

# Všeobecné podmínky poskytování neveřejně dostupné služby elektronických komunikací a poskytování přístupu k síti Internet

## Preambule

Všeobecné podmínky poskytování služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti Internet jsou vydány níže uvedeným poskytovatelem a budou nedílnou součástí všech smluv, které níže uvedený poskytovatel uzavře při poskytování služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti Internet.

## Čl. I

### Poskytovatel

Poskytovatelem služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti Internet (dále jen „služba“) je Martin Vrba, IČ: 71806733, se sídlem Druztová č. ev. 49, 330 07 Druztová (dále jen „poskytovatel“), registrovaný u Českého telekomunikačního úřadu pod číslem 1021 a živnostenským oprávněním vydaným MěÚ Nýřany č.j.: 2/OŽÚ/851/06, ev. č.: 340704-56097, ze dne 27.02.2006.

## Čl. II

### Uživatel

- (1) Uživatelem je právnická nebo fyzická osoba, jíž poskytovatel poskytuje službu na základě uzavřené smlouvy.
- (2) Uživatel je připojen pomocí dedikovaného mikrovlnného spoje nebo sdíleného mikrovlnného pásma, popř. metalickým či optickým spojem.

## Čl. III

- (1) Pro účely Všeobecných podmínek poskytování **neveřejně dostupné služby** elektronických komunikací poskytování přístupu k síti internet (dále jen „všeobecné podmínky“) mají následující pojmy tento význam:
  - a) smluvní strany znamená poskytovatele a uživatele;
  - b) smluvní strana znamená podle významu textu poskytovatele nebo uživatele;
  - c) smlouva znamená právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, jehož předmětem je poskytování služby a který odkazuje na všeobecné podmínky, který je uzavřen písemně nebo elektronicky. Elektronicky uzavřená smlouva musí být vždy potvrzena poskytovatelem prostřednictvím služby krátkých textových zpráv SMS (Short message service) na telefon uživatele uvedený ve smlouvě nebo objednávce.
- (2) Z poskytování služby jsou vyloučeni zaměstnanci a rodinní příslušníci poskytovatele.

(3) Z poskytování služby jsou dále vyloučeny osoby s bydlištěm popř. sídlem situovaným mimo hlavní pokrytí signálem poskytovatele.

(4) Z poskytování služby jsou dále vyloučeni zákazníci požadující připojení prostřednictvím protokolu IPv6.

## Čl. IV

### Rozsah služby

Služby jsou poskytovány na území České republiky.

## Čl. V

- (1) Služba je poskytována formou
  - a) mikrovlnného pásma nebo;
  - b) dedikovaného mikrovlnného spoje nebo;
  - c) metalického připojení nebo;
  - d) optického připojení.
- (2) Mikrovlnné pásmo je způsob poskytování služby, kdy zákazník užívá pro připojení k síti internet bezdrátovou technologii v souladu s příslušnou technické normou.
- (3) Dedikovaný mikrovlnný spoj je způsob poskytování služby, kdy je zákazníkovi, pro daný mikrovlnný spoj, vyhrazen vlastní mikrovlnný spoj.
- (3) Metalické popř. optické připojení je způsob připojení, kdy je zákazníkovi předána služba prostřednictvím standardizovaného technického rozhraní (RJ45, SC, LC, apod.).

## Čl. VI

### Dostupnost služby

- (1) Poskytovatel garantuje dostupnost služby na připojovacím rozhraní uživatele ve výši 99,0%. Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování služby během jednoho měsíce a 730,5 hodin (pro účely těchto všeobecných podmínek 730,5 hodiny je jeden měsíc).
- (2) Poskytování služby se považuje za přerušené, jestliže ztrátovost paketů je větší než 0,1% od připojovacího rozhraní uživatele po výchozí bránu sítě poskytovatele. Za průkazné pro měření ztrátovosti paketu se považuje příkaz ping o 1000 ks paketu s velikostí 400 bytu, který bude prováděn v pravidelných intervalech o minimální délce 50 ms. Pro reklamaci služby je nutné, aby prováděná měření tímto způsobem vykazovala stejné nebo horší parametry než je zaručená ztrátovost paketu, a to v pěti po sobě následujících testech s tím, že tyto testy budou prováděny v intervalu 30 sekund až pěti minut po sobě následujících s maxi-

mální periodou 60 minut na připojovací lince bez zatížení.

(3) Za přerušení poskytování služby se nepovažuje (dále „povolené přerušení“):

- a) přerušení provozu způsobené výlučně jednáním uživatele;
  - b) vyšší mocí se rozumí zejména jakákoli událost nebo okolnost mimo přiměřenou kontrolu kterékoli ze stran, jež zcela nebo částečně zabrání druhé straně plnit její povinnosti podle této smlouvy, včetně veškerých skutečných nebo potenciálních protestních akcí zaměstnanců nebo omezení práce, válek, vojenských operací nebo nepokojů, vládních zásahů, požárů, povodní nebo mimořádně nepříznivého počasí, nebo jiného regulačního orgánu nebo právního omezení pro plnění závazku, jež nebylo způsobeno vinou nebo nedbalostí strany, na jejíž plnění se takové omezení vztahuje;
  - c) přerušení provozu za účelem nezbytné údržby v době od 22:00 hod do 5:00 hod a ve dnech pracovního volna a státních svátků;
  - d) přerušení provozu způsobené umístěním překážky bránící v šíření signálu radiokomunikační sítě; za překážku se považuje jakákoliv fyzická nebo nefyzická překážka;
- (4) Doba přerušení provozu se počítá od chvíle, kdy bylo poskytovateli uživatelem oznámeno přerušení provozu a končí odstraněním poruchy.

#### **Čl. VII**

Vzniklé závady budou odstraněny nejpozději do 48 hodin od jejich vzniku s výjimkou fyzického přerušení telekomunikační sítě na nepřístupném místě, kde bude závada odstraněna do max. 72 hodin.

#### **Čl. VIII**

##### **Způsob a doba převzetí**

- (1) Služba bude uživateli předána v den dohodnutý ve smlouvě na základě předávacího protokolu.
- (2) Je-li uživatel povinen zaplatit cenu za zřízení služby předem, je služba předána/instalována do 3 (tří) pracovních dní od připsání ceny za zřízení na účet poskytovatele.

#### **Čl. IX**

##### **Měření služby**

- (1) Poskytovatel před předáním služby provede měření, kterým bude zjištěno, zda služba má stanovené parametry. O tomto měření vyhotoví záznam v uživatelském systému poskytovatele. Měření se zpravidla zúčastní uživatel nebo jím pověřený zástupce.
- (2) Měření bude považováno za úspěšné, potvrdí-li splnění charakteristik poskytování služby.

(3) Uživatel je povinen službu převzít. Nepřevezme-li uživatel službu do tří pracovních dnů ode dne instalace, ač k tomu byl vyzván, považuje se služba za převzatou čtvrtý den ode dne instalace.

#### **Čl. X**

- (1) Uživatel může službu užívat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
- (2) Uživatel není oprávněn přenechat užívání části nebo celé služby dalším osobám.
- (3) Provozovatel si vyhrazuje provést takové kroky, které zamezí v provozování části či celé služby v případě, že provozem hrozí nebo je způsobena škoda třetí osobě nebo se dotkne jejich práv.
- (4) Provozovatel je oprávněn učinit všechny kroky nezbytné k tomu, aby zamezil porušování právního řádu ČR nebo právního řádu jakéhokoli jiného státu způsobené činnostmi uživatele.

#### **Čl. XI**

##### **Cena**

- (1) Za poskytování služby se cena placená uživatelem poskytovateli skládá z těchto částí:
  - a) cena za zřízení služby,
  - b) cena za poskytování služby,
- (2) Jednotlivé ceny jsou stanoveny v příloze k těmto všeobecným podmínkám označené jako ceník (dále jen „ceník“).
- (3) Uživatel je povinen platit cenu platnou v době poskytnutí služby.

#### **Čl. XII**

##### **Cena za zřízení služby**

- (1) Cena za zřízení služby je jednorázová.
- (2) Cena za zřízení služby je splatná v hotovosti v den instalace služby nebo bezhotovostním převodem na základě vystavené faktury.

#### **Čl. XIII**

##### **Cena za provoz služby**

- (1) Cena za poskytování služby je jednorázová platba odpovídající době trvání smlouvy stanovené v ceníku, nebo pravidelně se opakující platba v intervalu jednoho měsíce (účtovací období), tak jak je sjednáno ve smlouvě.
- (2) Cena za poskytování služby je splatná na základě faktury – daňového dokladu.
- (3) Cena za poskytování služby je splatná a účtuje se i v případě nevyužívá-li uživatel službu z důvodu omezení nebo odpojení služby z důvodu nezaplacení předchozích plateb.

#### **Čl. XIV**

##### **Způsob platby**

- (1) Faktura – daňový doklad (dále jen faktura) bude splňovat náležitosti podle zákona o dani z přidané hodnoty a zákona o účetnictví.
- (2) Faktura je splatná v termínu uvedeném v jednotlivých daňových dokladech jako datum splatnosti.
- (4) Faktura bude zasílána primárně na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě. V ostatních případech dle dohody uvedené ve smlouvě.

#### **Čl. XV**

##### **Bankovní spojení**

- (1) Peněžité platby jsou splatné na účet poskytovatele určený ve smlouvě nebo v daňovém dokladu.
- (2) Změna účtu může být provedena jednostranným písemným prohlášením zaslaným druhé smluvní straně.

#### **Čl. XVI**

##### **Reklamační**

- (1) Uživatel služby v případě vadného poskytnutí služby nebo nesprávného vyúčtování je oprávněn uplatnit odpovědnost za vady poskytnuté služby (dále jen „reklamaci“) u poskytovatele.
- (2) Reklamační uplatňuje uživatel vždy buď osobně, nebo písemně na adrese sídla společnosti, popř. elektronicky. Kontakty na poskytovatele jsou zveřejněny na internetové adrese <http://www.vrbam.cz/>

#### **Čl. XVII**

##### **Reklamační vyúčtované ceny**

- (1) Reklamační vyúčtování ceny služby je uživatel služby povinen podat písemně nejpozději do 2 měsíců od doručení faktury – daňového dokladu. Podání reklamační nemá odkladný účinek.
- (2) Reklamační budou neprodleně vyřizovány, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení reklamační.
- (3) V případě potvrzení oprávněnosti reklamační vyúčtované ceny, bude vystavena opravná faktura a neoprávněně vyúčtovaná cena bude uživateli vrácena ve lhůtě 30 dní ode dne vyřízení reklamační.
- (4) Pokud poskytovatel reklamační nevyhoví, je uživatel oprávněn uplatnit své námitky proti rozhodnutí poskytovatele u Českého telekomunikačního úřadu ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyřízení reklamační vyúčtování ceny na adrese:

Český telekomunikační úřad  
Sokolovská 219, Praha 9  
poštovní příhrádka 02, 225 02 PRAHA 025

#### **Čl. XVIII**

##### **Reklamační služby**

- (1) Reklamační na kvalitu služby je uživatel povinen neprodleně a písemně, nejpozději do 5-ti pracovních dnů od vzniku závady.
- (2) Přerušení provozu je uživatel povinen hlásit bezprostředně poté, kdy se o jejím vzniku dozvěděl na adresu, popř. telefon uvedený na smlouvě, popř. na webových stránkách poskytovatele.
- (3) Není-li přerušení provozu způsobeno částečnou nebo úplnou nefunkčností telekomunikačního zařízení, které je používáno poskytovatelem při poskytování služby, je reklamační služby je reklamační služby neoprávněná.

#### **Čl. XIX**

##### **Doba trvání smlouvy**

- (1) Smlouva se uzavírá písemně nebo v jiné než písemné formě elektronicky nebo telefonicky tzv. na dálku, vždy však na dobu určitou v délce 1, 3, 6, 12, 24 nebo 36 měsíců.
- (2) Smlouva zanikne
  - a) uplynutím doby, na kterou byla sjednána, nedojde-li však k jejímu automatickému prodloužení dle tohoto článku odstavce (3);
  - b) odstoupením od smlouvy;
  - c) dohodou.
- (3) Neoznámí-li uživatel ve lhůtě do 30-ti dnů před uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána, svůj záměr smlouvu ukončit ke dni uplynutí sjednané doby plnění, automaticky se prodloužuje smlouva na tutéž dobu a za týchž podmínek, za nichž byla sjednána původně.
- (4) V případě, je-li uživatel v prodlení s jakoukoliv platbou vůči poskytovateli, může dojít k prodloužení smlouvy dle předchozího odstavce maximálně jednou, po tomto prodloužení smlouva automaticky zaniká uplynutím doby.
- (5) Právo uživatele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku tj. u smlouvy uzavřené v jiné než písemné formě bez udání důvodů do 14 dnů vzniká uživateli ode dne převzetí služby dle čl. VIII. Totéž platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li uživatel od smlouvy a u níž již bylo započato s poskytováním služby na výslovnou žádost uživatele, je uživatel povinen uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Za výslovnou žádost o poskytnutí Služby se považuje uskutečnění odchozího volání, odeslání SMS/MMS nebo uskutečnění datového spojení. Při odstoupení od změny smlouvy dojde k navrácení smlouvy do stavu před změnou, a to k datu doručení odstoupení. Odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě písemně na adresu sídla poskytovatele.

## **Čl. XX**

### **Odstoupení**

(1) Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení této smlouvy, za něž se považuje zejména:

- a) prodlení se zaplacením ceny s podmínkou, že bylo uživateli zasláno oznámení, že je v prodlení s úhradou ceny;
- b) uživatel přenechá část nebo celou službu do užívání další osoby;
- c) průměrná roční dostupnost služby klesne pod 90%;
- d) poskytovatel pozbyde práva poskytovat předmětnou službu na základě pravomocného rozhodnutí správního orgánu poskytovat;

(2) Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit ve lhůtě do 30-ti dnů před uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.

(3) Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti první den následujícího kalendářního měsíce po dni doručení druhé smluvní straně.

## **Čl. XXI**

### **Styk mezi stranami**

(1) Veškerá korespondence, oznámení, žádosti, záznaky a jiné dokumenty vzniklé na základě smlouvy nebo všeobecných podmínek budou vyhotoveny v českém jazyce.

(2) Všechna oznámení, žádosti a jiná spojení, jejichž provedení se ve smyslu všeobecných podmínek nebo smlouvy očekává, musí být druhé smluvní straně doručena písemnou formou.

(3) Písemnou zprávu je možné doručit i e-mailem (elektronickou poštou). Zpráva bude považována za doručenu okamžikem, kdy elektronický poštovní systém vydá potvrzení o správném přenosu a v případě odeslání takovéto zprávy prostřednictvím e-mailu (elektronické pošty) potvrzením o přečtení (manuální nebo automatické).

(4) Jakákoliv písemnost odeslaná ve smyslu ustanovení tohoto článku se považuje, v případě pochybností za doručenu, třetí den po řádném převzetí písemnosti poštou podle tohoto článku.

Zaslání e-mailové zprávy, pokud je zaslána do 15:00 hod, je považována za doručenu tentýž den v 15:00 hod, jinak je tato zpráva považována za doručenu, následující den v 8:00 hod.

(5) Doručovacími adresami smluvních stran je jejich sídlo nebo v případě zahraniční právnické osoby sídlo jejich organizační složky na území České republiky, pokud existuje. Ve smlouvě může být stanovena jiná adresa pro doručování.

Každá smluvní strana je povinna oznámit druhé smluvní straně změnu své adresy pro doručování a to i adresu e-mailovou a kontaktní telefon alespoň deset (10) dní předem.

(5) Kontaktní údaje uživatele je uživatel oprávněn editovat v uživatelském rozhraní na účtu uživatele.

## **Čl. XXII**

### **Změna všeobecných podmínek**

(1) Všeobecné podmínky mohou být měněny jednostranným úkonem poskytovatele v plném rozsahu.

(2) Změna všeobecných podmínek musí být uživateli oznámena alespoň třicet dnů přede dnem, kdy změna všeobecných podmínek nabude účinnosti.

(3) Změna všeobecných podmínek je uživateli oznámena zveřejněním na www stránkách poskytovatele.

## **Čl. XXIII**

### **Změna smlouvy**

(1) Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky na základě dohody poskytovatele a uživatele.

(2) Dodatek podle odstavce 1 nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, pokud není v dodatku stanoveno datum pozdější.

## **Čl. XXIV**

### **Účinnost**

(1) Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem vyhlášení a zveřejnění na www stránkách poskytovatele.

(2) Smlouvy nabývají účinnosti dnem podpisu smlouvy uživatelem i poskytovatelem.

V Druztové dne .....

Martin Vrba