

Všeobecné podmínky **poskytování služby elektronických komunikací**

společností EceaTel, s.r.o.

Tyto Všeobecné podmínky poskytování služby elektronických komunikací společností EceaTel, s.r.o. (dále jen *Všeobecné podmínky*) upravují smluvní podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací společností EceaTel, s.r.o. jednotlivým uživatelům podle zákona č. 127/2005 Sb. zákon o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen *zákon*) a navazujících právních norem.

I. Úvodní ustanovení, popis služby a výklad pojmů

1.1. Společnost EceaTel, s.r.o., IČ: 021 45 880, se sídlem Náměstí T.G.M. 35, 672 01 Moravský Krumlov, zastoupená Jiřím Chalabalou - jednatelem (dále jen *poskytovatel*) poskytuje služby elektronických komunikací (dále jen *služby*) popsané na webových stránkách společnosti www.emkrumlov.net a www.podorlicko.net (dále je *webové stránky poskytovatele*). Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2. Konkrétní služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené **Smlouvy o poskytování připojení k síti Internet** (dále jen *Smlouva*) uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem, jejíž nedílnou součástí jsou tyto **Všeobecné podmínky, Ceník služeb a Technická specifikace služeb**, obsahující cenu jednotlivých tarifů služeb, specifikaci a popis dané služby, minimální zaručenou úroveň kvality a minimální rychlost stahování a odesílání dat. Všeobecné podmínky, Ceník služeb a Technická specifikace služeb jsou uveřejněny na webových stránkách poskytovatele. Smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti, mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto Všeobecných podmínek. Podpisem Smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil se Smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně Všeobecných podmínek, Ceníku služeb a Technickou specifikací služeb.

1.3. Na základě Smlouvy a všech jejích součástí se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost k poskytování služeb a dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy a jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu se Smlouvou a jejími součástmi, Poskytovatel nenes odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv a informací.

1.4. Výklad pojmů:

Uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu poskytovatele

Spotřebitel – každá fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s poskytovatelem

Síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádiiem, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen *síť*)

Koncový bod sítě – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k síti

Koncové zařízení uživatele – PC, tj. zařízení umožňující přístup k síti Internet; set-top-box (STB) tj. zařízení pro příjem digitální televizní služby; server uživatele

Zařízení uživatele – zařízení ve vlastnictví uživatele nebo třetí strany používané uživatelem pro účely služby, které je umístěné v prostorách uživatele nebo třetí strany (např. switch, router, PC, TV apod.); poskytovatel neodpovídá za funkčnost a provoz těchto zařízení uživatele

Zařízení poskytovatele – zařízení, které poskytovatel instaluje a poskytuje uživateli za účelem zprovoznění dané služby; specifikace tohoto zařízení je uvedena ve Smlouvě s tím, že poskytovatel tato zařízení poskytuje uživateli buď formou pronájmu nebo zápůjčky.

Technický servis, správa a dohled sítě – je služba poskytovatele určená k monitorování datové sítě, dostupnosti datových služeb a přijímání požadavků uživatelů. Provozní hodiny technického servisu, dohledu a správy sítě jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele

Přerušování poskytování služby – omezení poskytování služby po určitou dobu, tedy zamezení aktivního přístupu ke službě; poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služby, pokud nastanou důvody pro omezení poskytování služby uvedené ve Smlouvě a jejích nedílných součástích, zejména v těchto Všeobecných podmínkách

Zrušení poskytování služby – zrušení účastnické přípojky při ukončení Smlouvy.

II. Smlouva, její uzavření, změny, trvání

- 2.1.** Zájemce o uzavření Smlouvy je povinen sdělit poskytovateli nezbytné údaje pro uzavření Smlouvy a předložit poskytovateli doklady osvědčující totožnost zájemce a právo užívat místo instalace služby. Pokud zájemce tuto svoji povinnost nesplní, nebo lze důvodně předpokládat, že nebude plnit své závazky vůči poskytovateli např. z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení, exekuce apod., není poskytovatel povinen Smlouvu uzavřít.
- 2.2.** Uzavřít nebo změnit Smlouvu je možné na provozovně poskytovatele (podpisem příslušného formuláře oběma smluvními stranami) nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání poskytovatele (mimo provozovnu poskytovatele). Smlouva může být uzavřena pouze v písemné podobě.
- 2.3.** Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě. V případě, že Smlouva nestanoví dobu, na kterou se uzavírá, platí, že Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s minimální dobou plnění (čerpání služeb ze strany uživatele) v délce 12 (dvanáct) měsíců. Pokud je Smlouva uzavírána se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou na dobu určitou, nesmí minimální doba plnění při prvním uzavření Smlouvy pro danou službu přesáhnout 24 (dvacet čtyři) měsíců, s tím, že poskytovatel je povinen umožnit uživateli uzavření Smlouvy i na dobu nejvýše 12 (dvanáct) měsíců. V případě, že se uživatel s poskytovatelem dohodnou na změně uzavřené Smlouvy nebo na uzavření Smlouvy nové, počíná běžet nová minimální doba plnění v délce 12 (dvanáct) měsíců, pokud ve Smlouvě není dohodnuto jinak.
- 2.4.** Smlouva sjednaná na dobu určitou se uplynutím sjednané doby automaticky mění na dobu neurčitou v případě, že uživatel, který není spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, nejméně jeden měsíc před datem uplynutí doby určité písemně nesdělí poskytovateli, že trvá na ukončení Smlouvy. Pokud je Smlouva uzavřená se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, je poskytovatel povinen informovat uživatele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 (tři) měsíce a nejpozději 1 (jeden) měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení; pokud uživatel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve Smlouvu na dobu neurčitou.
- 2.5.** Pokud byla sjednána minimální doba plnění (čerpání služeb ze strany uživatele), je uživatel povinen po celou minimální dobu plnění řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat sjednané podmínky, včetně hrazení ceny dalších poplatků. Minimální doba plnění počíná běžet dnem prvního zahájení poskytování služby uživateli; v případě změny Smlouvy počíná běžet dnem, ve kterém došlo ke změně Smlouvy. Minimální doba plnění se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování služeb a/nebo o dobu, kdy byla služba poskytována bezúplatně. Poskytovatel má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu ceny služby po celou minimální dobu plnění sjednanou ve Smlouvě. V případě nedodržení minimální doby plnění sjednané ve Smlouvě, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli úhradu dle odstavce 2.10. těchto Všeobecných podmínek.
- 2.6.** Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tyto Všeobecné podmínky a Ceník služeb, a to v rozsahu smluvních podmínek týkajících se nabízených služeb, ceny služby, vyúčtování, plateb, způsobu a podmínek poskytování služeb a dále týkajících se rozsahu práv a povinností poskytovatele a uživatele, doby trvání Smlouvy a způsobu a podmínek jejího ukončení, smluvních pokut, technicko-provozních náležitostí a zpracování osobních údajů uživatele. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změna podmínek na trhu elektronických komunikací, změna technických, provozních obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.
- 2.7.** Poskytovatel nejméně 1 (jeden) měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň informuje uživatele o uveřejnění, a to na svých webových stránkách poskytovatele. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo uživatele na ukončení Smlouvy, poskytovatel informuje uživatele o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Informaci poskytovatel sdělí uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování (faktur).
- 2.8.** Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo neurčitou může uživatel i poskytovatel kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce **30 (třiceti) dnů**, pokud zákon, tyto Všeobecné podmínky nebo Smlouva nestanoví jinak. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 2.9.** Spotřebitel má právo od Smlouvy odstoupit do 14 (čtrnácti) dnů ode dne jejího uzavření bez udání důvodů, pokud Smlouva byla uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku (což tyto Všeobecné podmínky neumožňují) nebo mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele (mimo provozovnu poskytovatele).
- 2.10. Předčasné ukončení Smlouvy:**
- pokud Smlouva uzavřená se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou (uživatelem) předčasně skončí do tří měsíců od uzavření, je uživatel povinen uhradit poskytovateli úhradu ve výši 1/20 součtu měsíčních paušálů ceny služeb zbývajících do konce sjednané minimální doby plnění v případě uzavření Smlouvy na dobu neurčitou nebo sjednané doby trvání Smlouvy v případě uzavření Smlouvy na dobu určitou;
 - pokud Smlouva uzavřená s právnickou osobou (uživatelem) bude ukončena před uplynutím doby trvání Smlouvy v případě uzavření Smlouvy na dobu určitou nebo před uplynutím minimální doby plnění v případě uzavření Smlouvy na dobu neurčitou, má poskytovatel vůči uživateli nárok na úhradu 20% součtu měsíčních

paušálů ceny služeb zbývajících do konce sjednané minimální doby plnění v případě uzavření Smlouvy na dobu neurčitou nebo sjednané doby trvání Smlouvy v případě uzavření Smlouvy na dobu určitou.

2.11. Zánikem Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu a práva a povinnosti stran, které ze své povahy mají platit i po ukončení Smlouvy (např. povinnost uživatele vrátit zařízení, právo poskytovatele doučtovat platby v souladu s Ceníkem služeb a těmito Všeobecnými podmínkami a povinnost uživatele je zaplatit). Při zániku Smlouvy jsou strany povinny splnit své dosud nevyrovnané závazky ve lhůtě nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne zániku Smlouvy, pokud v rámci jednotlivých závazků stran nebyla stanovena jiná lhůta pro plnění, která má v takovém případě přednost.

2.12. Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost Smlouvy, či řádné plnění sjednané ve Smlouvě.

III. Práva a povinnosti poskytovatele

3.1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby v souladu se Smlouvou a jejími nedílnými součástmi, tj. Ceníkem služeb, těmito Všeobecnými podmínkami a Technickou specifikací služeb a dále v souladu s příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích.

3.2. Poskytovatel zaručuje, že telekomunikační infrastruktura jeho sítě je ve stavu a v takové kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve Smlouvě a že má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice. Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá poskytovatel postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované sítě, a to především systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navyšování jejich kapacity včetně kapacity propojení nejen s tuzemskými operátory. Tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných služeb.

3.3. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služby jejím zprovozněním, a to dnem uvedeným ve Smlouvě a pokud tento den není ve Smlouvě sjednán, pak v termínu do 30 (třiceti) dnů ode dne uzavření Smlouvy. Uživatel je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a dále i jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování služeb. Pokud uživatel potřebnou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, než bude nezbytná součinnost ze strany uživatele poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 14 (čtrnáct) dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy a uživatel je povinen uhradit poskytovateli v plné výši náklady poskytovatele spojené s jeho snahou o zprovoznění služby.

3.4. Umístí-li poskytovatel k uživateli zařízení určené pro poskytování služby, zůstává toto zařízení ve vlastnictví poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní jež je definováno ve specifikaci služby. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost a provoz koncového zařízení uživatele.

3.5. Po prvotním zprovoznění služby je poskytovatel povinen předat uživateli parametry pro přístup uživatele do sítě, popřípadě budou uživateli sděleny na telefonním čísle poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje bezplatně poskytnout uživateli telefonickou pomoc při konfiguraci přístupu uživatele, a to do 48 (čtyřiceti osmi) hodin po zprovoznění propojení mezi uzlem poskytovatele a uživatele.

3.6. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Poskytovatel dále může dočasně přerušit poskytování služby:

- při nezbytných přestavbách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch;
- z důvodu daných zákonem nebo na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu, o kterých, pokud je to možné, předem uživatele vyrozumí;
- v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě poskytovatele, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti;
- nezaplatil-li uživatel ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 (jeden) týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může poskytovatel uživateli omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná;
- z dalších důvodů uvedených ve Smlouvě nebo v těchto Všeobecných podmínkách, zejména na základě porušení jiné povinnosti ze strany uživatele (např. z důvodu nepotvrzení předávacího protokolu o zprovoznění služby uživatelem nebo na základě skutečností uvedených v odstavci 4.8. těchto Všeobecných podmínek atd.).

Poskytovatel obnoví poskytování služby v přiměřené lhůtě poté, co odpadne důvod pro přerušování poskytování služby. V případě, že bylo poskytování služby přerušeno z důvodů spočívajících na straně uživatele, je uživatel povinen i po dobu, co poskytování služby bylo přerušeno, hradit měsíční cenu služby, popřípadě i další poplatky stanovené v Ceníku služeb.

3.7. Poskytovatel je povinen odstraňovat případné závady, které se při poskytování služby projeví, při čemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Uživatel je povinen zajistit po předchozím ústním upozornění bezodkladnou dosažitelnost a součinnost způsobilé osoby uživatele a pokud je to nutné pro lokalizaci a

odstranění závady i vstup poskytovatele do prostor uživatele. Pokud uživatel nezajistí nutnou součinnost či tak učiní v prodlení, poskytovatel neodpovídá za bezporuchový chod připojení, ani za jeho technické prostředky.

3.8. Poskytovatel není povinen řešit nefunkčnost připojení uživatele v případě, že se jedná o závadu způsobenou virem nebo neodborným zásahem uživatele do nastavení počítače. V tomto případě poskytovatel účtuje sazbu dle Ceníku, pokud je v Ceníku poskytovatele stanovena.

3.9. Náhradní plnění poskytovatel neposkytuje a uživatel není oprávněn jej požadovat, pokud to není součástí Smlouvy.

3.10. Poskytovatel je oprávněn při korespondenci s uživatelem užívat e-mailovou adresu uživatele uvedenou ve Smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem uživateli do této schránky se považuje bez dalšího za doručenou.

IV. Práva a povinnosti uživatele

4.1. Uživatel má právo na užívání služby v rozsahu a způsobem odpovídajícím Smlouvou stanoveným podmínkám a současně se zavazuje užívat službu v souladu se Smlouvou a s těmito Všeobecnými podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích. Při užívání služby nesmí uživatel porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob.

4.2. Uživatel odpovídá za to, že koncová zařízení navazující na zařízení poskytovatele budou mít platné technické a bezpečnostní atesty a že v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. V případě že bude uživatel používat k připojení své vlastní zařízení, musí se jednat o zařízení homologované a schválené pro prodej a provoz v ČR a musí být instalováno tak, aby svým provozem nenarušovalo ostatní uživatele, či poskytovatele bezdrátového připojení. Jestliže uživatel tyto podmínky nesplní je poskytovatel oprávněn okamžitě odpojit uživatele od své sítě a ukončit službu formou odstoupení od Smlouvy. Jestliže správa telekomunikační provoz takového zařízení zastaví nebo zakáže, nese uživatel veškeré důsledky.

4.3. Uživatel je povinen umožnit poskytovateli v místě koncového bodu sítě provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s montáží technických zařízení poskytovatele, tak jako s jeho opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním či demontáží apod. Uživatel přebírá plnou odpovědnost za zařízení poskytovatele, které bylo u uživatele umístěno. Uživatel je povinen toto zařízení chránit před poškozením, odcizením, ztrátou, zničením či neoprávněným užíváním a odpovídá poskytovateli za škodu tímto vzniklou.

4.4. Uživatel má právo užívat zařízení poskytovatele pouze za účelem příjmu služeb poskytovatele. Uživatel není oprávněn používat instalovaná technická zařízení poskytovatele k jiným účelům, než ke kterým byla dle Smlouvy poskytnuta, ani jakkoli upravovat jejich konfiguraci, či tyto přemísťovat, a to ani v rámci jedné budovy. Uživatel není oprávněn k technickým zařízením poskytovatele umožnit připojení třetích osob.

4.5. Uživatel je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat poskytovateli písemně nebo elektronickou poštou, na e-mailovou adresu poskytovatele, změnu všech svých identifikačních údajů, uvedených ve Smlouvě pod položkou „uživatel“. Tyto změny je uživatel povinen oznámit poskytovateli do 7 (sedmi) dnů, ode dne, kdy k nim došlo. Výše uvedeným způsobem nelze měnit podmínky sjednané Smlouvou.

4.6. Uživatel je oprávněn pro korespondenci s poskytovatelem využívat e-mailovou schránku poskytovatele uvedenou v záhlaví Smlouvy, to pak s výjimkou uvedenou v odstavci 7.3. těchto Všeobecných podmínek (uplatnění reklamace). V případě užívání jiné e-mailové schránky pro korespondenci s poskytovatelem, nenese poskytovatel odpovědnost za doručení zprávy.

4.7. Uživatel se zavazuje:

- a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn,
- b) nepoužívat služby a 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,
- c) nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování, nezatěžovat systém nefunkčními aplikacemi (např. zatěžování sítě v důsledku virů zařízení uživatele) a nepodnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti systému poskytovatele,
- d) zdržet se jakýchkoli jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.

4.8. V případě, že uživatel poruší svůj závazek uvedený v odst. 4.7. nebo nastane skutečnost zakázaná v odst. 4.7. těchto Všeobecných podmínek, je poskytovatel oprávněn poskytování služby na dobu nezbytně nutnou přerušit bez předchozího upozornění uživatele.

4.9. Uživatel nesmí bez souhlasu poskytovatele měnit parametry, které mu byly přiděleny, zejména IP adresy a fyzické adresy adaptéru – MAC. Při jakémkoliv takovéto neoprávněné změně, nemá uživatel právo reklamovat službu, popřípadě jeho reklamace bude uznána jako neoprávněná a zpoplatněná. Jelikož uživatel takovýmto jednáním (změnou síťových adres) může narušit správnou funkci připojení ostatních uživatelů, může mu poskytovatel vyměřit finanční spoluúčast na případném odškodnění poškozených uživatelů jeho jednáním a účtovat hodinovou sazbu za čas, který poskytovatel potřeboval ke sjednání nápravy. V případě, že poskytovatel přidělil uživateli IP adresu, je uživatel povinen uvolnit ji v den, kdy Smlouva byla ukončena.

4.10. Při zániku Smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů, a to ve funkčním a nepoškozeném stavu. Tuto povinnost je uživatel povinen splnit ve lhůtě sjednané Smlouvou a pokud ve Smlouvě není lhůta stanovena, pak ve lhůtě 14 (čtrnácti) dnů ode dne zániku Smlouvy. V případě, že v uvedené lhůtě uživatel kompletní instalované zařízení poskytovateli nevrátí buď vůbec, nebo jen částečně nebo zařízení nebude ve funkčním nepoškozeném stavu, je uživatel povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši **3.000Kč**. Pokud uživatel poruší jiný ze svých závazků uvedených ve Smlouvě a jejích nedílných součástí, má vůči němu poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši **2.000Kč**, pokud ve Smlouvě či v těchto Všeobecných podmínkách není upraveno jinak.

V. Cena a platební podmínky

5.1. Poplatky (cena) za každou službu jsou stanoveny Smlouvou a aktuálním Ceníkem služeb, který je přístupný na webových stránkách poskytovatele.

5.2. Poskytovatel je oprávněn Ceník služeb měnit. Poskytovatel je oprávněn účtovat uživateli aktivační, deaktivální či jiné jednorázové poplatky stanovené Ceníkem služeb, pokud v daném případě není dohodnuto jinak. Poskytovatel je oprávněn poskytovat slevy, a to i jako podmíněně.

5.3. Pokud není dohodnuto jinak, je zúčtovacím obdobím kalendářní měsíc. Cena služeb (měsíční paušál), ev. jiné pravidelně placené ceny ve fixní výši, jsou vyúčtovány vždy k prvnímu dni kalendářního měsíce na tento měsíc, se splatností do 15.dne fakturovaného období. Pokud není dohodnuto jinak, jsou aktivační a jiné jednorázové poplatky uživateli účtovány po zprovoznění služby a poplatek související s ukončením služby (deaktivační poplatek) je účtován po ukončení služby, a to u všech poplatků se splatností do 7 (sedmi) dnů ode dne vystavení faktury. Cenu služeb je uživatel povinen hradit poskytovateli od data zahájení poskytování služby. Poskytovateli náleží právo na úhradu ceny služeb a pravidelných poplatků bez ohledu na skutečnost, zda uživatel sjednanou službu z vlastní vůle skutečně užíval.

5.4. Vyúčtovaná částka je uživatelem uhrazena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným ve vyúčtování na bankovní účet poskytovatele, případně hotovostní platbou na příslušných provozovnách poskytovatele. Daň z přidané hodnoty (DPH) je v ceně služby a v ceně poplatku zahrnuta ve výši platné ke dni uzavření této smlouvy. V případě změny výše DPH upraví poskytovatel v souladu s novou sazbou DPH celkovou cenu služby či poplatku.

5.5. V případě prodloužení uživatele s úhradou ceny služeb nebo poplatku, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,2% z dlužné částky za každý i započatý den svého prodloužení.

5.6. V případě prodloužení uživatele se zaplacením ceny za poskytnuté služby je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli náklady spojené se zasláním upomínek a s vymáháním pohledávek, a to ve výši dle Ceníku služeb nebo dle příslušných obecně závazných právních předpisů.

5.7. Poskytovatel je oprávněn jednostranně započítat svoji pohledávku za uživatelem oproti jakýmkoliv pohledávkám uživatele za poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za uživatelem. Poskytovatel má vůči uživateli nárok na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek třetí osobou.

5.8. Uživatel není oprávněn jednostranně započítat svoji pohledávku za poskytovatelem oproti jakékoliv pohledávce poskytovatele za uživatelem. Uživatel není oprávněn postoupit svoji pohledávku za poskytovatelem třetí osobě.

VI. Úroveň kvality služby, závady a poruchy

6.1. Parametry služby, tedy rychlost stahování a odesílání dat uvedená v Ceníku služeb a v Technické specifikaci služeb jsou maximální hodnoty, jedná se o inzerovanou rychlost.

U kabelového připojení se za běžně dostupnou rychlost stahování a odesílání dat považuje rychlost, kterou může koncový uživatel reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá a její hodnota odpovídá **v denním průměru (tj. za 24 hodin)** nejméně 60% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat. Hodnota minimální rychlosti odpovídá 30% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované rychlosti se považuje za výpadek služby.

U bezdrátové technologie se za běžně dostupnou rychlost stahování a odesílání dat považuje rychlost, kterou může koncový uživatel reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá a její hodnota odpovídá **v denním průměru (tj. za 24 hodin)** nejméně 60% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat. Hodnota minimální rychlosti odpovídá 30% inzerované rychlosti stahování a odesílání dat. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30% inzerované rychlosti se považuje za výpadek služby.

6.2. Rychlost přenosu dat, či kvalita služby může být ovlivněna sdílenou kapacitou v síti nebo nadprůměrným užíváním audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání v domácí síti uživatele. Bezdrátové připojení (WiFi) má vliv na kvalitu přenosové rychlosti, kdy zpravidla snižuje přenosovou rychlost. Měření rychlosti je nutné provádět

na koncovém bodu zařízení, které není jinak zatěžováno. V případě rozdílných výsledků měření rychlosti bude rozhodující výstup z analytiky modemu, do kterého poskytovatel na vyžádání umožní nahlédnout. Vlivem řady různých faktorů mohou parametry služby vybočit z výše definovaných hodnot. Za velkou trvalou odchylku rychlosti od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo odesílání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Při výpadku služby (odstavec 6.1.) nebo při nedodržení parametrů služby (odstavec 6.2.), má uživatel právo reklamace služby v souladu s článkem VII. těchto Všeobecných podmínek.

6.3. Uživatel bere na vědomí, že při poskytování služeb může docházet k občasnému snížení kvality, dočasnému omezení služby, popř. k přerušení poskytovaných služeb. Pokud takovou skutečnost lze předvídat, oznámí ji poskytovatel uživateli předem prostřednictvím elektronické pošty nebo prostřednictvím webové stránky poskytovatele. V případě tohoto oznámení poskytovatele nemá uživatel povinnost oznámit závalu způsobem uvedeným v odstavci 6.4. těchto Všeobecných podmínek.

6.4. Hlášení závad a poruch služby: v případě zjištění závady nebo poruchy v poskytování služby, je uživatel povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit telefonicky na číslo: +420605228060 anebo na e-mailovou adresu poskytovatele: info@emkrumlov.net (v případě služeb v síti emkrumlov.net) anebo na info@podorlicko.net (v případě služeb v síti podorlicko.net). Telefonické oznámení je třeba doplnit nejpozději do 24 (dvaceti čtyř) hodin písemným oznámením doručeným poskytovateli (i formou e-mailu), kdy toto oznámení je uplatněno okamžikem jeho doručení poskytovateli.

6.5. Poskytovatel je povinen odstranit závadu v poskytování služby, spočívající v jeho zařízeních, ve lhůtě nejpozději 48 (čtyřiceti osmi) hodin od okamžiku, kdy mu došlo hlášení o závadě či poruše služby. Poskytovatel není v prodlení s odstraněním poruchy či závady v případě, že tyto spočívají na straně uživatele nebo z důvodu objektivních (např. neumožnění přístupu ke koncovému bodu sítě, přerušení dodávky elektrické energie apod.).

6.6. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel, to pak s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo osoba, již umožnil přístup k zařízení poskytovatele anebo, jde-li o závadu způsobenou koncovým zařízením nebo na koncovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli a uživatel je povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění této závady, a to dle aktuálního Ceníku služeb.

6.7. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním závady delším než 10 (deset) dní po sobě jdoucích od doručení nahlášení závady nebo poruchy služby poskytovateli, je uživatel oprávněn od Smlouvy v době trvání tohoto prodlení poskytovatele s odstraněním poruchy či závady jednostranně odstoupit.

6.8. Oznámí-li uživatel poskytovateli poruchu či závadu služby, ačkoliv v poskytování služeb k poruše ani k závadě nedošlo, nese uživatel náklady poskytovatele, které poskytovatel na základě tohoto bezdůvodného oznámení uživatele vynaložil, a to dle aktuálního Ceníku služeb.

6.9. Za poruchu či závadu služby se nepovažuje:

- snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele. Plánované pravidelné údržby jsou poskytovatelem zpravidla oznamovány předem na webových stránkách poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje k tomu, že pravidelná údržba nepřesáhne 8 (osm) hodin v kalendářním měsíci. Při překročení této doby má uživatel právo požadovat přiměřené snížení ceny služby;
- přerušení služby dle odstavce 3.6. těchto Všeobecných podmínek.

VII. Reklamační a mimosoudní řešení sporů

7.1. Uživatel má právo na uplatnění reklamace směřující proti rozsahu a kvalitě služeb nebo proti výši účtované ceny služeb.

7.2. Reklamační lhůty:

- reklamací na vyúčtování ceny nebo poplatku je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 (dvou) měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny nebo poplatku dodáváno, je uživatel oprávněn reklamaci uplatnit do 2 (dvou) měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtované ceny služby nebo poplatku. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu se nelze odvolat.
- reklamací na poskytnutou službu je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 (dvou) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

7.3. Uplatnění reklamace. Reklamační se uplatňuje písemně poštou (doporučeně s dodejkou) na adresu sídla poskytovatele nebo elektronickou zprávou na e-mailovou adresu poskytovatele: info@emkrumlov.net (v případě služeb v síti emkrumlov.net) anebo na info@podorlicko.net (v případě služeb v síti podorlicko.net). Za den

uplatnění reklamace se považuje den odeslání reklamace (v případě poštovní přepravy doporučeně s dodejkou). Reklamační údaje musí obsahovat označení účastníka (u fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, bydliště; u právnické osoby obchodní firma, IČ, sídlo), místo instalace služby, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace ceny navíc také označení dokladu, kterou byla cena účtována a spornou částku a sporné období.

7.4. Vyřízení reklamace. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 (jednoho) měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že reklamační údaje na vyúčtování ceny nebo poplatku bude shledána oprávněnou, je poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch uživatele, vrátit mu rozdíl ceny nebo poplatku nejpozději do 1 (jednoho) měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn tuto povinnost splnit formou použití přeplatku přednostně na vyrovnání splatných závazků uživatele. Pokud takové závazky neexistují, poskytovatel vrátí uživateli přeplatek formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování ceny služby. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba ceny služby, uhradí poskytovatel nezapočtenou část uživateli převodem na bankovní účet určený uživatelem nebo v hotovosti v provozovně poskytovatele. Pokud reklamační údaje na poskytovanou službu bude shledána oprávněnou, tedy pokud bylo službu možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

7.5. Námitka proti vyřízení reklamace. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci nebo není-li jeho reklamační údaje vyřízena vůbec nebo včas, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 (jednoho) měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

7.6. Mimosoudní řešení sporů. Vznikne-li mezi uživatelem a poskytovatelem spor, který se nepodaří urovnat smírně, může se uživatel obrátit za účelem mimosoudního řešení sporu na Český telekomunikační úřad. Internetová stránka tohoto orgánu je www.ctu.cz, nebo na Českou obchodní inspekci. Podrobné informace jsou uvedeny na internetových stránkách <https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>.

7.7. Reklamační údaje poskytovatele. Postup na vyřizování reklamací dle čl. VII. těchto Všeobecných podmínek se nevztahuje na věci pronajaté, zapůjčené nebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecně závazné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

VIII. Odpovědnost za škodu

8.1. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením jeho smluvních povinností ze Smlouvy a jejích nedílných součástí. Poskytovatel odpovídá za funkčnost sítě, zařízení a technických prostředků pouze po koncový bod sítě, kdy nezaručuje kompatibilitu přijímacích zařízení používaných jinými operátory, poskytovateli či prodejci.

8.2. V případě poruchy či závady služby se nároky uživatele řídí článkem VII. těchto Všeobecných podmínek. V těchto případech není poskytovatel povinen v souladu s ustanovením § 64 odstavce 12 zákona hradit uživateli škodu či jinou újmu způsobenou v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. V ostatních případech odpovídá poskytovatel za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši pět tisíc korun českých, není-li dohodnuto jinak. Ušlý zisk se nehradí.

8.3. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou z důvodů, které nejsou poskytovatelem ovlivnitelné (např. omezená provozuschopnost technických a programových prostředků, nebo z důvodu interference – rušení rádiového signálu, atmosférických vlivů apod.). Poskytovatel neodpovídá ani za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinnosti, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za vyšší moc se považují zejména civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, sesuvy půdy apod.

8.4. Poskytovatel nenese odpovědnost za informace, údaje a data dostupná v síti Internet a za jakékoliv škody uživatele vzniklé přístupem třetích osob ke koncovému zařízení uživatele nebo za ztráty dat uživatele na jeho koncovém zařízení. Poskytovatel také neručí za jednání uživatele a za škody, které uživatel případně způsobí třetí osobě.

IX. Závěrečná ustanovení

9.1. Bude-li některé ustanovení Smlouvy a jejích nedílných součástí shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení Smlouvy a jejích nedílných součástí.

9.2. Uživatel vyslovuje souhlas s převodem práv a povinností poskytovatele plynoucích ze Smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převezme všechna ustanovení Smlouvy beze změny.

9.3. Uživatel není oprávněn převést nebo postoupit Smlouvu na třetí osobu.

9.4. Práva a povinnosti těmito všeobecnými podmínkami neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

9.5. Spory vzniklé při poskytování služeb dle Smlouvy a jejích nedílných součástí budou řešeny především smírnou cestou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů dle příslušných ustanovení právních předpisů České republiky. Spory mezi uživatelem a poskytovatelem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě v souladu s ustanovením § 129, odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb. rozhoduje Český telekomunikační úřad.

9.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti **dne 01.01.2021** a v celém svém rozsahu nahrazují předchozí.