VŠEOBECNÉ PODMÍNKY
poskytování telekomunikačních služeb

1. PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY

1.1
Společnost Internet4you.cz, spol. s r.o. se sídlem: Bratislavská 847, 691 45 Podivín, IČ: 277 35 184 tímto stanoví následující Všeobecné podmínky („VP") upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 2014 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ("ZoEK") uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování telekominačních 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
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 30ti denní výpovědní lhůtou. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být řádně doručena druhé smluvní straně.

2. ZŘÍZENÍ SLUŽBY A JEJÍ UŽÍVÁNÍ

2.1
Poskytovatel zajistí funkčnost služby ve smlouvou zaručené kvalitě 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.

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 o tom 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 a prací. 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 nefunkčnost 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 ode dne jejich vzniku.

2.13
Zákazník se zavazuje využívat službu jen pro své osobní potřeby. Další šíření služby ostatním uživatelům či přeprodej je považováno za hrubé porušení smlouvy. V takovémto případě se Zákazník zavazuje uhradit poskytovateli smluvní pokutu 1 000 000 korun.

2.14
V případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě a v případě přerušení poskytování služby, ke kterému docházelo po dobu delší než 30 procent doby příslušného zúčtovacího období, poskytne poskytovatel zákazníkovi slevu ve výši 5 procent z měsíční platby za každý započatý den snížené kvality služby nebo přerušení jejího poskytování.

2.15
Zákazník tímto zmocňuje Poskytovatele, aby Zákazníka zastupoval při právním jednání spočívajícím v provedení objednávky služby televizního a rozhlasového vysílání v dohodnutém rozsahu u společnosti sledovanitv.cz s.r.o., IČO: 01607910, a v souvislosti s provedením této objednávky vyjádřil za Zákazníka souhlas s podmínkami využívání služby a potvrdil seznámení se se samostatnými smluvními ujednáními, jakož i učinil všechna další jednání, která jsou k tomuto potřebná.

3. PODMÍNKY ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB, REKLAMACE

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 na zařízení ve vlastnictví provozovatele.

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

3.3
Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení pres TCP/IP protokol (ping anebo traceroute) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem na dodržení zaručené rychlosti je přenos souboru o velikosti min. 50 kB ze serveru nebo na server v centru sítě poskytovatele, přičemž při testu není v LAN klienta generován žádný další provoz.

3.4
Poskytovatel nenese odpovědnost za závady na počítačové síti zákazníka. Počítačovou sítí zákazníka se rozumí všechna zařízení a kabeláž od servisního rozhraní dále směrem k zařízení zákazníka.

3.5
Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění poruchy v poskytování 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.

3.6
Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby provozované sítě, a to zpravidla v době od 0:00 do 7:00 středoevropského času. Pokud bude poskytovatel zajišťovat údržbu sítě v jiné době, je povinen tuto skutečnost oznámit prostřednictvím svých internetových stránek zpravidla tři dny předem. V takovém případě nevzniká zákazníkovi nárok na poskytnutí slevy podle čl. 2.14.

3.7
Zákazník 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.

3.8
Při veškeré komunikaci se Zákazníkem je ověřovací kód účastníka číslo smlouvy/klienta.

4. AUTORSKÁ PRÁVA A DALŠÍ UJEDNÁNÍ

4.1
Poskytovatel se zavazuje nesdělovat třetím osobám údaje o zákazníkovi s výjimkou případů, kdy mu zákon ukládá povinnost takto učinit.

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

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

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

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

5.2
Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu (faktury) zákazníkovi, a to:
a) jednorázové platby (např. instalace, opravy apod.) jsou účtovány Poskytovatelem před aktivací služby nebo po provedení předmětného díla;
b) pravidelné platby jsou účtovány v zákazníkem zvolené frekvenci po ukončení fakturačního období, ve kterém bude služba poskytována;
c) za neúplné zúčtovací období jsou ceny určeny poměrnou částí za dobu, po kterou byla služba poskytována.

5.3
Zákazník 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.

5.4
Účtované částky musí být řádně uhrazeny na účet poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději ke dni splatnosti, jinak je zákazník v prodlení. Je-li zákazník v prodlení s platbou fakturované ceny služby, je povinen platit z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý, i započatý den prodlení.

5.5
Za řádnou platbou se považuje pouze platba ve výši uvedené v daňovém dokladu a se správným variabilním symbolem. V případě chyby v zadání příkazu zákazník neodkladně upozorní poskytovatele.

5.6
Nezaplatil-li zákazník ve lhůtě splatnosti dle vystavené faktury cenu za služby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu k plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí této lhůty je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb, a to až do okamžiku řádného splnění závazků ze strany zákazníka. Pozastavení poskytování služeb z důvodu neplacení nezbavuje zákazníka povinnosti dále platit službu dle platné smlouvy.

5.7
Poskytovatel může ukončit smluvní vztah se zákazníkem v případě, že zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo v případě, že soustavně opožděně platil (nejméně dvě po sobě jdoucí vyúčtování po lhůtě splatnosti) nebo soustavně neplatil (nejméně 3 nezaplacená vyúčtování) cenu za služby uvedenou ve vyúčtovaní, a to pouze po prokazatelném upozornění zákazníka.

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

5.9
Dojde-li v průběhu trvání smlouvy ke změně nákladů, cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytovanou službou, je poskytovatel oprávněn provést změny v ceníku poskytovaných služeb. Na takovou skutečnost musí zákazníka upozornit umístěním informace na svých internetových stránkách, případně jiným vhodným způsobem.

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

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

6. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE A ZAŘÍZENÍ ZÁKAZNÍKA

6.1
Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi vlastní zařízení v souvislosti s poskytováním 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 a dalšího potřebného zařízení na budovu a do prostor, ve kterých sídlí. Zákazník je dále povinen umožnit na základě žádosti přístup poskytovateli k zařízení.

6.2
Zákazník je povinen počínat si tak, aby na systému a zařízení ve vlastnictví 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 v případě prokázání násilného vniknutí do objektu, jemuž nemohl zabránit a v případě škod způsobených vyšší mocí.

6.3
Zařízení, které je vlastnictvím zákazníka, se umístí po dohodě mezi zákazníkem a poskytovatelem služby. Poskytovatel neodpovídá za škody a vady přijímané služby, provede-li zákazník neodbornou

manipulaci s tímto zařízením, nebo projeví-li se na tomto zařízení jiná vada.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1
Pokud zákazník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace poskytovatelem, popř. pokud poskytovatel reklamaci nevyřídil ve lhůtě 1 měsíce od podání reklamace, může se zákazník obrátit s námitkou proti vyřízení reklamace na Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo do 1 měsíce od marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace, jinak jeho právo uplatnit námitku zanikne.

7.2
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.

7.3
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.

7.4

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, a současně na svých internetových stránkách.

7.5
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.

7.6
Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.1.2019 a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky poskytování služeb vydané poskytovatelem.