

Všeobecné podmínky **poskytování služby elektronických komunikací**

společností EceaTel, s.r.o.

Tyto Všeobecné podmínky poskytování služby elektronických komunikací společností EceaTel, s.r.o. (dále jen *Všeobecné podmínky*) upravují smluvní podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací společností EceaTel, s.r.o. jednotlivým uživatelům podle zákona č. 127/2005 Sb. zákon o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen *zákon*) a navazujících právních norem.

I. Úvodní ustanovení a výklad pojmů

1.1. Společnost EceaTel, s.r.o., IČ: 021 45 880, se sídlem Náměstí T.G.M. 35, 672 01 Moravský Krumlov (dále jen *poskytovatel*) poskytuje služby elektronických komunikací (dále jen *služby*) popsané na webových stránkách společnosti www.emkrumlov.net a www.podorlicko.net (dále je *webové stránky poskytovatele*). Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2. Služby jsou uživateli poskytovány ze strany poskytovatele na základě uzavřené Smlouvy o poskytování připojení k síti Internet (dále jen *Smlouva*), jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky a Ceník služeb, obsahující cenu jednotlivých tarifů služeb, specifikaci a popis dané služby, minimální zaručenou úroveň kvality a minimální rychlost stahování a odesílání dat (dále jen *Ceník služeb*). Všeobecné podmínky a Ceník služeb je uveřejněn na webových stránkách poskytovatele. Smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti, mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto Všeobecných podmínek. Podpisem Smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil se Smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně Všeobecných podmínek.

1.3. Na základě Smlouvy a všech jejích součástí se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost k poskytování služeb a dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy a jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu se Smlouvou a jejími součástmi, Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv a informací.

1.4. Výklad pojmů:

Uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu poskytovatele

Spotřebitel – každá fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s poskytovatelem

Síť elektronických komunikací poskytovatele – 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 (dále jen *síť*)

Koncový bod sítě – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k síti

Koncové zařízení uživatele – PC, tj. zařízení umožňující přístup k síti Internet; set-top-box (STB) tj. zařízení pro příjem digitální televizní služby; server uživatele

Zařízení uživatele – zařízení ve vlastnictví uživatele nebo třetí strany používané uživatelem pro účely služby, které je umístěné v prostorách uživatele nebo třetí strany (např. switch, router, PC, TV apod.); poskytovatel neodpovídá za funkčnost a provoz těchto zařízení uživatele

Zařízení poskytovatele – zařízení, které poskytovatel instaluje a poskytuje uživateli za účelem zprovoznění dané služby; specifikace tohoto zařízení je uvedena ve Smlouvě s tím, že poskytovatel tato zařízení poskytuje uživateli buď formou pronájmu nebo zápůjčky.

Technický servis, správa a dohled sítě – je služba poskytovatele určená k monitorování datové sítě, dostupnosti datových služeb a přijímání požadavků uživatelů. Provozní hodiny technického servisu, dohledu a správy sítě jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele

Přerušování poskytování služby – omezení poskytování služby po určitou dobu, tedy zamezení aktivního přístupu ke službě; poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služby pokud nastanou důvody pro omezení poskytování služby uvedené ve Smlouvě a jejích nedílných součástech, zejména v těchto Všeobecných podmínkách

Zrušení poskytování služby – zrušení účastnické přípojky při ukončení Smlouvy.

II. Smlouva, její uzavření, změny, trvání

2.1. Zámecce o uzavření Smlouvy je povinen sdělit poskytovateli nezbytné údaje pro uzavření Smlouvy a předložit poskytovateli doklady osvědčující totožnost zájemce a právo užívat místo instalace služby. Pokud zájemce tuto svoji povinnost nesplní, nebo lze důvodně předpokládat, že nebude plnit své závazky vůči poskytovateli např. z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení, exekuce apod., není poskytovatel povinen Smlouvu uzavřít.

2.2. Uzavřít nebo změnit Smlouvu je možné na provozovně poskytovatele (podpisem příslušného formuláře oběma smluvními stranami) nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání poskytovatele (mimo provozovny poskytovatele). Smlouva může být uzavřena pouze v písemné podobě.

2.3. Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve Smlouvě. V případě, že Smlouva nestanoví dobu, na kterou se uzavírá, platí, že Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s minimální dobou plnění (čerpání služeb ze strany uživatele) v délce 12 měsíců. V případě, že se uživatel s poskytovatelem dohodnou na změně uzavřené Smlouvy nebo na uzavření Smlouvy nové, počíná běžet nová minimální doba plnění v délce 12 měsíců, pokud ve Smlouvě není dohodnuto jinak. Smlouva sjednaná na dobu určitou se uplynutím sjednané doby automaticky mění na dobu neurčitou v případě, že uživatel nejméně jeden měsíc před datem uplynutí doby určité písemně nesdělí poskytovateli, že trvá na ukončení smlouvy.

2.4. Pokud byla sjednána minimální doba plnění (čerpání služeb ze strany uživatele), je uživatel povinen po celou minimální dobu plnění řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat sjednané podmínky, včetně hrazení cena dalších poplatků. Minimální doba plnění počíná běžet dnem prvního zahájení poskytování služby uživateli; v případě změny Smlouvy počíná běžet dnem, ve kterém došlo ke změně Smlouvy. Minimální doba plnění se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování služeb a/nebo o dobu, kdy byla služba poskytována bezúplatně. Poskytovatel má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za službu po celou minimální dobu plnění sjednanou ve Smlouvě. V případě nedodržení minimální doby plnění sjednané ve Smlouvě, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli úhradu dle odstavce 2.9. těchto Všeobecných podmínek.

2.5. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tyto Všeobecné podmínky a Ceník služeb, a to v rozsahu smluvních podmínek týkajících se nabízených služeb, ceny služby, vyúčtování, plateb, způsobu a podmínek poskytování služeb a dále týkajících se rozsahu práv a povinností poskytovatele a uživatele, doby trvání Smlouvy a způsobu a podmínek jejího ukončení, smluvních pokut, technickoprovozních náležitostí a zpracování osobních údajů uživatele. Důvodem pro změnu smluvních podmínek může být zavedení nových služeb, inflace, změna podmínek na trhu elektronických komunikací, změna technických, provozních obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoj nových technologií či změna právních předpisů.

2.6. Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň informuje uživatele o uveřejnění, a to na svých webových stránkách poskytovatele. Pokud s takovou změnou zákon spojuje právo uživatele na ukončení Smlouvy, poskytovatel informuje uživatele o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Informaci poskytovatel sdělí uživateli způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování (faktur).

2.7. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo neurčitou může uživatel i poskytovatel kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 30 (třiceti) dnů, pokud zákon, tyto Všeobecné podmínky nebo Smlouva nestanoví jinak. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

2.8. Spotřebitel má právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů ode dne jejího uzavření bez udání důvodů, pokud Smlouva byla uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele (mimo provozovnu poskytovatele).

2.9. Předčasné ukončení Smlouvy:

- pokud Smlouva uzavřená se spotřebitelem (uživatelem) skončí do tří měsíců od uzavření, je uživatel povinen uhradit poskytovateli úhradu ve výši 1/20 součtu měsíčních paušálů ceny služeb zbývajících do konce sjednané minimální doby plnění v případě uzavření Smlouvy na dobu neurčitou nebo sjednané doby trvání Smlouvy v případě uzavření Smlouvy na dobu určitou;
- pokud Smlouva uzavřená s právnickou osobou (uživatelem) bude ukončena před uplynutím doby trvání Smlouvy v případě uzavření Smlouvy na dobu určitou nebo před uplynutím minimální doby plnění v případě uzavření Smlouvy na dobu neurčitou, má poskytovatel vůči uživateli nárok na úhradu 20% součtu měsíčních paušálů ceny služeb zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo do sjednané minimální doby plnění.

2.10. Zánikem Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu a práva a povinnosti stran, které ze své povahy mají platit i po ukončení Smlouvy (např. povinnost uživatele vrátit zařízení, právo poskytovatele doučtovat platby v souladu s Ceníkem služeb a těmito Všeobecnými podmínkami a povinnost uživatele je zaplatit). Při zániku Smlouvy jsou strany povinny splnit své dosud nevyrovnané závazky ve lhůtě nejpозději do 30 dnů ode dne zániku Smlouvy, pokud v rámci jednotlivých závazků stran nebyla stanovena jiná lhůta pro plnění, která má v takovém případě přednost.

2.11. Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost Smlouvy, či řádné plnění sjednané ve Smlouvě.

III. Práva a povinnosti poskytovatele

3.1. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služby jejím zprovozněním, a to dnem uvedeným ve Smlouvě a pokud tento den není ve Smlouvě sjednán, pak v termínu do 30 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Uživatel je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a dále i jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování služeb. Pokud uživatel potřebnou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, než bude nezbytná součinnost ze strany uživatele poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 14 dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy a uživatel je povinen uhradit poskytovateli v plné výši náklady poskytovatele spojené s jeho snahou o zprovoznění služby.

3.2. Umístí-li poskytovatel k uživateli zařízení určené pro poskytování služby, zůstává toto zařízení ve vlastnictví poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní jež je definováno ve specifikaci služby. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost a provoz koncového zařízení uživatele.

3.3. Po prvotním zprovoznění služby je poskytovatel povinen předat uživateli parametry pro přístup uživatele do sítě, popřípadě budou uživateli sděleny na telefonním čísle poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje bezplatně poskytnout uživateli telefonickou pomoc při konfiguraci přístupu uživatele, a to do 48 hodin po zprovoznění propojení mezi uzlem poskytovatele a uživatele.

3.4. Poskytovatel je povinen poskytovat uživateli službu za podmínek stanovených Smlouvou a jejími nedílnými součástmi, a to od okamžiku zprovoznění služby. Poskytovatel zaručuje, že telekomunikační infrastruktura jeho sítě je ve stavu a v takové kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve Smlouvě a že má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice.

3.5. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Poskytovatel dále může dočasně přerušit poskytování služby:

- při nezbytných přestavbách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch;
- na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu, o kterých, pokud je to možné, předem uživatele vyrozumí
- z jiných důvodů stanovených ve Smlouvě, zejména v těchto Všeobecných podmínkách nebo v zákoně;
- z důvodů porušení povinností ze strany uživatele, zejména z důvodu nepotvrzení předávacího protokolu o zprovoznění služby, z důvodu prodlení s úhradou měsíční ceny služby nebo jiného poplatku účtovaného dle Smlouvy déle než 14 dnů nebo z důvodu porušení jiné povinnosti uživatele stanovené ve Smlouvě, zejména v těchto Všeobecných podmínkách. Poskytovatel obnoví poskytování služby v přiměřené lhůtě poté, co odpadne důvod pro přerušení poskytování služby. V případě, že bylo poskytování služby přerušeno z důvodů spočívajících na straně uživatele, je uživatel povinen i po dobu, co poskytování služby bylo přerušeno, hradit měsíční cenu služby, popřípadě i další poplatky stanovené v Ceníku služeb.

3.6. Poskytovatel je povinen odstraňovat případné závady, které se při poskytování služby projeví, při čemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Uživatel je povinen zajistit po předchozím ústním upozornění bezodkladnou dosažitelnost a součinnost způsobilé osoby uživatele a pokud je to nutné pro lokalizaci a odstranění závady i vstup poskytovatele do prostor uživatele. Pokud uživatel nezajistí nutnou součinnost či tak učiní v prodlení, poskytovatel neodpovídá za bezporuchový chod připojení, ani za jeho technické prostředky.

3.7. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením jeho smluvních povinností ze Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou z důvodů, které nejsou poskytovatelem ovlivnitelné (např. omezená provozuschopnost technických a programových prostředků, nebo z důvodu interference – rušení rádiového signálu, atmosférických vlivů apod.). Poskytovatel také nenesie odpovědnost za informace, údaje a data dostupná v síti Internet a za jakékoliv škody uživatele vzniklé přístupem třetích osob ke koncovému zařízení uživatele nebo za ztráty dat uživatele na jeho koncovém zařízení. Poskytovatel také neručí za jednání uživatele a za škody, které uživatel případně způsobí třetí osobě.

3.8. Poskytovatel není povinen řešit nefunkčnost připojení uživatele v případě, že se jedná o závadu způsobenou virem nebo neodborným zásahem uživatele do nastavení počítače. V tomto případě poskytovatel účtuje sazbu dle aktuálního servisního ceníku.

3.9. Náhradní plnění poskytovatel neposkytuje a uživatel není oprávněn jej požadovat, pokud to není součástí Smlouvy.

3.10. Poskytovatel je oprávněn při korespondenci s uživatelem užívat e-mailovou adresu uživatele uvedenou ve Smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem uživateli do této schránky se považuje bez dalšího za doručenou.

IV. Práva a povinnosti uživatele

4.1. Uživatel má právo na užívání služby v rozsahu a způsobem odpovídajícím Smlouvou stanoveným podmínkám. Při užívání služby nesmí porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob.

4.2. Uživatel odpovídá za to, že koncová zařízení navazující na zařízení poskytovatele budou mít platné technické a bezpečnostní atesty a že v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. V případě že bude uživatel používat k připojení své vlastní zařízení, musí se jednat o zařízení homologované a schválené pro prodej a provoz v ČR a musí být instalováno tak, aby svým provozem nenarušovalo ostatní uživatele, či poskytovatele bezdrátového připojení. Jestliže uživatel tyto podmínky nesplní je

poskytovatel oprávněn okamžitě odpojit uživatele od své sítě a ukončit službu formou odstoupení od Smlouvy. Jestliže správa telekomunikací provoz takového zařízení zastaví nebo zakáže, nese uživatel veškeré důsledky.

4.3. Uživatel je povinen umožnit poskytovateli v místě koncového bodu sítě provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s montáží technických zařízení poskytovatele, tak jako s jeho opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním či demontáží apod. Uživatel přebírá plnou odpovědnost za zařízení poskytovatele, které bylo u uživatele umístěno. Uživatel je povinen toto zařízení chránit před poškozením, odcizením, ztrátou, zničením či neoprávněným užíváním a odpovídá poskytovateli za škodu tímto vzniklou.

4.4. Uživatel má právo užívat zařízení poskytovatele pouze za účelem příjmu služeb poskytovatele. Uživatel není oprávněn používat instalovaná technická zařízení poskytovatele k jiným účelům, než ke kterým byla dle Smlouvy poskytnuta, ani jakkoli upravovat jejich konfiguraci, či tyto přemísťovat, a to ani v rámci jedné budovy. Uživatel není oprávněn k technickým zařízením poskytovatele umožnit připojení třetích osob.

4.5. Uživatel je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat poskytovateli písemně nebo elektronickou poštou, na e-mailovou adresu poskytovatele, změnu všech svých identifikačních údajů, uvedených ve Smlouvě pod položkou „uživatel“. Tyto změny je uživatel povinen oznámit poskytovateli do 7 dnů, ode dne, kdy k nim došlo. Výše uvedeným způsobem nelze měnit podmínky sjednané Smlouvou.

4.6. Uživatel je oprávněn pro korespondenci s poskytovatelem využívat e-mailovou schránku poskytovatele uvedenou v záhlaví Smlouvy, to pak s výjimkou uvedenou v odstavci 7.3. těchto Všeobecných podmínek (uplatnění reklamace). V případě užívání jiné e-mailové schránky pro korespondenci s poskytovatelem, nenese poskytovatel odpovědnost za doručení zprávy.

4.7. Uživatel se zavazuje:

- a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn,
- b) nepoužívat služby a zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům,
- c) nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování, nezatěžovat systém nefunkčními aplikacemi (např. zatěžování sítě v důsledku virů zařízení uživatele) a nepodnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti systému poskytovatele,
- d) zdržet se jakýchkoli jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.

4.8. V případě, že uživatel poruší svůj závazek uvedený v odst. 4.7. nebo nastane skutečnost zakázaná v odst. 4.7. těchto Všeobecných podmínek, je poskytovatel oprávněn poskytování služby na dobu nezbytně nutnou přerušit bez předchozího upozornění uživatele.

4.9. Uživatel nesmí bez souhlasu poskytovatele měnit parametry, které mu byly přiděleny, zejména IP adresy a fyzické adresy adaptéru – MAC. Při jakékoliv takovéto neoprávněné změně, nemá uživatel právo reklamovat službu, popřípadě jeho reklamace bude uznána jako neoprávněná a zpoplatněna. Jelikož uživatel takovýmto jednáním (změnou síťových adres) může narušit správnou funkci připojení ostatních uživatelů, může mu poskytovatel vyměřit finanční spoluúcast na případném odškodnění poškozených uživatelů jeho jednáním a účtovat hodinovou sazbu za čas, který poskytovatel potřebuje na sjednání nápravy. V případě, že poskytovatel přidělil uživateli IP adresu, je uživatel povinen uvolnit ji v den, kdy Smlouva byla ukončena.

4.10. V případě, že uživatel poruší kterýkoliv ze svých závazků uvedených ve Smlouvě a jejich součástech, zejména v těchto Všeobecných podmínkách a nápravu neučiní ani do 30 dnů ode dne vzniku porušení své povinnosti, je poskytovatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit. Toto ustanovení se použije v případě, že u konkrétního porušení povinností ze strany uživatele nejsou ve Smlouvě, včetně těchto Všeobecných podmínek, stanoveny jiné lhůty a podmínky pro přerušování poskytování služby a pro odstoupení poskytovatele od Smlouvy.

4.11. Při zániku Smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů, a to ve funkčním a nepoškozeném stavu. Tuto povinnost je uživatel povinen splnit ve lhůtě sjednané Smlouvou a pokud ve Smlouvě není lhůta stanovena, pak ve lhůtě 14 dnů ode dne zániku Smlouvy. V případě, že v uvedené lhůtě uživatel kompletní instalované zařízení poskytovateli nevrátí buď vůbec, nebo jen částečně nebo zařízení nebude ve funkčním nepoškozeném stavu, je uživatel povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši: **3.000Kč**. Pokud uživatel poruší jiný ze svých závazků uvedených ve Smlouvě a jejich nedílných součástí, má vůči němu poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši **2.000Kč**.

V. Cena a platební podmínky

5.1. Poplatky (cena) za každou službu jsou stanoveny Smlouvou a řídí se aktuálním Ceníkem služeb, který je přístupný na webových stránkách poskytovatele.

5.2. Poskytovatel je oprávněn Ceník služeb měnit. Poskytovatel je oprávněn účtovat uživateli aktivační, deaktiváční či jiné jednorázové poplatky stanovené Ceníkem služeb, pokud v daném případě není dohodnuto jinak. Poskytovatel je oprávněn poskytovat slevy, a to i jako podmíněně.

5.3. Pokud není dohodnuto jinak, je zúčtovacím obdobím kalendářní měsíc. Cena služeb (měsíční paušál), ev. jiné pravidelně placené ceny ve fixní výši, jsou vyúčtovány vždy k prvnímu dni kalendářního měsíce na tento měsíc, se splatností do 15.dne fakturovaného období. Pokud není dohodnuto jinak, jsou aktivační a jiné

jednorázové poplatky uživateli účtovány po zprovoznění služby a poplatků související s ukončením služby (deaktivační poplatek) je účtován po ukončení služby, u všech poplatků se splatností do 7 dnů ode dne vystavení faktury. Cenu služeb je uživatel povinen hradit poskytovateli měsíčně od data zahájení poskytování služby. Poskyvateli náleží právo na úhradu ceny služeb a pravidelných poplatků bez ohledu na skutečnost, zda uživatel sjednanou službu z vlastní vůle skutečně užíval.

5.4. Vyúčtovaná částka je uživatelem uhrazena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným ve vyúčtování na bankovní účet poskytovatele, případně hotovostní platbou na příslušných provozovněch poskytovatele. Daň z přidané hodnoty (DPH) je v ceně služby a v ceně poplatku zahrnuta ve výši platné ke dni uzavření této smlouvy. V případě změny výše DPH upraví poskytovatel v souladu s novou sazbou DPH celkovou cenu služby či poplatku.

5.5. V případě prodlení uživatele s úhradou ceny služeb nebo poplatku, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,2% z dlužné částky za každý i započatý den svého prodlení. V případě prodlení uživatele s úhradou ceny služeb nebo poplatku déle než 14 dnů, má poskytovatel právo od Smlouvy jednostranně odstoupit.

5.6. Poskytovatel je oprávněn jednostranně započítat svoji pohledávku za uživatelem oproti jakýmkoliv pohledávkám uživatele za poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za uživatelem. Poskytovatel má vůči uživateli nárok na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek třetí osobou.

5.7. Uživatel není oprávněn jednostranně započítat svoji pohledávku za poskytovatelem oproti jakékoliv pohledávce poskytovatele za uživatelem. Uživatel není oprávněn postoupit svoji pohledávku za poskytovatelem třetí osobě.

VI. Závady a poruchy služby

6.1. Uživatel bere na vědomí, že při poskytování služeb může docházet k občasnému snížení kvality, dočasnému omezení služby, popř. k přerušení poskytovaných služeb. Pokud takovou skutečnost lze předvídat, oznámí ji poskytovatel uživateli předem prostřednictvím elektronické pošty nebo prostřednictvím webové stránky poskytovatele. V případě tohoto oznámení poskytovatele nemá uživatel povinnost oznámit závadu způsobem uvedeným v odst. 7.2. těchto Všeobecných podmínek.

6.2. Hlášení závad a poruch služby: v případě zjištění závady nebo poruchy v poskytování služby, je uživatel povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit telefonicky na číslo: +420605228060 a nebo na e-mailovou adresu poskytovatele: info@emkrumlov.net (v případě služeb v síti emkrumlov.net) a nebo na info@podorlicko.net (v případě služeb v síti podorlicko.net). Telefonické oznámení je třeba doplnit nejpozději do 24 hodin písemným oznámením doručeným poskytovateli (i formou e-mailu), kdy toto oznámení je uplatněno okamžikem jeho doručení poskytovateli.

6.3. Poskytovatel je povinen odstranit závadu v poskytování služby, spočívající v jeho zařízeních, ve lhůtě nejpozději 48 hodin od okamžiku uplatnění reklamace. Poskytovatel není v prodlení s odstraněním poruchy či závady v případě, že tyto spočívají na straně uživatele nebo z důvodu objektivních (např. přerušení dodávky elektrické energie apod.).

6.4. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel, to pak s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo osoba, již umožnil přístup k zařízení poskytovatele anebo, jde-li o závadu způsobenou koncovým zařízením nebo na koncovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli a uživatel je povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění této závady, a to dle aktuálního Ceníku služeb.

6.5. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním závady delším než 10 dní po sobě jdoucích od uplatnění reklamace, je uživatel oprávněn od Smlouvy v době trvání tohoto prodlení poskytovatele s odstraněním závady jednostranně odstoupit.

6.6. Oznámí-li uživatel poskytovateli závadu, ačkoliv v poskytování služeb k poruše ani k závadě nedošlo, nese uživatel náklady poskytovatele, které poskytovatel na základě tohoto bezdůvodného oznámení uživatele vynaložil, a to dle aktuálního Ceníku služeb.

6.7. Za snížení kvality/dostupnosti služby se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele. Plánované pravidelné údržby jsou poskytovatelem zpravidla oznamovány předem na webových stránkách poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje k tomu, že pravidelná údržba nepřesáhne 8 hodin v kalendářním měsíci. Při překročení této doby má uživatel právo požadovat přiměřené snížení ceny služby.

VII. Reklamáce a mimosoudní řešení sporů

7.1. Uživatel má právo na uplatnění reklamace směřující proti rozsahu a kvalitě služeb nebo výši účtované ceny služeb.

7.2. Reklamační lhůty:

- reklamacie proti vyúčtování ceny nebo poplatku musí být uplatněna u poskytovatele do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny služby nebo poplatku uživateli
- reklamacie proti rozsahu a kvalitě služeb musí být uplatněna u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby

V případě nedodržení uvedených lhůt právo na reklamaci zaniká.

7.3. Uplatnění reklamace. Reklamacie se uplatňuje písemně poštou (doporučeně s dodejkou) na adresu sídla poskytovatele nebo elektronickou zprávou na e-mailovou adresu poskytovatele: info@emkrumlov.net (v případě služeb v síti emkrumlov.net) anebo na info@podorlicko.net (v případě služeb v síti podorlicko.net). Za den uplatnění reklamace se považuje den odeslání reklamace (v případě poštovní přepravy doporučeně s dodejkou). Reklamacie musí obsahovat označení účastníka (u fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, bydliště; u právnické osoby obchodní firma, IČ, sídlo), místo instalace služby, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace ceny navíc také označení dokladu, kterou byla cena účtována a spornou částku a sporné období. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtované ceny služby nebo poplatku.

7.4. Vyřízení reklamace. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že reklamacie bude shledána oprávněnou, poskytovatel vrátí uživateli již zaplacenou cenu služby nebo poplatek, a to nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn použít přeplatek přednostně na vyrovnání splatných závazků uživatele. Pokud takové závazky neexistují, poskytovatel vrátí uživateli přeplatek formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování ceny služby. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba ceny služby, uhradí poskytovatel nezapočtenou část uživateli převodem na bankovní účet určený uživatelem nebo v hotovosti v provozovně poskytovatele.

7.5. Námitka proti vyřízení reklamace. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

8.6. Mimosoudní řešení sporů. Vznikne-li mezi uživatelem a poskytovatelem spor, který se nepodaří urovnat smírně, může se uživatel obrátit za účelem mimosoudního řešení sporu na Český telekomunikační úřad. Internetová stránka tohoto orgánu je www.ctu.cz. Uživatel, který je spotřebitelem je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením sporů obrátit na Český telekomunikační úřad, podrobné informace jsou uvedeny na internetových stránkách <https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>.

7.6. Reklamacie zařízení poskytovatele. Postup na vyřizování reklamací dle čl. VIII. těchto Všeobecných podmínek se nevztahuje na věci pronajaté, zapůjčené nebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecně závazné právní předpisy, zejména občanský zákoník.

VIII. Odpovědnost za škodu

8.1. Odpovědnost poskytovatele v případě závady. Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru, za kterou odpovídá poskytovatel, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu služby anebo po dohodě s uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za závadu se nepovažuje přerušení služby dle odstavce 3.5. těchto Všeobecných podmínek, či v důsledku plánované údržby sítě v rozsahu dle odstavce 7.7. těchto Všeobecných podmínek nebo z důvodu porušení závazku uživatelem. Poskytovatel není povinen uhradit uživateli škodu, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

8.2. Odpovědnost poskytovatele v jiných případech. V ostatních případech neuvedených v odstavci 9.1. těchto Všeobecných podmínek odpovídá poskytovatel za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši pět tisíc korun českých, není-li dohodnuto jinak. Ušlý zisk se nehradí.

IX. Závěrečná ustanovení

9.1. Bude-li některé ustanovení Smlouvy a jejích nedílných součástí shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení Smlouvy a jejích nedílných součástí.

9.2. Uživatel vyslovuje souhlas s převodem práv a povinností poskytovatele plynoucích ze Smlouvy na třetí osobu za předpokladu, že tato převezme všechna ustanovení Smlouvy beze změny.

9.3. Uživatel není oprávněn převést nebo postoupit Smlouvu na třetí osobu.

9.4. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 01.07.2020.