

Všeobecné obchodní podmínky

vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZoEK“), ustanovením § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, platné od 1.1.2021

1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

- 1.1. Tento dokument je nedílnou součástí smluv o poskytování telekomunikačních služeb a obsahuje obecná smluvní ujednání.
- 1.2. Smlouva je účinná dnem podpisu oběma stranami. Pokud došlo k podpisu smlouvy jejími účastníky v nestejný den, je smlouva účinná tím dnem podpisu, který nastal později.
- 1.3. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní dobou 1 měsíc, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Výpověď musí být zaslána písemně na adresu sídla poskytovatele, jinak je neplatná. Výpovědní lhůta započne prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 1.4. Smlouva může být měněna, doplněna nebo rušena pouze písemným dodatkem, na němž se strany shodnou.
- 1.5. Smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Všechna vyhotovení mají platnost originálu.

2. ZŘÍZENÍ SLUŽBY A JEJÍ UŽÍVÁNÍ

- 2.1. Zákazník je odpovědný za způsob využívání služby.
- 2.2. Pokud se Zákazník s Poskytovatelem nedohodne jinak (taková dohoda musí být uzavřena v písemné formě), započne poskytování dnem, kdy Poskytovatel

- oznámí Zákazníkovi, že služba je technicky dostupná.
- 2.3. Přístupem ke kterékoli ze služeb Zákazníkem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje Zákazník příslušné lhůty a Všeobecné podmínky. Dále Zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.
- 2.4. Zákazník se zavazuje zajistit Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy a případně i součinnost konečného uživatele služby, pokud jím není sám.
- 2.5. Poskytovatel poskytne oprávněný přístup k nabízeným službám objednaných Zákazníkem a nebude odpovědný za žádné zneužití těchto služeb kteroukoli stranou mimo jeho dohled. Při zneužití těchto služeb Zákazníkem nebo osobami, jimž dal Zákazník souhlas s použitím služeb, odpovídá Zákazník za škodu tím způsobenou.
- 2.6. Zákazník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu svých pracovních stanic, případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám Poskytovatele. Veškeré vybavení 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.
- 2.7. Termínem „připojená stanice“ se rozumí každé zařízení, které libovolným způsobem může využívat kteroukoli službu Internetu prostřednictvím sítě Poskytovatele.
- 2.8. Zákazník bude informovat Poskytovatele o všech důležitých změnách v konfiguraci své počítačové sítě souvisejících s charakterem služby – zejména o zprovoznění serveru s protokoly TCP/IP a routerů. Pokud to Poskytovatel považuje za potřebné nebo žádoucí v zájmu provozu služby, musí s ním Zákazník spolupracovat při uvádění výše uvedených změn do chodu.
- 2.9. V případě, že Poskytovatel nesouhlasí se změnami v LAN Zákazníka uvedenými v bodě 2.8, které vedou, nebo mohou vést,

k poruše provozu sítě Poskytovatele, k poruše zařízení Poskytovatele umístěného v LAN síti Zákazníka, 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 odstoupit od smlouvy a účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi.

- 2.10. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit, či přerušit přístup Zákazníka ke službě, pokud Zákazník ohrozí chod jakékoli části sítě Poskytovatele nebo poskytovaných služeb do doby, než dojde k nápravě. Zákazník je povinen účinně spolupracovat na odstranění příčin ohrožujících chod sítě Poskytovatele nebo poskytovaných služeb.
- 2.11. Zákazník bude službu užívat tak, aby tím nedocházelo k porušování práv třetích osob.
- 2.12. Zákazník může být připojen k síti poskytovatele pouze v lokalitách, jež jsou pokryty signálem vysílačů vlastněných Poskytovatelem. Aktuální možnosti připojení v jednotlivých lokalitách mohou být sděleny Poskytovatelem telefonicky, či na webových stránkách.
- 2.13. Zákazník nesmí internetové připojení dále distribuovat třetím osobám bez písemného povolení Poskytovatele.
- 2.14. Poskytovatel garantuje kvalitu a dostupnost služby na základě SLA uvedeného v Ceníku.
- 2.15. Služba IPTV poskytuje společnost GrapeSC a.s. a řídí se jejími podmínkami.

3. SERVISNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Poskytovatel je povinen na své náklady pomoci Zákazníkovi při opravě chyb zapříčiněných jakýmkoli nedostatkem ve službě, jsou-li takové chyby přisuzovány personálu Poskytovatele nebo programům či vybavení, které Poskytovatel poskytuje jako součást služby. V případě, že porucha není na straně Poskytovatele, hradí Zákazník veškeré servisní práce provedení Poskytovatelem podle platného Ceníku.

- 3.2. Poskytovateli bude dána vždy příležitost napravit jakýkoli nedostatek v některé službě dříve, než dojde k porušení jeho povinnosti podle smlouvy. Zákazník dovolí Poskytovateli přijmout všechna příslušná opatření k obnovení služby.
- 3.3. Pro určení místa závady je jako rozhraní stanoven síťový konektor typu RJ-45 napojený na síťové rozhraní v zařízení Poskytovatele.
- 3.4. Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping) a ověření funkčnosti služeb (http, POP3, SMTP, FTP apod.).
- 3.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě. O této věci bude Poskytovatel Zákazníka informovat v max. možném časovém předstihu. Odstávka nesmí překročit dobu 48 hodin.
- 3.6. Poskytovatel neodpovídá za dodržení úrovně kvality Služeb či závady na sítích jiných operátorů, ani za přerušení dodávky Služeb v důsledku přerušení dodávky elektrické energie z centrální rozvodné sítě.

4. BEZPEČNOST, DŮVĚRNOST, AUTORSKÁ PRÁVA

- 4.1. 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.
- 4.2. Zákazník je odpovědný za postupy k ochraně svých programů a dat.
- 4.3. Poskytovatel nebude odpovědný za chyby v přenosu, porušenost dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků pronajatých Zákazníkem od jiných organizací.
- 4.4. Zákazník je povinen užívat službu tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv.
- 4.5. Zákazník se zavazuje poučit všechny, jimž umožní přístup k Internetu, o nepřípustnosti šíření počítačových virů, trojských koňů a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v síti

Internet a nepřístupnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům.

- 4.6. Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní a identifikační údaje Zákazníků, které Poskytovatel získal v souvislosti s uzavřením Smlouvy, či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem se Zákazníkem, či od třetích osob. Poskytovatel chrání osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a dle nařízení a ustanovení ÚOOÚ.

5. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Veškeré ceny spojené s instalací a servisem stejně jako pravidelné poplatky za připojení k Internetu jsou uvedeny v platném Ceníku.
- 5.2. Namůže-li Zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady, za které sám neodpovídá, nebo z důvodu prokazaného nedodržení úrovně kvality služeb pro závadu technického či provozního charakteru na straně Poskytovatele, má Zákazník právo na poskytnutí přiměřené slevy z Ceny Služby, zpravidla na poskytnutí Služby náhradním způsobem, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Sleva bude zúčtována obvykle v následujícím vyúčtování, v opačném případě je Zákazník oprávněn uplatnit reklamaci vyúčtování. Podmínky uznání reklamace jsou uvedeny v Reklamačním řádu.
- 5.3. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou účtované částky a není-li dohodnutý alternativní termín úhrady, vyhrazuje si Poskytovatel právo pozastavit poskytování služeb a prací až do doby úplného zaplacení dlužné částky. Po dobu takového pozastavení služeb a prací budou Zákazníkovi účtovány všechny pravidelné poplatky dle smlouvy.
- 5.4. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu služby rozhoduje výpis z provozu Poskytovatele.
- 5.5. Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích hradit Zákazníkovi škodu či jinou újmu způsobenou v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Smluvní strany si ve smyslu ust. § 63 odst. 1. písm. k)

výslovně sjednávají, že v případě nedodržení úrovně kvality Služby bude tento stav považován a řešen shodným způsobem, jako závada Služby, a to včetně poskytnutí odpovídající kompenzace (ust. čl. 5 těchto VP).

6. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE

- 6.1. Není-li uvedeno jinak, Provozovatel na dobu využívání služby zapůjčí potřebnou technologii pro připojení Zákazníkovi zdarma. Tato technologie zůstává ve vlastnictví Poskytovatele. Zákazník nemá žádná práva k tomuto zařízení, ani nemá právo do zařízení žádným způsobem zasahovat. Toto ujednání se nevztahuje na zařízení, které si Zákazník zakoupí (např. VoIP telefon, switch, atd.). Zákazník souhlasí s umístěním antény a dalšího potřebného zařízení na budovu a do prostor, ve kterých sídlí. Je dále povinen umožnit přístup Poskytovateli k zařízení.
- 6.2. Zákazník je povinen ze své strany učinit taková opatření, aby na systému a zařízení nevznikla škoda neoprávněnou manipulací nepovolanými osobami. V případě porušení této povinnosti odpovídá Zákazník za škodu na tomto zařízení způsobenou. Této odpovědnosti je zbaven v případě násilného vniknutí do objektu, jež nemohl předpokládat, a také v případě škod způsobených vyšší mocí.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Pokud některá strana poruší podmínky Smlouvy, druhá strana ji požádá o nápravu. Tato náprava musí být provedena v rozumné a určené době, pokud není ve Smlouvě 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.
- 7.2. Smluvní strany vyslovují souhlas s převodem smluvních vztahů plynoucí ze Smlouvy ba třetí osobu za předpokladu, že

tato osoba převezme všechna ustanovení Smlouvy beze změny.

- 7.3. Uzavřením nové smlouvy, ve které jsou dohodnuty nové podmínky poskytování dosavadních služeb, zaniká smlouva stará.
- 7.4. Provozovatel si vyhrazuje právo změnit Všeobecné podmínky. S novým zněním Všeobecných podmínek musí Poskytovatel seznámit Zákazníka a zaslat je na jeho e-mailovou adresu, poštu, či zveřejnit na svých stránkách nejpozději 3 měsíce před nabytím platnosti.
- 7.5. Provozovatel si vyhrazuje právo změnit Ceník. S novým zněním Ceníku musí Poskytovatel seznámit Zákazníka a zaslat na jeho e-mailovou adresu, poštu, či zveřejnit na svých internetových stránkách 1 měsíc před nabytím platnosti.
- 7.6. Zákazník určí svou kontaktní poštovní adresu a telefon (nejlépe mobilní) pro technické, či fakturační záležitosti a nahlásí ji Poskytovateli. Současně je povinen nahlásit veškeré změny těchto údajů, ke kterým v budoucnu případně dojde.
- 7.7. Poskytovatel a Zákazník se výslovně dohodli, že se závazkový vztah založený Smlouvou řídí českým právním řádem.
- 7.8. Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy.
- 7.9. Aktuální znění je dostupné na webových stránkách www.petnet.cz
- 7.10. Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2012.