

**VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ
společností Radek Heger
IČ: 74282395**

vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“),

I. DEFINICE:

Pro účely Všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP) mají následující termíny tento význam:

- „Provozovatel“ je společnost Radek Heger.
- „DDS“ je distribuční datová síť Provozovatele sloužící k připojení k síti Internet.
- „koncové místo DDS“ je účastnická počítačová zásuvka nebo zařízení pro příjem signálu.
- „Uživatel“ je subjekt podepisující smlouvu o poskytování služeb s Provozovatelem.
- „sjednané služby“ jsou služby Provozovatele, jejichž dodávku si Uživatel objednal a jsou vyznačeny ve smlouvě v kapitole SLUŽBY.
- „předplatné období“ je období od data splatnosti pravidelné platby do dne předcházejícího data splatnosti následující pravidelné platby, je uvedeno v kapitole POPLATKY v kolonce první platba.
- „závazek“ je doba v měsících, po kterou se uživatel zavazuje odebírat sjednanou službu.
- „rychlost“ je maximální rychlost stahování (ve směru k uživateli), Vzhledem k povaze Internetu není Provozovatel schopen garantovat uvedenou rychlost pro veškeré zdroje v síti Internet.

II. PROVOZOVATEL SE ZAVAZUJE:

1. Dodávat Uživateli prostřednictvím DDS do koncového místa DDS sjednané služby, a to počínaje datem dodávky uvedeným ve smlouvě.
2. Tyto služby dodávat v kvalitě dle obecně závazných právních předpisů.
3. Udržovat DDS v provozuschopném stavu. Případnou poruchu DDS odstranit do dvou pracovních dnů od nahlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody (nebude umožněn přístup na pozemek nebo do nemovitosti, kde je instalována DDS apod.)

Náklady spojené s odstraněním poruchy DDS nese Provozovatel, pokud porucha nebyla způsobena uživatelem.

III. UŽIVATEL SE ZAVAZUJE:

1. Získat souhlas vlastníků bytu resp. nemovitosti k instalaci koncového místa DDS v případě, že tímto je třetí osoba.
2. Umožnit pracovníkům pověřeným Provozovatelem instalaci koncového místa DDS a pak po dobu platnosti této smlouvy a při jejím ukončení přístup ke koncovému místu DDS v dohodnutém čase.
3. Nezasahovat žádným způsobem do DDS včetně koncového místa. Nepřipojovat k účastnické zásuvce nebo vnitřnímu rozvodu zařízení, která k tomu nejsou určena nebo která nesplňují požadavky

bezpečnostních a technických předpisů platných v České republice. V případě, kdy koncové místo DDS není totožné s účastnickou zásuvkou, si Provozovatel vyhrazuje právo kontroly a schválení účastnického připojovacího kabelu.

4. Při nahlášení poruchy DDS Provozovateli v případě, že tato porucha nebude na DDS zjištěna – tj. zejména při poruše zařízení připojeného za koncové místo DDS (připojovací kabel, síťová karta, počítač apod.) zaplatit marně vynaložené náklady Provozovatele.

5. Používat pouze koncové místo DDS (router), na které je uzavřena Smlouva o zřízení koncového bodu DDS (tzv. autorizace) a neumožnit neautorizované připojení jiných osob nebo organizací mimo domácnost Uživatele. Koncové místo nepoužívat k neautorizovanému příjmu dalších zařízení.

6. Dodržovat nastavenou konfiguraci routeru dle informací získaných při zprovoznění koncového místa DDS, pokud nebyla Provozovatelem ohlášena Uživateli změna. Pokud Uživatel používá službu za účelem napodobení, kopírování, předvedení, šíření nebo vykonávání programů nebo jiných dat, je uživatel odpovědný za získání potřebných povolení a souhlasů pro tyto práce.

7. Zaplatit poplatky sjednané v této smlouvě ve sjednaných termínech.

8. Poučít všechny, jimž umožní přístup do DDS, o nepřípustnosti šíření počítačových virů, trojských koňů a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v DDS a nepřípustnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům.

9. Oznamit Provozovateli neprodleně změnu všech údajů uvedených ve smlouvě. Při každém styku s provozovatelem používat číslo a variabilní symbol této smlouvy.

IV. OBSAHOVÁ NÁPLŇ SLUŽEB A JEJICH MOŽNÁ OMEZENÍ:

1. Náplň sjednaných služeb je uvedena v platném ceníku Provozovatele.

2. Provozovatel neodpovídá za obsah přenášených dat v síti, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci Služby, není-li zákonem stanoveno jinak.

3. Provozovatel je oprávněn změnit datový obsah sjednaných služeb, sjednané služby omezit, případně zablokovat, je-li to nařízeno legislativou ČR, na základě nařízení soudů či veřejných orgánů nebo při jiné překážce bránící dodávce těchto služeb, která vznikla nezávisle na vůli provozovatele.

4. Z důvodů zajištění funkčnosti, stability a integrity sítě a její ochrany před zneužitím je Provozovatel oprávněn:

- Monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky pro zjištění či prověření případného zneužití sítě a služeb
- Změnit IP adresu, uživatelské jméno nebo přístupové kódy i bez souhlasu Uživatele
- Uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v síti
- Zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud je přesvědčen, že zavedení této ochrany je ku prospěchu uživatelů, služeb nebo sítě

5. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení či zranitelnosti (např. kybernetický útok, šíření škodlivého software, přetížení sítě) je Provozovatel oprávněn zavést opatření řízení provozu jdoucí nad rámec přiměřeného řízení provozu. Mezi tato opatření patří zejména omezení dostupnosti konkrétních služeb. V krajním případě může Provozovatel na dobu nezbytně nutnou k vyřešení problému poskytování služeb přerušit úplně.

Takovéto omezení nebo přerušení poskytování služeb není poruchou a nepovažuje se za vadné poskytnutí služby.

V. POPLATKY ZA SJEDNANÉ SLUŽBY:

1. Poplatky za sjednané služby jsou uvedeny v kapitole POPLATKY této smlouvy. Uživatel je platí provozovateli ve sjednaných termínech. Výše poplatků platná k datu podpisu smlouvy je uvedena ve smlouvě, výši poplatků v následujících obdobích a poplatky za ostatní služby upravuje platný ceník provozovatele dostupný na <https://www.svinov.net/> Změny ceníku týkající se výše poplatků platí pro uživatele od následujícího předplatného období.
2. Jednorázovými poplatky jsou jednak vstupní poplatky za jednotlivé sjednané služby a jednak doplatky (např. za období předcházející datu splatnosti první pravidelné platby). Jednorázové poplatky jsou splatné ve vyznačeném termínu.
3. Pravidelné poplatky za sjednané služby se platí způsobem vyznačeným ve smlouvě v kapitole ZPŮSOB PLATBY. Zde jsou uvedeny rovněž ostatní údaje potřebné pro identifikaci plateb (číslo účtu, variabilní symbol aj.).
4. Pravidelné poplatky jsou splatné poprvé k datu splatnosti první platby a dále pak v intervalu plateb vyznačeném ve smlouvě v kapitole ZPŮSOB PLATBY.
5. Při změně výše poplatků případně při zásadní změně Všeobecných obchodních podmínek Provozovatel Uživateli oznámí změnu způsobem, který si uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování, ve lhůtě minimálně 1 měsíc před danou změnou s tím, že Uživatel má právo od smlouvy odstoupit ke dni nabytí účinnosti této změny.

VI. REKLAMACE:

1. Reklamací na vyúčtování ceny je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem ke druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných částek za poskytnuté služby. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popř. uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.
2. Reklamací na poskytovanou službu je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
4. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude Uživateli vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba Uživatele v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba Uživatele v tomto zúčtovacím období, uhradí Poskytovatel tuto částku Uživateli převodním příkazem na Uživatelem stanovený účet.
5. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci, je Uživatel oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení 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, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítka není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítka se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.

6. Poskytovatel neodpovídá Uživatelům za újmu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech Poskytovatel odpovídá pouze za újmu, která vznikla hrubým porušením povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců Poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou Poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč.

7. V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné sjednané parametry kvality služby, je Uživatel oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. VI. odst. 1. až 6. těchto podmínek. Pro zjišťování rychlosti a ostatních sjednaných parametrů služby je rozhodující měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením Uživatele a přístupovým bodem k síti Internet na transportní vrstvě ISO/OSI modelu. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pro tyto účely se za:

- **velkou trvalou odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat je považována taková odchylka, 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;
- **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat je považována taková odchylka, 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.

VII. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY:

1. Právní vztahy vyplývající z této smlouvy a v této smlouvě neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku a zákonem 127/2005 Sb. o Elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů.

2. Ukončení platnosti této smlouvy je možné na základě dohody smluvních stran, výpovědí Uživatele, nebo výpovědí Provozovatele. Délka výpovědní lhůty je 30 dnů a lhůta začíná běžet prvním dnem předplatného období následujícího po dni doručení takové výpovědi druhé smluvní straně. Platnost smlouvy končí posledním dnem výpovědní lhůty tj. 30 dnem výpovědní lhůty. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být doručena druhé straně prostřednictvím doporučené poštovní zásilky.

3. Nezaplatí-li uživatel v termínu splatnosti za provoz služby, bude Provozovatelem vyzván k úhradě s povinností uhradit dlužnou částku do 1 týdne od doručení této výzvy. Pokud ani v tomto náhradním termínu nebude provedena úhrada, bude zamezen přístup ke službě. Dodávku sjednaných služeb Provozovatel obnoví po zaplacení poplatku dle platného ceníku a současně po vyrovnání všech závazků.

4. Uhradí-li Uživatel dvě po sobě jdoucí Vyúčtování po lhůtě splatnosti nebo existují-li minimálně tři nezaplacená Vyúčtování, je Poskytovatel oprávněn okamžitě ukončit smluvní vztah s Uživatelem.
5. Nastanou-li při zprovoznění a v průběhu provozu DDS včetně koncového místa DDS nepředvídané překážky, které provozovateli znemožní dodávku sjednaných služeb k datu dodávky a nedojde-li k dohodě smluvních stran o novém datu dodávky, nebo jinému individuálnímu ujednání, může Provozovatel okamžitě ukončit platnost této smlouvy. V tomto případě vrátí uživateli zaplacené poplatky po přerušení dodávky a to do 30 dnů od data dodávky nebo přerušení dodávky.
6. Dojde-li při provozování DDS k ukončení platnosti smlouvy uzavřené mezi majitelem, resp. správcem nemovitosti s koncovým DDS a Provozovatelem, zanikne k datu tohoto ukončení i platnost této smlouvy. V tomto případě vrátí Provozovatel Uživateli do 30 dnů po ukončení platnosti smlouvy případný přeplatek pravidelných poplatků.
7. Zánik platnosti smlouvy nemá vliv na nárok provozovatele na zaplacení dlužných částek ke dni ukončení platnosti smlouvy.
8. Při nedodržení sjednané doby závazku v případě smlouvy na dobu určitou je Uživatel:
 - a) vždy povinen uhradit částku ve výši slevy z nákladů na koncové telekomunikační zařízení. Výše této částky je uvedena ve Smlouvě.
 - b) je-li fyzickou osobou nebo podnikající fyzickou osobou, v případě ukončení Smlouvy do tří měsíců od jejího uzavření povinen uhradit částku ve výši odpovídající 5% součtu měsíčních paušálů zbývajících do data ukončení závazku.
 - c) není-li fyzickou osobou nebo podnikající fyzickou osobou, povinen uhradit částku odpovídající součtu všech měsíčních paušálů nebo sjednaných minimálních plnění zbývajících do data ukončení závazku.
9. V případě, že je uživatel fyzickou osobou nebo podnikající fyzickou osobou a Smlouva je uzavřena distančním způsobem (mimo provozovnu Provozovatele, či použitím elektronických komunikačních prostředků), má Uživatel možnost tuto Smlouvu ukončit bez jakýchkoliv sankcí do 14ti dnů od jejího uzavření. Současně má povinnost uhradit poměrnou část měsíčního paušálu za dobu trvání této Smlouvy a veškeré poplatky za zřízení Služby.

VIII. PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST:

1. Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VOP se řídí právní řádem České republiky a je uzavírána v českém jazyce.
2. Bude-li některé ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení všeobecných podmínek či Smlouvy. V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami mají přednost ustanovení Smlouvy.
3. Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Zákazník - spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s Poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je

- Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;
- Finanční arbitr (www.finarbitr.cz), pokud by šlo o spor v oblasti finančních služeb;
- Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) v ostatních sporech.

IX. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ:

1. Při platbě dlužných částek bude zaplacená částka započtena nejprve za splatnou smluvní pokutu, pak na případný dlužný jednorázový poplatek a následně pak na pravidelné poplatky nebo nedoplatky s nejstarší lhůtou splatnosti.

2. Uživatel zaplatí provozovateli smluvní pokutu

a) při zpoždění plateb ve výši dle platného ceníku uvedeného na <https://www.svinov.net>

b) ve výši 10 000,- Kč v případě užívání neautorizovaného koncového místa DDS nebo umožnění neautorizovaného příjmu třetí osobě mimo domácnost Uživatele.

Současně s požadavkem na zaplacení smluvní pokuty dle odst. a), b) je provozovatel oprávněn provést na DDS takové úpravy, které zamezí uživateli využívat všechny sjednané služby, a ukončit platnost této smlouvy, nebyla-li již její platnost ukončena podle jiných ustanovení. Touto dohodou o smluvní pokutě není dotčeno právo provozovatele na náhradu škody.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ:

1. Uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že byl seznámen s platným Ceníkem provozovatele, Všeobecnými obchodními podmínkami, jakož i s nároky DDS na požadované technické parametry počítače a dalších zařízení připojovaných na koncové místo DDS.

2. Uzavřením nové smlouvy se ruší platnost všech smluv na dodávku služeb v daném koncovém místě DDS dříve uzavřených mezi Provozovatelem a Uživatелеm, a to ke dni předcházejícímu datu dodávky.

3. Dodatky této Smlouvy mohou být uzavřeny pouze písemně a musí být podepsány oběma stranami.

4. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1.1.2021 a v plném rozsahu nahrazují všeobecné podmínky dřívější.