

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti F.net, s.r.o

1. Výklad některých pojmů

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti F.net, s.r.o., IČ: 26311283, se sídlem Sušilova 1280/6, 695 01 Hodonín, jednatel Martinem Pelikánem, jednatelem, zapsané u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. (oddíl C, vložka 43127), jakožto **Poskytovatele**, vydané v návaznosti na ustanovení § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (nový občanský zákoník) a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. (o elektronických komunikacích), mohou být ze strany Poskytovatele jednostranně změněny, a to jak v celém rozsahu, tak i jen v dílčí části, přičemž Poskytovatel je povinen příslušnou změnu alespoň jeden měsíc před nabytím její účinnosti veřejně oznámit na svých webových stránkách www.net-connect.cz a pokud taková změna vede ke zhoršení kvality poskytovaných služeb či značně mění práva a povinnosti smluvního partnera Poskytovatele, je tento oprávněn smlouvu uzavřenou za platnosti všeobecných podmínek nedotčených takovouto změnou vypovědět, a to s výpovědní lhůtou třicet dnů, která běží od následujícího dne po podání výpovědi Poskytovateli.

Uživatелеm je každá fyzická či právnická osoba, která s Poskytovatelem na základě příslušné smlouvy vstoupí do smluvního vztahu, jehož předmětem je poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za úplaty.

Bezdrátové připojení je realizováno pomocí Bezdrátového klientského zařízení, prostřednictvím něhož jsou Koncová zařízení

Uživatele, případně skupiny Uživatelů, připojena k bezdrátovému přístupovému bodu Sítě Poskytovatele.

Kabelové nebo Optické připojení je realizováno metalickým nebo optickým kabelem, který je ve vlastnictví Poskytovatele, kdy prostřednictvím daného kabelu dojde k propojení Koncového zařízení Uživatele se Sítí Poskytovatele.

Bezdrátové klientské zařízení je soubor věcí (movitých) zajišťujících Připojení Uživatele, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele a tento je za účelem poskytování svých služeb dočasně zdarma přenechá Uživateli na základě samostatné smlouvy k dispozici, nebo jsou ve vlastnictví Uživatele, případně skupiny Uživatelů.

Koncové zařízení je soubor věcí (movitých), které jsou zpravidla ve vlastnictví Uživatele nebo jsou ve vlastnictví Poskytovatele a tento je za účelem poskytování svých služeb dočasně přenechá Uživateli na základě samostatné smlouvy k dispozici, jejichž prostřednictvím Uživatel využívá službu. Uživatel odpovídá za správné nastavení parametrů Koncového zařízení pro přístup do Sítě Poskytovatele.

Místem připojení je místnost, resp. soubor místností, s nimiž je Uživatel oprávněn disponovat a to z titulu práva vlastnického či jiného práva od práva vlastnického odvozeného, a ve kterých je (bude) instalováno koncové zařízení sloužící pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

Úplatou za služby je cena za služby uvedená v aktuálním ceníku, tedy touto cenou za služby se rozumí měsíční poplatek za využívání služeb, který je Uživatel povinen uhradit oproti doručenému daňovému dokladu, a to buď formou poštovní zásilky či elektronickou poštou a v neposlední řadě vyzvednutím v zákaznickém portálu a to buď jednotlivě či využitím všech způsobů. Poplatek je vždy vázán na kalendářní měsíc. V případě, že není poskytování služby zahájeno prvního (1.) dne kalendářního měsíce, je v měsíci zahájení poskytování služby účtována poměrná část měsíčního poplatku.

Parametr služby je souhrn vlastností služby elektronických komunikací, tj. zejména rychlost připojení k síti Internet a agregace rychlosti. Rychlostí připojení k síti Internet se rozumí maximální velikost datového toku při stahování a odesílání dat. Agregací rychlosti se rozumí počet účastníků, jenž ve stejný okamžik sdílí uvedenou rychlost připojení. Garantovaná rychlost u připojení bez agregace je shodná s uvedenou rychlostí připojení. Garantovaná rychlost u připojení s agregací je rovna poměru uvedené rychlosti a agregace. Parametry služby jsou uvedeny v samotné smlouvě nebo vychází z aktuálního platného ceníku služeb. Pokud parametry služby vychází z aktuálního platného ceníku služeb a v průběhu užívání služby dojde ke změně tarifů v ceníku, budou parametry služby Uživatele v tomto smyslu změněny pouze v případě, že uvedená změna přinese jejich zlepšení.

Místem pro reklamace nebo hlášení poruch je sídlo Poskytovatele.

Porucha je stav, kdy se koncové zařízení Uživatele projevuje způsobem, který svědčí o tom, že není připojeno k síti Internet nebo že nejsou splněny garantované parametry služby, specifikované ve smlouvě. Poruchy jsou pro účel těchto VP rozděleny na poruchy na straně Poskytovatele služby a poruchy na straně Uživatele služby.

Poruchou na straně Poskytovatele služby je změna výkonu služby spočívající v poklesu rychlosti stahování a odesílání pod 50% běžně dostupné rychlosti, a to po souvislou dobu delší než 30 minut (velké trvající odchylka) nebo během jedné hodiny alespoň třikrát po souvislou dobu delší než 1 minuta (velká opakující se odchylka). Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu.

Poruchou na straně Uživatele se rozumí stav, kdy v garantovaném místě připojení je služba dostupná s parametry vyplývajícími ze smlouvy, ale v důsledku nefunkčnosti nebo špatné funkce zařízení Uživatele se jeví jako nedostupná. Těmito zařízeními se myslí všechna zařízení, která jsou použita na straně Uživatele od garantovaného místa připojení směrem ke koncovému zařízení včetně.

Garance poskytované služby. V případě poskytování služby prostřednictvím Bezdrátového připojení, Poskytovatel garantuje smluvním ujednáním specifikované parametry služby na bezdrátovém klientském zařízení na straně Uživatele. V případě poskytování služby prostřednictvím kabelového připojení, garantuje Poskytovatel smluvně stanovené specifikované parametry služby v místě připojení kabelového vedení Uživatele do sítě Poskytovatele (zpravidla datová zásuvka v Místě připojení uživatele), přičemž Poskytovatel nepřijímá odpovědnost za neplnění poskytované služby v důsledku nefunkčnosti Bezdrátového klientského zařízení na straně Uživatele, koncového zařízení Uživatele nebo v důsledku poškození kabelového vedení Uživatele.

Předávací protokol je dokument všeobecné povahy, ze kterého vyplývají technické podmínky smluvního vztahu a přehled poskytnutých věcí sloužících pro naplnění účelu smluvního vztahu.

Zákaznický portál je webová služba, sloužící pro zjednodušení komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatелеm, kde Uživateli jsou bezplatně dostupné veškeré informace o jeho zákaznickém účtu a kde si může v elektronické podobě vyzvednout jemu určené daňové doklady za poskytnuté služby.

2. Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb el. komunikací

2.1 smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je smlouvou nepojmenovanou (innominátní), uzavřenou v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/201 Sb. (nového občanského zákoníku), za použití příslušných ustanovení zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a souvisejících právních předpisů (dále jen smlouva);

2.2 smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, v případě, že návrh smlouvy bude Uživatелеm akceptován mimo obchodní prostory Poskytovatele, pak samotná smlouva nabývá účinnosti dnem doručení příslušného projevu o přijetí návrhu do sféry Poskytovatele;

2.3 smlouva se uzavírá po vzájemné dohodě, buď na dobu neurčitou či na dobu určitou, vždy však minimálně na konkrétní dobu sjednanou smluvními stranami;

2.4 není-li ve smlouvě uvedeno jinak, tak tato zaniká:

a) pokud datum zahájení poskytování služby nenastane do 365 dnů ode dne účinnosti smlouvy

b) službu, spočívající v poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nelze v důsledku zásahu

vyšší moci nadále poskytovat

c) z objektivních překážek ležících na straně Poskytovatele nebo jeho obchodních partnerů.

d) výpovědí jedné ze smluvních stran

3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit Uživateli přístup do sítě Internet s možností využití veškerých služeb této sítě. Rychlost stahování a odesílání dat je stanovena dle typu tarifu objednané Uživatелеm na základě typu technologie.

3.2 Uživatel je oprávněn, aby Poskytovatel na své náklady, v rámci poskytování své služby, provedl instalaci všech zařízení

nezbytných pro zahájení poskytování služby, včetně konfigurace a testování funkčnosti předávané služby;

3.3 Uživatel je oprávněn čerpat službu nepřetržitě 24 hodin denně po celý kalendářní rok;

3.4 Uživatel je povinen Poskytovatele neprodleně informovat, když z jeho strany dojde ke změně kontaktních údajů a to formou aktualizace kontaktních údajů v Zákaznickém portálu nebo osobně v sídle Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti se Uživatel zavazuje Poskytovateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč.

3.5 v případě prodlení Uživatele s plněním jím převzatých platebních povinností, je Poskytovatel oprávněn po něm požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% z doposud neuhrazené ceny za odebranou službu, a to za každý i započatý den prodlení Uživatele;

- 3.6 ocitne-li se Uživatel v prodlení se svým plněním dle předchozího bodu o více, jak patnáct (15) dní, je Poskytovatel oprávněn, omezit poskytování služby až do doby úhrady dlužné částky, přičemž za opětovné zprovoznění služby může být Uživateli účtován poplatek 500,- Kč, přičemž povinnost Uživatele platit sjednanou cenu po dobu omezení poskytované služby není tímto nijak dotčena;
- 3.7 je-li však Uživatel v prodlení s plněním platební povinnosti více jak jeden kalendářní měsíc, vzniká Poskytovateli právo odstoupit od smlouvy s tím, že právo na zaplacení smluvní pokuty dle bodu 4.4 těchto VP či právo na náhradu škody zůstává zachováno a stejně tak nárok na zaplacení ceny za čerpání služby a nebude-li ze strany Uživatele vůle dostát platební povinnosti, může být pohledávka předána inkasní agentuře;
- 3.8 Uživatel je povinen čerpat poskytovanou službu v souladu se smlouvou a právními předpisy ČR;
- 3.9 Uživatel není oprávněn umožnit třetí osobě, aby jí čerpanou službu použila v rozporu s platnými zákony či dobrými mravy;
- 3.10 Uživatel při instalaci služby ze strany Poskytovatele na své náklady poskytne potřebnou součinnost;
- 3.11 Uživatel není oprávněn užívat zařízení Poskytovatele k jiným účelům než k čerpání služby podle vzájemně uzavřené smlouvy;
- 3.12 Uživatel je odpovědný za správné nastavení parametrů Koncového zařízení pro přístup do sítě Poskytovatele, prvotně provedené Poskytovatelem v souladu s údaji uvedenými v Předávacím protokolu, přičemž v případě nastavení jiných parametrů Koncového zařízení je Poskytovatel oprávněn, a to i bez předchozího upozornění, přerušit poskytování služby, to vše až do doby sjednání nápravy, přičemž za opětovné zprovoznění služby může být Uživateli účtován poplatek 500,- Kč;
- 3.13 Uživatel dále není oprávněn na zařízení Poskytovatele cokoli měnit či do zařízení jakkoliv zasahovat a ani, bez souhlasu Poskytovatele, takové zásahy umožnit třetí osobě a je odpovědný za škody, které takovými neoprávněnými zásahy vzniknou;
- 3.14 Uživatel není také oprávněn převést svá práva či povinnosti ze smlouvy uzavřené s Poskytovatelem na třetí osobu, ledaže k tomuto svému záměru získá od Poskytovatele písemný souhlas;
- 3.15 Poskytovatel nenes odpovědnost za škodu způsobenou na vlastním zařízení Uživatele, ať již přímo nebo nepřímo z důvodů ležících na jeho straně;
- 3.16 Poskytovatel neodpovídá za případné porušení ochrany soukromých dat Uživatele třetí osobou prostřednictvím sítě Internet a ani za obsah přenášených zpráv;
- 3.17 rovněž Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk či ztrátu obchodních příležitostí na straně Uživatele;
- 3.18 Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování služeb uvedených v ceníku nebo cenovém ujednání, je však povinen takovou změnu Uživateli písemně oznámit alespoň jeden (1) měsíc předem. V případě, že Poskytovatel zvýší cenu o více než 10%, je Uživatel oprávněn ukončit smluvní vztah s Poskytovatelem, a to formou písemné výpovědi ke dni nabytí účinnosti této změny;
- 3.19 se všemi osobními údaji Uživatele je nakládáno v souladu s právními předpisy, především ZOOÚ a GDPR.

4. Zánik práv a povinností ze smlouvy

- 4.2 v případě, že smluvní strany mezi sebou uzavřely smlouvu na dobu neurčitou, tak tato smlouva může být kteroukoliv smluvní stranou vypovězena, přičemž každá výpověď musí být učiněna v písemné podobě a doručena druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí třicet dnů a počne běžet od dalšího dne po doručení výpovědi;
- 4.3 porušuje-li jedna či druhá smluvní strana podstatným způsobem smluvní povinnosti přijaté smlouvou, resp. stanovené těmito VP, vzniká straně, která je takovýmto jednáním dotčena na svých právech, právo odstoupit od smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací;
- 4.4 je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a zároveň nenastane skutečnost předvídaná v čl. 3 bodu 3.2 samotné Smlouvy, a pokud Uživatel požaduje ukončení či fakticky ukončí smluvní vztah nebo je smluvní vztah ukončen způsobem uvedeným v bodu 3.7 těchto VP před uplynutím doby sjednané v čl. 3 bodu 3.1 samotné Smlouvy, pak se zavazuje Poskytovateli uhradit jednorázovou částku (smluvní pokutu) rovnající se 1/5 (jedné pětině) součtu všech plateb, které by Uživatel byl povinen s ohledem na řádný běh věcí uhradit ode dne, kdy došlo k ukončení smluvního vztahu, a to až do okamžiku sjednaného zániku samotné Smlouvy v důsledku uplynutí lhůty tam (v čl. 3 bodě 3.1) uvedené, a v případě, že bylo uživateli poskytnuto

telekomunikační koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, také výši úhrady nákladů spojených s tímto telekomunikačním koncovým zařízením.

5. Reklamac

5.1 Uživatel má jednak právo reklamovat výši vyúčtování jím uhrazené ceny a čerpání služby a jednak právo reklamovat vadné poskytování služby dle §64 odst. 7-12 zákona o elektronických komunikacích č- 127/2005 Sb.;

5.2 Poskytovatel je oprávněn technicky složitě případy vyřídit nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne jejich nahlášení;

5.3 Uživatel tímto bere na vědomí, že nahlášení poruchy je možné (akceptovatelné) během pracovní doby, a to osobně v sídle Poskytovatele, emailem nebo telefonicky na tel. čísle 776 887 605. Mimo pracovní dobu lze poruchu nahlásit pouze emailem na adrese info@f-net.cz;

5.4 méně závažnou Poruchu na straně Poskytovatele se tento na vlastní náklady zavazuje odstranit v den jejího nahlášení, avšak pokud k prokazatelnému nahlášení dle bodu 5.3 došlo nejpozději do 15:00 hod. téhož dne, nebo v den následující po dni jejího nahlášení, pokud k prokazatelnému nahlášení dle bodu 5.3 došlo po 15:00 hod. Pokud však Poskytovatel bude odstraňovat poruchu vzniklou v důsledku porušení této smlouvy ze strany Uživatele, tento se zavazuje Poskytovateli nahradit veškeré náklady, které mu vznikly s odstraňováním takovéto vady;

5.5 v případě, že Poskytovatel poruší svoje povinnosti shora uvedené v bodech 5.2 a 5.4 toho článku, tak se na základě žádosti

Uživatele tomuto zavazuje poskytnout slevu ve výši 1/30 z ceny měsíčního plnění bez DPH, a to za každý den prodlení;

5.6 Porucha na straně Uživatele bude odstraněna na základě učiněné žádosti s tím, že Uživatel tímto bere na vědomí, že náklady na odstranění poruchy (cena opravy) jsou zpoplatněny a jejich výše je dána ceníkem Poskytovatele. Lhůta pro odstranění poruchy bude individuálně mezi Uživatелеm a Poskytovatelem sjednaná; v případě, že Uživatel uzná za vhodné, je oprávněn si poruchu na jeho straně odstranit za pomoci odborné osoby; v případě, že Uživatel nejprve využije při odstraňování poruchy pracovníků Poskytovatele, avšak následně zmaří odstranění poruchy samotnými pracovníky, tak se zavazuje zaplatit všechny náklady související s činností pracovníků, tj. cestovné, promeškaný čas a jiné;

5.7 při odstraňování poruchy je Uživatel povinen poskytnout veškerou potřebnou součinnost, aby tak Poskytovatel mohl nahlášenou poruchu odstranit, přičemž v případě porušení této povinnosti je Uživatel odpovědný za včasné vyřízení reklamac a obnovení poskytování služby Poskytovatele;

6. Ostatní ujednání

6.1 dodatky a změny smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou a to buď po vzájemné dohodě obou stran, nebo je Poskytovatel může provést jednostranně v souladu s těmito VP;

6.2 Poskytovatel a Uživatel se s ohledem na zákon č. 29/2000 Sb. o poštovních službách (ve znění pozdějších předpisů) dohodly, že pokud vyvstane potřeba Uživatele písemně obeslat, tak písemná korespondence bude probíhat ve formě doporučených poštovních zásilek (dále jen zásilka). Doporučená zásilka zasílána Uživateli se považuje za doručenu okamžikem, kdy tento zásilku obdrží, jinak okamžikem, kdy Uživatel zásilku odmítne převzít nebo patnáctým dnem od uložení zásilky na poště v místě dohodnuté komunikační poštovní adresy (tak jak je uvedena ve smluvním ujednání), a to i v případě, že se Uživatel o zaslání příslušné zásilky nedozvěděl, nebo se v místě doručení nezdržoval;

6.3 Uživatel tímto bere na vědomí, že potřeba písemně obeslat jeho osobu vyvstane tehdy, pokud Uživatel nebude řádně a včas reagovat na sdělení, výzvy či žádosti (dále jen elektronické zprávy) zasílané mu prostřednictvím elektronické pošty na jím

uvedenou emailovou adresu Poskytovatelem.

6.4 Pokud Uživatel projeví vůli, aby na místo zaslání zpráv prostřednictvím elektronické pošty byl v souladu se zákonem č. 29/2000 Sb. obeslán prostřednictvím poštovních zásilek či formou doporučených zásilek, pak se tímto zavazuje, že ve prospěch Uživatele uhradí cenu za každé (i dílčí) využití této doplňkové služby, a to ve výši 30 Kč.

6.7 tyto VP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.června 2018

V Hodoníně, dne 1.června 2018