

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY poskytování telekomunikačních služeb

1. PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY

1.1 Firma DM net s.r.o., Starovičky 104, 691 68, IČ: 07419449 tímto stanoví následující Všeobecné podmínky („VP“) upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 1111 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“) uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb („smlouva“). Nedílnou součástí smlouvy jsou vedle VP i další přílohy, zejména Protokol o připojení, a veškeré písemné dodatky ke smlouvě uzavřené v písemné formě za účelem doplnění nebo změny smluvních podmínek a technických parametrů, pokud jsou řádně označeny jako součást smlouvy.

1.2 Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Pokud nedošlo k podpisu smlouvy jejími účastníky ve stejný den, nabývá smlouva platnosti tím dnem podpisu, který je datován později.

1.3 Není-li ve smlouvě výslovně uvedena doba trvání smlouvy, platí, že smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

1.4 Není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jiné ujednání, platí, že účastníci této smlouvy mohou ukončit její platnost výpovědí s výpovědní lhůtou 30 dnů. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být řádně doručena druhé smluvní straně.

1.5 Byla-li smlouva výslovně sjednána na dobu určitou a trvali-li práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy vyplývající v poslední den takto sjednané lhůty a nesdělil-li jeden z účastníků smlouvy v písemném oznámení adresovaném druhému účastníku alespoň 30 dnů předem, že k poslednímu dnu stanovené lhůty ukončuje svůj smluvní vztah, má se za to, že počínaje posledním dnem této lhůty se smlouva automaticky prodlužuje o dobu, na kterou byla původně uzavřena, a to i opakovaně.

2. ZŘÍZENÍ SLUŽBY A JEJÍ UŽÍVÁNÍ

2.1 Poskytovatel zajistí funkčnost služby ve smlouvou za ručené kvality a rozsahu do deseti dnů ode dne podpisu smlouvy.

2.2 Nedohodne-li se zákazník s poskytovatelem jinak, je poskytování zahájeno dnem, kdy poskytovatel oznámí zákazníkovi, že služba je technicky dostupná. O tomto poskytovatel obvykle zhotoví Protokol o předání služby do užívání, který se stává součástí této smlouvy.

2.3 Zákazník se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou nezbytně nutnou součinnost potřebnou k realizaci předmětu uzavřené smlouvy a případně i součinnost konečného uživatele služby, pokud jím není sám.

2.4 Poskytovatel poskytne oprávněný přístup ke službám vymezeným uzavřenou smlouvou a nenese odpovědnost za zneužití těchto služeb druhou smluvní stranou nebo jakoukoliv třetí osobou.

2.5 Poskytovatel neodpovídá za vady poskytované služby způsobené jiným poskytovatelem nebo uživatelem telekomunikačních služeb v rámci volných frekvencí pro poskytování telekomunikačních služeb.

2.6 Zákazník si na vlastní náklady a na vlastní odpovědnost zajistí instalaci, provoz a údržbu svých pracovních stanic včetně kabelových rozvodů své lokální počítačové sítě, případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Veškeré toto zařízení zůstává nadále ve vlastnictví zákazníka, musí splňovat obvyklé normy a standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese plnou odpovědnost za škodu způsobenou porušením těchto svých povinností.

2.7 Zákazník se zavazuje podávat poskytovateli bez zbytečných průtahů informace o všech podstatných změnách v konfiguraci své počítačové sítě souvisejících s charakterem poskytované služby. Jedná se zejména o zprovoznění serveru s protokoly IP a routeru.

2.8 V případě, že poskytovatel nesouhlasí se změnami v LAN zákazníka výše uvedenými, které vedou, nebo mohou vést, k poruše provozu sítě poskytovatele, k poruše zařízení poskytovatele umístěného v LAN zákazníka, či k pokusům obejít předmět smlouvy ze strany zákazníka, je otom povinen zákazníka informovat. V případě, že zákazník trvá na provedení výše uvedených změn, je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení zákazníkovi.

2.9 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či přerušit přístup zákazníka k poskytované službě, pokud zákazník ohrozí chod jakékoli části sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb do doby, než dojde k nápravě. Zákazník je povinen poskytnout účinnou součinnost při odstranění příčin ohrožení řádného provozu sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb.

2.10 Poskytovatel neodpovídá zákazníkovi za nepřímo způsobené či následně se projevující škody vzniklé v důsledku užívání poskytovaných služeb apod. Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost částí sítě Internet či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli nebo za výpadky v poskytování služeb a prací v důsledku vyšší moci. Poskytovatel dále nenese odpovědnost za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zásahu ze strany zákazníka nebo jiných neoprávněných osob.

2.11 Zákazník bude službu užívat způsobem chránícím práva třetích osob. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na www serveru, který zákazník případně umístí do uzlu poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.

2.12 Zákazník poskytovateli oznámí veškeré změny týkající se smlouvy (zejména změny jména, příjmení, trvalého bydliště, korespondenční adresy, kontaktního telefonu, emailové adresy, čísla účtu) do 15 dnů o dedne jejich vzniku.

2.13 V případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě a v případě přerušování poskytování služby, ke kterému docházelo podobu delší než 10 procent doby příslušného účtovacího období, poskytne poskytovatel zákazníkovi slevu ve výši 3 procent měsíční platby za každý započatý den snížené kvality služby nebo přerušování jejího poskytování. Sleva bude poskytnuta jen tehdy, pokud tento nárok zákazník uplatní formou reklamace dle čl. 3.7.

3. PODMÍNKY ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

3.1 Poskytovatel se zavazuje na své náklady poskytnout zákazníkovi potřebnou a účinnou součinnost při odstranění závad bránících řádnému užívání poskytované služby, pakliže je tato závada prokazatelně nazařizována ve vlastnictví provozovatele.

3.2 Pro určení místa závady je jako rozhraní stanoven box skonektorem napojený na síťové rozhraní, který je umístěn na místě určeném dohodou provozovatele a zákazníka.

3.3 Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping anebo traceroute) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou z servisního rozhraní. Testem na dodržení

zaručené rychlosti je přenos souboru o velikosti min. 5000 kB ze serveru nebo na server v centru sítě poskytovatele, přičemž přístupu není v LAN klienta generován žádný další provoz.

3.4Poskytovatel nenese odpovědnost za závady na počítačové síti zákazníka. Počítačovou síť zákazníka se rozumí všechna zařízení akabeláž odservisního rozhraní dále směrem k zařízení zákazníka.

3.5Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění poruchy vposkytování služby nejpozději do tří pracovních dnů od okamžiku jejich řádného nahlášení zákazníkem prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky na telefonním čísle uvedeném na www stránkách provozovatele.

3.6Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby provozované sítě, ato zpravidla vdobě od 0:00 do 7:00 středoevropského času. Pokud bude poskytovatel zajišťovat údržbu sítě vjiné době, je povinen tuto skutečnost oznámit prostřednictvím svých internetových stránek zpravidla tři dny předem. Vtakovém případě nevzniká zákazníkovi nárok naposkytnutí slevy podle čl. 2.13.

3.7Zákazník je oprávněn podat reklamaci na poskytovanou službu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na poskytovanou službu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

4. AUTORSKÁ PRÁVA A DALŠÍ UJEDNÁNÍ

4.1Poskytovatel se zavazuje nesdělovat třetím osobám údaje ozákazníkovi svýjmjoukou případů, kdy muzákon ukládá povinnost takto učinit.

4.2Používá-li zákazník v rámci smlouvou vymezených podmínek více než jednu IP adresu, je jeho adresní rozsah registrován v databázi RIPE NCC spoužitím skutečných kontaktních údajů zákazníka.

4.3Zákazník je povinen užívat smlouvou vymezené služby způsobem nepoškozujícím a neohrožujícím autorská práva poskytovatele.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1Ceny poskytovaných služeb jsou vzávislosti na zákazníkem zvoleném tarifu uvedeny v platném ceníku služeb, který je součástí smlouvy a je také umístěn na internetových stránkách poskytovatele.

5.2Účtovací období je jeden kalendářní měsíc. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu (faktury) zákazníkovi, ato: a)jednorázové platby (např. instalace, opravy apod.) jsou účtovány Poskytovatelem před aktivací služby nebo po provedenípředmětného díla; b)pravidelné platby jsou účtovány vzákazníkem zvolené frekvenci vždy směsíčním předstihem před začátkem období, v kterém bude služba poskytována;c)za neúplné účtovací období jsou ceny určeny poměrnou částí za dobu, po kterou byla služba poskytována.

5.3Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

5.4Účtované částky musí být řádně uhrazeny na účet poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději ke dni splatnosti, jinak je zákazník vprodlení. Vpřípadě prodlení zákazníka je poskytovatel oprávněn účtovat úrok zprodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Zanedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována smluvní pokuta 100 Kč. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele domáhat se náhrady škody.

5.5Za řádnou platbu se považuje pouze platba ve výši uvedené vdaňovém dokladu a se správným variabilním symbolem. Vpřípadě chyby vzadání příkazu zákazník neodkladně upozorní poskytovatele.

5.6Nezaplatil-li zákazníkve lhůtě splatnosti dle vystavené faktury cenu zaslužby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu kplnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění. Pomarném uplynutí této lhůty je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb, a to až do okamžiku řádného splnění závazků zestrany zákazníka. Pozastavení poskytování služeb zdůvodu neplacení nezbavuje zákazníka povinnosti dále platit službu dle platné smlouvy.

5.7Poskytovatel může ukončit smluvní vztah se zákazníkem vpřípadě, žezákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo vpřípadě, že soustavně opožděně platil (nejméně dvě po sobě jdoucí vyúčtování po lhůtě splatnosti) nebo soustavně neplatil (nejméně dvěnezaplacená vyúčtování) cenu za služby uvedenou ve vyúčtování, atopouze po prokazatelném upozornění zákazníka.

5.8Poskytovatel je oprávněn účtovat zákazníkovi náklady spojené srozesiláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je zákazník povinen uhradit ve lhůtě stanovené poskytovatelem.

5.9Dojde-li vprůběhu trvání smlouvy ke změně nákladů, cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených sposkytovanou službou, je poskytovatel oprávněn provést změny vceníku poskytovaných služeb. Natakovou skutečnost musí zákazník upozornit umístěním informace nasvých internetových stránkách, případně jiným vhodným způsobem.

5.10Platba za poskytované služby na základě vystaveného daňového dokladu (faktury) může být provedena převodem z účtu, nebo vhotovosti.

5.11Poskytovatel je oprávněn požadovat od zákazníka po uzavření smlouvy apřed předáním instalace nebo před aktivací služby zálohu na provedené dílo dle platného ceníku.

6. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE A ZAŘÍZENÍ ZÁKAZNÍKA

6.1Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi vlastní zařízení v souvislosti sposkytováním služby dle smlouvy, zůstává toto ve vlastnictví poskytovatele, nestanoví-li výslovně smlouva jinak. Zákazník nemá právo do zařízení zasahovat. Zákazník souhlasí s umístěním anténního systému adalšího potřebného zařízení na budovu a doprostor, ve kterých sídlí. Zákazník je dále povinen umožnit nazákladě žádosti přístup poskytovateli k zařízení.

6.2Zákazník je povinen počínat si tak, aby na systému a zařízení vevlastnictví poskytovatele nevznikla škoda, a to zejména neoprávněnou manipulací nepovolanými osobami. V případě porušení této povinnosti odpovídá zákazník za škodu na tomto zařízení poskytovateli způsobenou. Této odpovědnosti se zákazník zbaví vpřípadě prokázání násilného vniknutí doobjektu, jemuž nemohl zabránit v případě škod způsobených vyšší mocí.

6.3Zařízení, které je vlastnictvím zákazníka, se umístí po dohodě mezi zákazníkem a poskytovatelem služby. Poskytovatel neodpovídá zaškody avady přijímané služby, provede-li zákazník neodbornou manipulaci stímto zařízením, nebo projeví-li se na tomto zařízení jiná vada.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1 Poruší-li některá ze smluvních stran podmínky této smlouvy, druhá strana ji písemně požádá o nápravu. Tato náprava musí být provedena v přiměřené lhůtě stanovené tím, kdo o nápravu žádá, není-li ve smlouvě nebo v těchto všeobecných podmínkách stanoveno jinak.

7.2 Nedojde-li ve stanovené lhůtě k nápravě, může poškozená strana od smlouvy odstoupit, a to písemným oznámením doručeným na adresu druhé smluvní strany. Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy bylo odstoupení doručeno druhé smluvní straně.

7.3 Poskytovatel je oprávněn k jednostranné změně všeobecných podmínek. Na tuto změnu upozorní uživatele alespoň 30 dní předem způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování, asoučasně na svých internetových stránkách.

7.4 Všechna ostatní práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

7.5 Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud. Účastník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

7.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.2.2025 a ruší anahrazují předchozí Všeobecné smluvní podmínky poskytování telekomunikačních služeb vydané poskytovatelem.