poskytnut vadně nebo nebyl poskytnut vůbec. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části, dále neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu obchodních zakázek a dodávek. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však ve výši 10.000,- Kč.

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

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

7.6. V případě, že bude reklamační shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu a poskytovatel tak učiní přednostně formou slevy v následujících pravidelných vyúčtováních.

Všeobecné smluvní podmínky – rev. 01.01.2021

8. BEZPEČNOST, OCHRANA SOUKROMÍ A DAT ZÁKAZNÍKA, AUTORSKÁ PRÁVA

8.1. Poskytovatel je povinen vyvinout efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně dat, které zákazník umístil na jeho techniku.

8.2. Pokud je k tomu poskytovatel vázán smlouvou, vyvine efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně lokální počítačové sítě zákazníka před neoprávněnými zásahy ze systému v síti Internet (firewall).

8.3. Poskytovatel je povinen chránit před prozrazením dokumenty a data v elektronické i písemné podobě, které mu zákazník postoupí v souvislosti se službou a výslovně označí jako důvěrné.

8.4. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi a zástupcích zákazníka, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtu, správu služeb, ochranu před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce se zákazníkem. Tyto údaje je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem České republiky.

8.5. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, zákazník uděluje souhlas poskytovateli se zveřejněním jména, adresy a telefonního čísla případně i dalších k těmto údajům přiřazených osobních údajů zákazníka a zástupců zákazníka ostatním zákazníkům poskytovatele a třetím osobám v České republice nebo v zahraničí (dále "uvedení v telefonním seznamu").

8.6. Používá-li zákazník v rámci poskytování internetové služby více než jednu IP adresu, je jeho adresní rozsah registrován v databázi RIPE NCC s použitím skutečných kontaktních údajů zákazníka (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo). Podpisem Smlouvy uděluje zákazník poskytovateli souhlas s touto registrací.

8.7. Zákazník je odpovědný za postupy k ochraně svých zařízení, programu a dat.

8.8. Poskytovatel nebude odpovědný za chyby v přenosu, porušení dat nebo za bezpečnost údajů během přenosů prostřednictvím prostředků pronajatých zákazníkem od jiných organizací.

8.9. Pokud zákazník používá službu za účelem napodobení, kopírování, předvedení, šíření nebo vykonávání programu nebo jiných dat, je zákazník odpovědný za získání potřebných povolení a souhlasu pro tyto práce.

8.10. Zákazník se zavazuje poučit všechny, jimž umožní přístup k Internetu, o nepřípustnosti šíření počítačových virů, červů, trojských koňů a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v síti Internet a nepřípustnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům. V případě, že z LAN zákazníka budou provozovány výše uvedené aktivity, je poskytovatel oprávněn použít postup definovaný v bodě 4.6.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Jsou-li některá ustanovení Smlouvy považována za neplatná, nelegální nebo neproveditelná, nebude to mít vliv na platnost, legálnost a proveditelnost ostatních ustanovení.

9.2. Zákazník prohlašuje, že se s těmito Všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí. Přístupem ke kterékoli ze služeb zákazníkem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje zákazník příslušné lhůty a Všeobecné podmínky poskytování služby. Dále zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.

9.3. Pokud některá strana poruší podmínky této Smlouvy, druhá strana ji písemně požádá o nápravu. Tato náprava musí být provedena v rozumné a určené době, pokud není ve Smlouvě nebo Všeobecných podmínkách specifikováno blíže. Pokud není takovéto porušení takto napraveno, má druhá strana právo ukončit platnost Smlouvy písemným odstoupením od Smlouvy. Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy bylo odstoupení doručeno druhé smluvní straně.

9.4. Smluvní strany vyslovují souhlas s převodem smluvních vztahů plynoucích z této Smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převezme všechna ustanovení této Smlouvy beze změny.

9.5. Zákazník určí svou kontaktní e-mailovou adresu pro fakturaci a pro technické záležitosti. Adresu nahlásí poskytovateli.

9.6. Zákazník se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně názvu, jména, sídla, bydliště či korespondenčních údajů, a to nejpozději do 14-ti dnů ode dne, kdy změny nastaly.

9.7. Tato Smlouva se řídí zákony ČR a veškeré spory mezi smluvními stranami náleží do výhradní pravomoci soudu a orgánu v ČR.