

## **Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb**

Tyto podmínky stanovují postup uzavírání smluv o poskytování a užívání telekomunikačních služeb a podmínky poskytování veřejné telekomunikační služby přístupu na internet (Služba) Uživateli Poskytovatelem. Služba se poskytuje na území ČR.

### **1. Definice základních pojmů(používaných v těchto podmínkách i uzavíraných smlouvách)**

1.1. Poskytovatelem se rozumí CZSpeed.NET s.r.o., Braškovská 15/308,16100 Praha 6, IČO:27885836, DIČ: CZ27885836

1.2. Uživatel je fyzická nebo právnická osoba využívající na základě Smlouvy o připojení uzavřené s Poskytovatelem využívá služeb sítě internet.

1.3. Instalací se rozumí zprovoznění spoje mezi Uživatелеm a přístupovým bodem provozovatele pomocí technologie, kterou stanoví smlouva.

### **2. Smlouva, její vznik a ukončení**

2.1 Smlouva je uzavřena a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vydáních z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom. Smlouva může být uzavřena i ústní formou. V tomto případě se veškeré vztahy řídí dle těchto Všeobecných podmínek. Připojením na přístupový bod Poskytovatele Uživatel souhlasí v plném rozsahu se všemi ustanoveními těchto Všeobecných podmínek a uzavřené smlouvy.

2.2 Smlouva nabývá účinnosti dnem převzetí instalace a zprovoznění Služby v případě, kdy Poskytovatel provádí instalaci u zákazníka. Smlouva nabývá účinnosti dnem aktivace Služby na přístupovém bodu Poskytovatele v případě, kdy zákazník volí instalaci své strany spoje svépomocí(s možnou technickou podporou Poskytovatele nebo jeho pracovníka)

2.3 Smlouvu lze měnit jen písemně formou dodatků nebo příloh, podepsanými Poskytovatelem a Uživatелеm. Tyto dodatky a přílohy se pak stávají nedílnou součástí smlouvy.

2.4 Smlouva může být uzavřena na dobu určitou nebo neurčitou.

2.5 Smlouva uzavřená na dobu určitou může být ukončena uplynutím doby, na kterou byla sjednána. V tomto případě má Uživatel povinnost o úmyslu ukončit spolupráci s Poskytovatelem podat Poskytovateli informaci nejpozději 14.den přede dnem, ke kterému uplyne doba, na kterou byla smlouva sjednána. Dále může zaniknout smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.

Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může být ukončena:

- a) výpovědí Uživatele s měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci doručení výpovědi Poskytovateli
- b) odstoupením z důvodů podstatného porušení smlouvy nebo těchto podmínek. Odstoupení z tohoto důvodu nabývá účinnosti dnem doručení písemného prohlášení oprávněné strany straně, která smlouvu podstatně porušila.
- c) zrušením poskytování Služby v oblasti, kde byla Služba Uživateli poskytována, provozovatelem z důvodů klimatických změn(jevů), technologických změn (zarušení

apod.) nebo změny legislativních podmínek v ČR na jejichž základě je Služba poskytována a která další poskytování Služby znemožní nebo ztíží natolik, že Poskytovatel nebude schopen poskytování Služby zajistit. V takovém případě smlouva zaniká 7 dní po doručení oznámení Uživateli Poskytovatelem, nestanoví-li oznámení lhůtu delší.

2.6 Převod práv a závazků, které Uživateli vzniknou uzavřením smlouvy na třetí osoby je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

### **3. Práva a povinnosti Poskytovatele**

#### **3.1 Poskytovatel se zavazuje:**

- a) poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, těmito Podmínkami a Ceníkem jako Služby veřejné telekomunikační sítě.
- b) udržovat infrastrukturu své Sítě ve stavu a kvalitě odpovídající příslušným technickým a provozním standardům a v závislosti na použité technologii zajistit všemi silami co možná nejvyšší dostupnost Služby.
- c) provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby závady v poskytování Služby byly odstraněny bez zbytečného prodlení po jejich vzniku. Po oznámení závad Uživatелеm se Poskytovatel zavazuje zahájit práci na jejich odstranění bez zbytečného prodlení;
- d) poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkami stanovenými těmito podmínkami a doby nezbytné pro údržbu technického zařízení a software používaných k poskytování Služby
- e) informovat Uživatele o případných změnách ve Službě.

#### **3.2 Poskytovatel je oprávněn:**

- a) jednostranně změnit specifikace Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem (nevztahuje se na zrušení dle bodu 2.5c). S touto možností Uživatel souhlasí.
  - b) vytvářet provozní databázi informující o objemu dat přenesených Uživatелеm v rámci sítě Poskytovatele i dat směřujících mimo ni.
  - c) odstranit ze Sítě jakoukoliv informaci, která je v rozporu s ustanoveními těchto podmínek, právním řádem ČR nebo ustanoveními smlouvy s Uživatелеm a která se nachází na zařízeních Poskytovatele neprodleně po jejím objevení. V případě, kdy se nachází na zařízení Uživatele je Poskytovatel oprávněn odstranění informace po Uživateli požadovat. Pokud Uživatel žádosti bez zbytečného prodlení nevyhoví, považuje se to za podstatné porušení těchto podmínek.
  - d) Poskytovatel neodpovídá za závady vzniklé směrem k Uživateli za svým přístupovým bodem.
- Výjimkou je záruka na zboží (především telekomunikační zařízení), které Poskytovatel prodá dle platné kupní smlouvy zákazníkovi. Zde je samozřejmostí záruka 24 měsíců (nestanoví-li kupní smlouva jinak) a jednání v souladu s platnými právními předpisy na ochranu spotřebitele.

### **4. Práva a povinnosti Uživatele**

#### **4.1. Uživatel se zavazuje**

- a) Používat Službu v domluveném rozsahu (dle podmínek, smlouvy, ceníku) a dle platných právních předpisů
- b) platit smlouvou, příp. ceníkem stanovenou cenu za Službu platnou v době poskytnutí Služby a ve lhůtě splatnosti uvedené na Poskytovatelem vystaveném dokladu.

c) k odpovědnosti za koncová zařízení, která instaluje, za to že odpovídají zvláštním právním předpisům, za jejich funkčnost a kompatibilitu se zařízením Poskytovatele, na které se zařízení připojuje (informace o kompatibilitě a typu zařízení na jednotlivých přístupových bodech Poskytovatel rád na požádání potencionálnímu Uživateli oznámí).

d) jakékoliv zjištěné poruchy na síti Poskytovateli neprodleně oznámit.

e) pečovat o zařízení Poskytovatele svěřené do jeho péče (zapůjčené, pronajaté) a závady na něm Poskytovateli neprodleně hlásit. Rovněž není oprávněn se zařízením nakládat jinak, než k tomu byl Poskytovatelem instruován, přemísťovat ho, znemožňovat jeho činnost, zastavovat ho. V případě odcizení zařízení toto účastník neprodleně oznámí Policii ČR a Poskytovateli.

f) nepronikat a ani se nepokoušet o průnik do systémů Poskytovatele, do nichž nemá oprávnění vstoupit.

g) nepoužívat softwarové nebo hardwarové prostředky, které by mohli Poskytovatele (nebo jeho síť) nějakým způsobem poškodit.

h) nepoužívat Službu a síť Poskytovatele k činnostem (zasílání nevyžádaných hromadných zpráv, zasílání velmi objemných zpráv), které by mohli vést k nefunkčnosti či podstatnému zhoršení funkčnosti Služby, sítě nebo jiné újmě na Poskytovateli a/nebo ostatních Uživatelích

i) žádným způsobem neútočit, ani se nesnažit o útok/průnik do zařízení ostatních uživatelů v síti Poskytovatele, nepřetěžovat síť, ani jinak neomezovat ostatní uživatele v poklidném užívání Služby.

j) nepoužívat síť ani Službu k přepravě dat, která by byla jakýmkoliv způsobem v rozporu s platnými právními předpisy.

k) umožnit Poskytovateli a jím pověřeným osobám přístup k zařízení Poskytovatele umístěným v prostorách, kde se zařízení nachází za účely údržby, výměny a nebo demontáže.

l) sehnat si souhlas majitele objektu pro instalaci zařízení instalovaného za účelem poskytování Služby. Tento souhlas nemusí být písemný, postačí prohlášení Uživatele o souhlasu majitele objektu.

m) neposkytovat údaje potřebné pro přístup ke Službě třetím osobám (bez písemného souhlasu Poskytovatele) zejména tyto údaje: MAC adresa, adresa IP, netmask a gateway.

n) pohybovat se pouze v rozsahu IP a netmask stanoveném Poskytovatelem

o) dodržovat alespoň základní zásady etického chování v počítačových sítích.

p) k odpovědnosti za správnost kontaktních údajů v databázi Poskytovatele

## **5. Podstatné porušení smlouvy**

### **5.1 Za podstatné porušení smlouvy se považuje zejména:**

a) Uživatel je v prodlení s placením ceny za Službu či její části déle než 20 dní

b) Uživatel je ve 2 po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích opakovaně v prodlení s placením ceny za Službu či její části déle než 7 dní

c) Uživatel je již ve 3. zúčtovacím období opakovaně během jednoho kalendářního roku v prodlení s placením ceny za Službu či její části déle než 7 dní

d) způsobí svým jednáním škodu Poskytovateli nebo jiným Uživatelům sítě a/nebo Služby, kterou vlastními silami nenapraví/poškozené přiměřeně neodškodní.

e) Uživatel přes elektronické upozornění Poskytovatele nadále používá Službu nebo zařízení v rozporu s těmito podmínkami, se smlouvou a/nebo platnými právními předpisy.

f) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy

g) Uživatel přes výzvu Poskytovatele nebo oprávněných státních orgánů nadále používá v síti Poskytovatele a/nebo mimo ni zařízení, které působí na síti Poskytovatele nebo i mimo ni poruchy, rušení, či jiné závažné potíže.

## **6. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady poskytnuté veřejné telekomunikační služby (reklamace), způsob hlášení poruch**

6.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je Poskytovatel odpovědný vůči Účastníkovi urychleně odstranit závady dle závažnosti poruchy, nejpozději však do 30 dnů a vrátit již zaplacené částky účtované neoprávněně, jejichž výše je určena poměrnou částí doby, po kterou byla Služba omezena nebo neposkytnuta.

6.2 Za neposkytnutí Služby se považuje stav, kdy je Služba nedostupná déle než 10 po sobě bezprostředně následujících dní.

6.3 Za vady vzniklé neoprávněným zásahem Uživatele do zařízení sloužícího pro poskytování Služby Poskytovatel neodpovídá a odstranění takové závady bude Poskytovatelem Uživateli účtováno.

6.4 Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou jako důsledek překročení kapacity Sítě, poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součásti.

6.5 Poskytovatel neodpovídá za provoz, funkčnost a kompatibilitu zařízení účastníka hardwarové a softwarové vybavení používaného pro příjem Služby. Zařízení na straně Uživatele spravuje Uživatel dle pokynů Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za části Sítě, které jsou provozovány jinými subjekty.

6.6 Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoli náklady, ušlý zisk, ekonomické ztráty, soudní řízení nebo následné ztráty vzniklé v důsledku užívání nebo nemožnosti přístupu k Síti

6.7 Vzhledem k decentralizaci sítě internet, nelze dostupnost datových zdrojů (serverů) v této síti garantovat.

6.8 Vzhledem k charakteru sítě WiFi je třeba u tohoto typu připojení k Poskytovateli s možností občasných výkyvů v rychlosti, příp. výpadků, počítat, ačkoliv se ve většině případů úplné výpadky objevují velmi zřídka.

6.9 Odpovědnost za vady uplatní Uživatel nejdéle do 10 dnů ode dne odstranění závady na e-mailové adrese [info@czspeed.net](mailto:info@czspeed.net)

6.10 Zjištěné poruchy oznámí Uživatel neprodleně na e-mailovou adresu [info@czspeed.net](mailto:info@czspeed.net) nebo na telefonní čísla uvedená na webu [www.czspeed.net](http://www.czspeed.net)

I

## **7. Ceny služeb, způsob jejich účtování a placení**

7.1 Ceny služeb jsou zveřejněny v platném ceníku, jehož aktuální podoba je na webu Poskytovatele [www.czspeed.net](http://www.czspeed.net) a po dohodě k nahlédnutí v sídle poskytovatele.

7.2 Zúčtovací období je 1 kalendářní měsíc.

7.3 Poskytovatel vystavuje účastníkovi daňové doklady takto:

- a) za jednorázové služby, např. instalace apod., neprodleně po jejich provedení
- b) pravidelné platby jsou účtovány v měsíčních cyklech vždy na počátku daného měsíce.

c) za neúplné zúčtovací období se výše platby vypočte jako poměrná část dané pravidelné platby za období a je účtována spolu s částkou za další období na začátku období následujícího.

7.4 Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Uživatel v prodlení.

7.5 Náklady s vymáháním dlužné částky je Poskytovatel oprávněn Uživateli účtovat. Uživatel je povinen je ve stanovené lhůtě uhradit.

7.6 Za poskytnutou službu lze platit složenkou nebo převodem z účtu na účet Poskytovatele, nestanoví-li smlouva jinak.

7.7 Je-li Účastník v prodlení s platbou ceny Služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

7.8 Poskytovatel je oprávněn požadovat na dobu prvního zúčtovacího období po Uživateli zálohu.

7.9 Poskytovatel je oprávněn změnit cenu, pokud dojde ke změně nákladů či právních předpisů. (obvykle ceny klesají)

7.10 Poskytovatel je oprávněn změnit cenu Služby nebo její specifikaci Uživateli, který sít zatěžuje nad rámec normálního chování.

7.10 Zálohu může Poskytovatel započíst proti vzniklým závazkům za Uživatelem.

## **8. Zastavení poskytování služby**

8.1 Poskytovatel může pozastavit nebo omezit poskytování Služby v případě mimořádné situace na základě rozhodnutí státních orgánů ČR, ze závažných technických důvodů, z důvodů důležitých obecných zájmů a v případě, kdy Uživatel neplní své závazky plynoucí z těchto podmínek, příp. ze smlouvy uzavřené na základě těchto podmínek.

8.2 Nárok Poskytovatele na úhradu ceny za Službu není dotčen ani omezen omezením či pozastavením poskytování Služby z důvodu neplnění závazků Uživatele k Poskytovateli.

8.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit Službu, v případě že ji Uživatel užívá v rozporu s právním řádem ČR nebo základními etickými normami.

## **9. Ochrana osobních údajů**

9.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo ke zpracování osobních údajů potřebných pro účtování ceny za Službu Uživateli a kontaktování Uživatele v případě potřeby (jméno, příjmení, adresa, e-mail, telefonní číslo, r.č., příp. IČO a DIČ).

9.2 Poskytovatel může tyto údaje poskytnout třetí osobě jen za účelem zpracování účetnictví.

## **10. Závěrečná a společná ustanovení**

10.1 Vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem Služby se řídí platným právním řádem ČR

10.2 Komunikace mezi Uživatelem a Poskytovatelem může být vedena prostřednictvím e-mailu, ICQ a obdobných služeb, běžnou písemnou formou, telefonicky nebo osobně.

10.3 Pokud by mohlo jedno nebo více ustanovení těchto Podmínek být považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala.

Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto ustanovení.

10.4 Veškeré spory a nesrovnalosti vzniklé v souvislosti se smlouvou a těmito podmínkami budou smluvní strany řešit především vzájemnou domluvou, bez zbytečných průtahů. Pokud k dohodě při řešení sporů nedojde, smluvní strany se dohodly, že spory vzniklé ze závazkových vztahů podle těchto Všeobecných podmínek a/nebo Smlouvy budou rozhodovány v rozhodčím řízení rozhodcem nebo rozhodčím senátem podle zákona č.216/1994 Sb. a podle Jednacího řádu rozhodčího řízení a Směrnice o nákladech rozhodčího

řízení, vydaných Asociací pro rozhodčí řízení, IČ: 26639971, se sídlem Vinohradská 89, 120 00 Praha 2, zveřejněných na internetové adrese: [www.asociace-rozhodci.cz](http://www.asociace-rozhodci.cz).

10.5 Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2009

10.6 Poskytovatel může měnit Všeobecné podmínky a Ceník. Takovou změnu musí ale Uživateli oznámit nejméně 3 měsíce předem. Změny Ceníku, které se nedotýkají stávajících uživatelů bez jejich souhlasu může Poskytovatel provést bez oznámení.

10.7 Vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí těmito podmínkami a ceníkem, nestanoví-li smlouva o poskytování Služby jinak.