

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET**ISP Services spol. s r. o.****1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ****1.1. Definice základních pojmů****1.1.1. Poskytovatel je****ISP Services spol. s r. o.**

se sídlem: Školní 1880, 755 01 Vsetín

IČ: 26820005

DIČ: CZ26820005

firma podniká na základě osvědčení ČTÚ č. 255

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
Krajským soudem: v Ostravě v oddílu C, vložka 25 789

Bankovní spojení: Fio, družstevní záložna ČÚ: 2100059586 / 2010

kterou zastupuje: Karel Obadal, jednatel spol.

zprostředkovává v rámci platných předpisů přístup k síti internet a stanoví následující Všeobecné obchodní podmínky zprostředkování přístupu k síti internet¹ upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu a Zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění² uživatelům, na základě uzavřené Smlouvy o zprostředkování přístupu k síti internet³.

- 1.1.2. **Všeobecné obchodní podmínky zprostředkování přístupu k síti internet** jsou obsahem tohoto dokumentu, upravující vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem v rámci obchodního vztahu, který vyplývá z uzavření smlouvy o zprostředkování přístupu k síti internet.
- 1.1.3. **Smlouva o zprostředkování přístupu k síti internet** je závazná dohoda mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Smlouva obsahuje specifikaci technických a obchodních podmínek poskytované služby a ceník služby IP.
- 1.1.4. **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která má s poskytovatelem uzavřenu platnou Smlouvu.
- 1.1.5. **Zprostředkování přístupu k síti internet⁴** zajišťuje poskytovatel pro uživatele za úplatu.
- 1.1.6. **Ceník zprostředkování přístupu k síti internet⁵** obsahuje cenu a popis jednotlivých tarifů služeb IP nabízených Poskytovatelem. Technická specifikace tarifů je aktualizována čtvrtletně.

¹ Pro označení Všeobecných obchodních podmínek zprostředkování přístupu k síti internet může být v rámci tohoto textu používána také zkratka VOPIP.

² Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění může být v tomto dokumentu označován také zkratkou ZEK.

³ Pojem Smlouva o o zprostředkování přístupu k síti internet může být v rámci tohoto textu označován také zkráceně: "Smlouva", přičemž označuje také jednotlivé dodatky k této smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se zejména jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách.

⁴ Zprostředkování přístupu k síti internet může být v rámci tohoto dokumentu označováno také jako Služba IP.

⁵ Ceník zprostředkování přístupu k síti internet může být v rámci tohoto dokumentu označován také zkráceně jako Ceník IP.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET**ISP Services spol. s r. o.**

- 1.1.7. **Zúčtovací období** je období, za které Poskytovatel provádí vyúčtování ceny za poskytnutou službu IP (*měsíc, čtvrtletí atp.*).
- 1.1.8. **Síť Internet** je datová síť telekomunikačních zařízení pod správou organizace RIPE (*Réseaux IP Européens*).
- 1.1.9. **síť elektronických komunikací poskytovatele⁶** – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace.
- 1.1.10. **Uživatelské rozhraní** je fyzickým bodem, místem v síti poskytovatele, kam je uživateli dodávána Služba IP (*typicky zásuvka, respektive konektor*).
- 1.1.11. **Přípojný bod** je telekomunikační zařízení poskytovatele s přístupem do sítě internet zajišťující obousměrný přenos dat mezi koncovým zařízením uživatele a zařízením v síti internet.
- 1.1.12. **Koncové zařízení** je telekomunikační zařízení uživatele. Toto zařízení je připojeno prostřednictvím datového okruhu k přípojnému bodu poskytovatele.
- 1.1.13. **Rozhraní telekomunikačního zařízení** (dále jen Rozhraní zařízení) je vstupně/výstupní část telekomunikačního zařízení zajišťující přenos dat s jinými telekomunikačními zařízeními prostřednictvím přenosového média. Označením typu rozhraní zařízení definujeme modulaci přenášených signálů, přenosový protokol, přenosové médium a typ zakončení.
- 1.1.14. **Přenosové médium** označuje prostředí použité pro přenos signálu mezi rozhraními telekomunikačních zařízení.
- 1.1.15. **Typ zakončení** je rozměrový, mechanický a technický popis provedení přechodu přenosového signálu mezi rozhraním zařízení a přenosovým médiem.
- 1.1.16. **Přenosový protokol** je specifikace formátu přenášených dat, pro které poskytovatel zajišťuje obousměrný přenos mezi koncovým zařízením uživatele a zařízením v síti internet.
- 1.1.17. **Maximální rychlost** je rychlost na úrovni uživatelského rozhraní odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Základní fyzikální příčinou, která omezuje nabídku maximální rychlosti je technologie sítě Poskytovatele provozovaná v konkrétním místě.
- 1.1.18. **Inzerovaná rychlost** je rychlost na úrovni uživatelského rozhraní odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídky služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota

⁶ Síť elektronických komunikací poskytovatele může být dále v rámci tohoto dokumentu označována rovněž zkráceně jako Síť poskytovatele.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET

ISP Services spol. s r. o.

inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

- 1.1.19. **Běžně dostupná rychlost** je rychlost na úrovni uživatelského rozhraní odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 1.1.20. **Minimální rychlostí** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat na úrovni uživatelského rozhraní, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
- 1.1.21. Za **velkou trvajícím odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat na úrovni uživatelského rozhraní (dále jen Velká odchytká) se považuje taková odchytká, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 1.1.22. Za **velkou opakující se odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat na úrovni uživatelského rozhraní se považuje taková odchytká, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 1.1.23. **Výpadek služby** je pokles výkonu služby na úrovni uživatelského rozhraní pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti.
- 1.1.24. **zákaznické centrum poskytovatele⁷:**

Adresa: Školní 1880
755 01 Vsetín

1.2. PŘEDMĚT VOPIP

Poskytovatel uzavírá s Uživatelem smluvní vztah, jehož předmětem je služba IP

Uživatel poskytne pro uzavření smlouvy tyto údaje:

- Právníká osoba: obchodní název společnosti, IČO, DIČ, adresa sídla společnosti, odpovědný zástupce.
- Fyzická osoba – podnikatel: jméno, příjmení, IČO, DIČ, místo podnikání uvedené v živnostenském listě, doručovací adresa.

⁷ Zákaznické centrum poskytovatele může být v tomto dokumentu označováno také zkratkou ZC.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET**ISP Services spol. s r. o.**

- c. Fyzická osoba – nepodnikatel: jméno, příjmení, číslo OP (*nebo číslo pasu u cizinců*), adresa bydliště, doručovací adresa.

Smlouva uzavřená na základě nesprávných údajů je neplatná a neopravňuje Uživatele k čerpání objednaných služeb.

Smlouva může upravit některé skutečnosti v těchto Všeobecných podmínkách neupravené, nebo může upravit některé skutečnosti odchylné od úpravy v těchto Všeobecných podmínkách. Smlouva a její dodatky mají v tomto případě nadřazené postavení nad VOPIP a ceníkem IP.

Tyto VOPIP jsou nedílnou součástí každé Smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem.

2. KONTAKTNÍ ÚDAJE**ISP Services spol. s r. o.**

se sídlem: Školní 1880, 755 01 Vsetín

IČ: 26820005

DIČ: CZ26820005

firma podniká na základě osvědčení ČTÚ č. 255

zapsaná v obchodním rejstříku
vedeném Krajským soudem: v Ostravě v oddílu C, vložka 25 789

Bankovní spojení: Fio, družstevní záložna ČÚ: 2100059586 / 2010

kterou zastupuje: Karel Obadal, jednatel spol.

Zákaznické centrum:

Adresa: Školní 1880
755 01 Vsetín

Provozní doba:

po	8:00 - 17:00
út	8:00 - 16:00
st	8:00 - 17:00
čt	8:00 - 16:00
pá	8:00 - 15:00

Jiný termín je možný dohodnout na tel. čísle: 775 239 090

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET**ISP Services spol. s r. o.**

Společnost zastupuje: Karel Obadal, jednatel společnosti
tel: 608 720 533, e-mail: karel.obadal@ido.cz

Technický servis: tel: 733 121 709, 775 259 090, e-mail: info@ido.cz

Administrativa: mob: 775 239 090, tel: 571 819 111, e-mail: info@ido.c

3. POPIS NABÍZENÝCH SLUŽEB**3.1. Rozsah nabízených služeb**

Poskytovatel poskytuje připojení k internetu na území města Vsetín a okolních obcí. Služba je dostupná 24 hodin denně, po celý rok bez časových a datových limitů
Poskytování služeb v balíčku dle § 63c odst. 1 a odst. 2 ZEK **je z naší nabídky vyloučeno.**
V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.

3.2. hlavní znaky poskytované služby

Jde o běžné služby lokálního poskytovatele internetu.
Hlavní znaky poskytovaných služeb jsou podrobněji popsány v samostatném dokumentu:
[Podmínky poskytování služeb přístupu k internetovému připojení](#)

4. CENA ZA NABÍZENÉ SLUŽBY JEJÍ ÚČTOVÁNÍ, PLATEBNÍ PODMÍNKY**4.1. Základní ceník služeb**

Obchodní označení služby	Internet Lite	Internet Standard	Internet Plus	FTTX	WiFi Lite	WiFi Standard	WiFi Plus
Paušální cena za inzerovanou rychlost stahování a odesílání dat za zúčtovací období, případně zvýhodněná paušální cena a doba jejího trvání (CZK)	180	240	280	580	180	240	280

Detailní ceník včetně služeb údržby/servisu je obsahem samostatného dokumentu:

[Ceník](#)

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET**ISP Services spol. s r. o.**

Uživatel se zavazuje uhradit poskytovateli poplatek za zprostředkování služby přístupu k síti internet, a to na základě vystavené faktury – daňového dokladu. Takto vystavený doklad bude splňovat všechny náležitosti uvedené v § 28 odst. 2., zák. č. 235/2004 Sb. v platném znění. Faktura bude vystavena k prvnímu dni v následujícím měsíci se splatností do 10-ti dnů od data vystavení.

Úhradu je možno provádět těmito způsoby:

- a. Trvalým převodním příkazem z bankovního účtu
- b. Jednorázovým převodním příkazem z bankovního účtu
- c. Složení hotovosti v zákaznickém centru

Údaje potřebné pro zadání trvalého /převodního příkazu:

Číslo účtu příjemce:	2100059586
Kód banky:	2010
Částka: dle smlouvy	dle smlouvy
Variabilní symbol:	číslo smlouvy / uvedeno na faktuře
Konstantní symbol:	0308
Interval plateb:	měsíc / uvedeno na faktuře
Datum provedení úhrady:	k 15. dni v měsíci

Cena služeb přístupu k síti internet, jež je předmětem této smlouvy je stanovena dle platného ceníku poskytovatele.

V případě neuhrazení měsíčního poplatku, má poskytovatel právo, na pozastavení poskytované služby. Opětovné obnovení provozu, bude účtováno jako Poplatek za instalaci / aktivaci dle platného ceníku. V případě prodloužení úhrady je poskytovatel oprávněn účtovat penále ve výši 0,1% za každý započatý den. V případě, dalších nákladů souvisejících s vymáháním pohledávek, je tyto náklady povinen uhradit uživatel.

Smlouvou objednaná služba je úplatná a její cena je stanovena platným ceníkem Poskytovatele, který je k nahlédnutí u Poskytovatele a je vystaven na Síti Internet, popř. je cena stanovena dohodou smluvních stran.

Ceny služeb neuvedených v Ceníku jsou stanoveny dohodou Smluvních stran.

Poskytovatel je oprávněn Ceník jednostranně měnit, je však povinen takovou změnu uveřejnit obvyklým způsobem 90 dnů předem.

V případě, že je cena za Službu sjednaná přímo ve Smlouvě, ustanovení o jejím určení podle Ceníku se nepoužije.

Pokud nebude Služba poskytována po celé Zúčtovací období provede se vyúčtování ceny Služby tak, že za každý započatý kalendářní den poskytování Služby v daném Zúčtovacím období bude Poskytovatelem účtována 1/30 měsíční ceny.

Zúčtovací období je měsíční. Úhradu služeb provede Uživatel na základě zaslání daňového dokladu (*faktury*) vystaveného Poskytovatelem.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET**ISP Services spol. s r. o.**

Uživatel se může s Poskytovatelem dohodnout zvláštní splátkový kalendář za objednanou Službu.

Poskytovatel je oprávněn změnit smluvní podmínky, jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11. zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

5. STANDARDNÍ SMLUVNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 5.2. Pokud je na výslovné přání uživatele smlouva uzavřena na dobu určitou, nesmí tato doba pro danou službu přesáhnout 24 měsíců, jinak se smlouva považuje za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Smlouva na dobu určitou umožňuje automatické prodloužení závazku za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla smlouva uzavřena. Uživatel má po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět s nejvýše jednoměsíční výpovědní dobou. Poskytovatel služby prokazatelně informuje účastníka v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze smlouvy o jeho konci a o způsobech, jak lze závazek ze smlouvy vypovědět. Dále poskytovatel služby účastníka informuje o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.
- 5.3. Poskytovatel může změnit smluvní podmínky, jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval uživatele o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Uživatel má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11. ZEK.
- 5.4. V případě zániku závazku ze smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, z jiných důvodů než podle odstavce 2 a 3, smí být v případě smlouvy uzavřené uživatelem nebo podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě smlouvy uzavřené s uživatelem nebo podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.
- 5.5. V případě zániku závazku ze smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, z jiných než zde uvedených důvodů, smí být v případě smlouvy uzavřené se uživatelem nebo uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě smlouvy uzavřené se uživatelem nebo podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET

ISP Services spol. s r. o.

počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

- 5.6. Uzavírá-li se, nebo mění smlouva na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli nebo koncovému uživateli, který je podnikající fyzickou osobou, informace podle odstavce 1 písemně, a to v listinné nebo elektronické podobě. Lhůta pro odstoupení uživatele nebo uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo obchodní prostory nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.
- 5.7. Smlouva může být ukončena:
- písemnou dohodou smluvních stran,
 - písemnou výpovědí jednou ze smluvních stran s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně,
 - okamžitým zrušením Smlouvy ze strany Uživatele nebo Poskytovatele v případě, že Uživatel nebo Poskytovatel vědomě hrubě porušil tyto Všeobecné podmínky nebo Smlouvu.

Ukončením platnosti Smlouvy není dotčena povinnost vyrovnání všech finančních závazků splatných nebo vzniklých před ukončením platnosti Smlouvy,

6. REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

- 6.1. Veškeré reklamace budou řešeny v souladu s těmito VOPIP a platnými právními předpisy.
- 6.2. Účastník, příp. uživatel nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (*včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb*). Reklamace se uplatňují zpravidla písemně zaslanou na adresu sídla společnosti nebo na kontaktní e-mail poskytovatele uvedený v písemné smlouvě a v odst. 7 těchto VOPIP. Reklamace by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku a sporné období.
- 6.3. Reklamaci na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník se tak nezbujuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně, včas a v plné výši zaplatit.
- 6.4. Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 6.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 6.6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace, buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (*slevy*) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
- 6.7. V případě, že technické podmínky nedovolí poskytovateli poskytnout službu ve sjednaných parametrech, má poskytovatel právo na okamžité odstoupení od smlouvy. V případě ukončení smlouvy ze strany poskytovatele v tomto případě poskytovateli náleží poměrná část měsíce měsíční platby za tu část měsíce, kdy služba fungovala bez vady.
- 6.8. V souladu s § 129 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. (o elektronických komunikacích) v platném znění, nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u [Českého telekomunikačního úřadu](#) návrh na zahájení

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET

ISP Services spol. s r. o.

řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (§ 64 odst. 10), jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 odkládá až do nabytí právní moci rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

7. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Uživatel se zavazuje vždy ke dni splatnosti uhradit poplatek za poskytované služby pro daný měsíc.

7.1. Uživatel má právo:

Na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis podle § 34 odst. 11 ZEK, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Výše náhrady je stanovena vyhláškou č. 529/2021 Sb.

Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

v případech zjištění trvalého a podstatného snížení kvality poskytování Služby nebo jeho přerušeni požadovat provedení potřebných kontrolních měření a šetření.

Pokud dojde k prokazatelnému výpadku služby, velké odchylce služby či velké opakující se odchylce služby, může uživatel službu reklamovat.

Na ochranu osobních údajů, které je veřejně specifikováno v samostatném dokumentu Informace o zpracování osobních údajů.

7.2. Uživatel je povinen:

dodržovat ustanovení Smlouvy a VOPIP, ihned nahlásit poruchy nebo nesrovnalosti zjištěné při čerpání Služby pověřené osobě Poskytovatele, neprodleně Poskytovateli hlásit veškeré změny oproti údajům uvedeným ve Smlouvě, řádně a včas hradit veškeré platby za Službu, kterou v zúčtovacím období odebral, a to ve výši vyfakturované Poskytovatelem, umožnit Poskytovateli přístup k jeho zařízení, která se nachází v prostorách Uživatele, zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování služby dozví, dodržovat právní řád ČR, zejména nedopustit se v souvislosti s užíváním Sítě Internet jednání označené za trestné činy, přestupky nebo jiné správní delikty.

- a. Zabezpečit si hardwarové a softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače⁸ a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení k přípojnému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele.
- b. Uživatel je plně odpovědný za všechny činnosti provedené prostřednictvím Poskytovatelem poskytnuté Služby.

⁸ Hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače mohou být v tomto dokumentu označovány také zkráceně jako zařízení uživatele.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET

ISP Services spol. s r. o.

7.3. Uživatel nesmí:

1. Používat službu mimo přípojný bod. Toto se netýká staticky uložených dat získaných při přístupu k síti internet.
2. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak.
3. Užívat službu k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky, nebo dobrými mravy.
4. Obtěžovat další uživatele zneužíváním Služby, zejména zasíláním nevyžádaných informací (SPAM) a to i nevědomě (počítačové viry).
5. Provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob či neoprávněně vstupovat do cizích systémů (tzv. *hacking*).
6. Provádět činnosti jež vedou k nadměrnému zatížení systému (DOS útoky) a to i nevědomě (počítačové viry).
7. Nesmí žádným způsobem zasahovat do hardwaru nebo softwaru Poskytovatele.

V těchto případech je poskytovatel oprávněn k okamžitému přerušení poskytování služby. V takovém případě uživateli nevzniká nárok na náhradu za dobu, kdy služby nebyly poskytnuty. Opětovné obnovení poskytování služby je možné až po prokázání nápravy.

Uživatel nese odpovědnost za použití svého Přístupového kódu a e-mailové adresy. Uživatel dále nese odpovědnost za veškeré materiály a informace umístěné na jeho domovské (*webové*) stránce a informace používané v souvislosti s využíváním Sítě Internet nebo Služby.

Uživatel nesmí zahájit případně nechat vědomě probíhat takové procesy, o kterých by věděl, nebo mohl nebo měl vědět, že budou narušovány ostatní Uživatelé Sítě Internet nebo že budou mít škodlivý vliv na využití služby.

Uživatel zprošťuje Poskytovatele odpovědnosti za ztráty nebo změny svých programů a dat nebo jejich získání třetí stranou.

Uživatel odškodní Poskytovatele v případě jakékoliv škody vzniklé Poskytovateli v důsledku nároků uplatněných třetími stranami a vyplývajících z používání Služby Uživatelem nebo s nedodržením jakýchkoliv závazků Uživatele vůči Poskytovateli.

8. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Poskytovatel se zavazuje zprostředkovávat uživateli přístup do sítě Internet po celou dobu trvání smluvního vztahu.

8.1. Poskytovatel je povinen:

- technicky a organizačně zajišťovat provoz tak, aby byla naplněna práva všech Uživatelů. Tato povinnost platí za předpokladu, že naplňování práv Uživatelů nebude v rozporu s opatřeními vyššího právního účinku nebo dotčeno zásahem vyšší moci,
- oznámit Uživateli vhodným způsobem (*telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem*) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravdivosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušení, změny či nepravdivosti bylo možno předvídat,
- Uživateli pravidelně a přesně účtovat poplatky za Službu. Poplatky účtuje za zúčtovací období, a to k prvnímu dni daného zúčtovacího období, se splatností 15 dnů,
- řádně a ve stanovených termínech vyřizovat stížnosti a reklamace,
- informovat Uživatele o změně ceníku nejméně 30 dnů před jeho účinností,

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET

ISP Services spol. s r. o.

- zabezpečit, že údaje o Uživatelích, o kterých se dozvěděl při poskytování Služby, nebudou bez souhlasu Uživatele sdělovány třetím osobám, ani jinak zneužity v jeho neprospěch.
- 8.2. **Poskytovatel má právo:**
- činit technická a organizační opatření v souvislosti s provozem a rozvojem poskytovaných služeb,
 - reagovat na neplnění Smlouvou nebo těmito Všeobecnými podmínkami předepsaných povinností Uživatele pozastavením poskytování Služby,
 - okamžitě zrušit Smlouvu s Uživatelem bez nároku na odškodnění, pokud Uživatel svým jednáním vědomě porušuje tyto Všeobecné podmínky nebo opakovaně poškozuje Poskytovatele nebo třetí strany,
 - odmítnout uzavřít Smlouvu s Uživatelem, se kterým v minulosti Smlouvu zrušil nebo rozvázal z důvodů neplnění povinností vyplývajících ze smluvního vztahu s Poskytovatelem,
 - informovat Uživatele o skutečnostech souvisejících s poskytovanou Službou prostřednictvím elektronické pošty,
 - pokud to bude třeba, uskutečnit vždy ve středu v době od 18.00 hod. do 22.00 hod. a v sobotu v době od 10.00 hod. do 14.00 hod. plánovaný výpadek v poskytování Služby (tzv. *Maintenance Windows*) za účelem údržby a případných oprav svých zařízení. O tomto plánovaném výpadku je Poskytovatel povinen Uživatele předem informovat, avšak tento plánovaný výpadek se nepovažuje za vadu v poskytování Služby a nezakládá právo Uživatele domáhat se nároků z odpovědnosti vady,
 - s okamžitou platností odstoupit od Smlouvy v následujících případech: na Uživatele byl prohlášen konkurs nebo byl zamítnut návrh na prohlášení konkursu pro nedostatek majetku nebo bylo povoleno vyrovnání, na Uživatele byla uvalena nucená správa, Uživatel vstoupil do likvidace, nebo pokud Uživatel není schopen hradit své splatné závazky.

Poskytovatel nenes odpovědnost za dostupnost dat informačních zdrojů třetích osob, ani za charakter dat šířených prostřednictvím Sítě Internet Uživatelem nebo třetím osobám.

Poskytovatel nenes odpovědnost za datovou bezpečnost informačních systémů Uživatele ani za chyby v přenosu, porušenost dat nebo bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím veřejných prostředků pronajatých Uživatelem od třetí strany.

Poskytovatel není odpovědný za škodu způsobenou v důsledku poruch nebo nedostupnosti Sítě Internet, škodu způsobenou únikem důvěrných informací, které si Poskytovatel nevyžádal, nebo způsobenou prováděním elektronických plateb a škodu vzniklou v důsledku uplatňování nároků třetích stran vůči Uživateli.

Poskytovatel není odpovědný za škody vzniklé na straně Uživatele a způsobené třetím stranám během využívání Služby poskytované Poskytovatelem.

Poskytovatel není odpovědný za škodu vzniklou v důsledku okolností, které Poskytovatel nemůže ovlivnit. Takovými okolnostmi se mimo jiné rozumí mezinárodní konflikty, násilné nebo ozbrojené akce, opatření veřejných orgánů nebo jakýchkoliv třetích stran poskytujících služby Poskytovateli, protestní akce, zpoždění dodávek či jiné nedostatky způsobené třetími stranami na kterých je Poskytovatel jakýmkoliv způsobem závislý, přerušování dodávek elektrické energie přerušování spojení do Sítě Internet, poruchy telefonní sítě příslušné telekomunikační společnosti, plné vyčerpání příchozích linek, závady na komunikačních spojích nebo zařízeních Poskytovatele nebo jakýchkoliv třetích stran poskytujících služby poskytovateli.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET

ISP Services spol. s r. o.

9. VŠEOBECNÉ USTANOVENÍ

- Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem:
31.3.2023
- **VOPIP jsou nedílnou součástí každé Smlouvy o zprostředkování přístupu k síti internet uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem těchto služeb a uživatel vyjadřuje svůj souhlas s nimi podpisem smlouvy, která na ně výslovně odkazuje.**
- Ostatní ustanovení, která nejsou uvedena ve smlouvě nebo těchto VOPIP, se řídí Zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích, Zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodním zákoníkem a Zákonem č. 89/2012 Sb., Občanským zákoníkem, vždy v platném znění.
- Případné soudní spory vzniklé mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem ČR.
- Smlouva bude vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž obdrží jeden uživatel a jeden poskytovatel.
- Uzavřená smlouva může být měněna pouze po dohodě obou smluvních stran písemnými dodatky. Obě smluvní strany jsou oprávněny navrhnout písemné dodatky ke smlouvě, které se běžně číslují a postupují pro každou stranu v jednom stejnopisu. Oboustranně potvrzený dodatek smlouvy tvoří její nedílnou součást. Předloží-li některá ze smluvních stran návrh dodatku k této smlouvě, zavazuje se druhá strana k vyjádření do 10-ti dnů po obdržení návrhu dodatku.