

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací, služeb zajišťování veřejných komunikačních sítí a ostatních služeb (dále také jen „podmínky“)

firmou Aleš Křepela se sídlem , Záhumenní 145, Hradec nad Moravicí – Žimrovice. IČ: 74313096 (dále také „operátor“),

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ Podmínky slouží na základě čl. II. odst. 2.1. bodu 3 Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a připojení k veřejné komunikační síti, (dále také „smlouva“), vedle specifikace služeb a ceníku služeb k provedení smlouvy a stanovení dalších závazných smluvních ujednání. Operátor je oprávněn k poskytování telekomunikačních služeb, tj. k poskytování služeb elektronických komunikací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, (dále také „zákon“). Účastník označený dle čl. I. odst. 1.3. smlouvy je účastníkem dle podmínek. Veškeré služby poskytnuté operátorem účastníkovi jsou určeny pro konečnou spotřebu účastníka. Jakákoliv forma přeproje na osobu odlišnou od účastníka či sdílení internetu s osobou odlišnou od účastníka nebo mimo prostory účastníka uvedené ve specifikaci je možná pouze s výslovným písemným souhlasem operátora. Účastník, který službu poskytnutou operátorem neoprávněně přeprodá či neoprávněně sdílí, stejně jako osoba, která službu od účastníka neoprávněně získá či neoprávněně sdílí, se mohou dopustit trestného činu, přestupku či jiného správního deliktu, vystavují se riziku uložení pokuty Českým telekomunikačním úřadem za neoprávněné podnikání bez platné licence či riziku jiných právních postihů.

2. SMLUVNÍ VZTAH Veškeré služby, které tvoří předmět těchto podmínek, jsou poskytovány na základě smlouvy a specifikace, která obsahuje zejména identifikační údaje smluvních stran, předmět a rozsah plnění jejich závazků. Smluvní vztah mezi operátorem a účastníkem vzniká dnem, kdy je smlouva podepsána oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V případě, že je poskytováno několik služeb jednomu účastníkovi, je přípustné uzavřít na poskytování těchto služeb jedinou smlouvu. Veškerá komunikace týkající se smluvního vztahu musí být vedena písemnou formou. Změny smluvního vztahu se provádějí písemnými číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Změny podmínek, ceníku služeb a specifikace služeb se provádějí v souladu se smlouvou. Účastník nemá oprávnění vystupovat nebo jinak jednat jménem operátora. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu, nebo které získávají v souvislosti s jeho plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu operátora. Účastník však dává operátorovi výslovný souhlas s uveřejněním osobních údajů účastníka a identifikačních údajů účastníka, a to i pro případ uveřejnění prostřednictvím třetích osob. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smluvního vztahu.

### 3. REKLAMACE

3.1. Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

3.2. Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou (2) měsíců ode dne poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na splnění povinnosti uhradit účastníkem cenu vyúčtovanou operátorem.

3.3. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

3.4. Operátor je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li

vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen operátor reklamaci vyřídit nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

3.5. Pokud se strany nedohodnou jinak, je operátor povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, který je koncovým uživatelem, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami služby, nejpozději však do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv účastníka není operátor povinen uhradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby.

3.6. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně operátora, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Operátor není povinen nahradit účastníku škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

3.7. Rozsah vyúčtování ceny podle druhu služby stanoví Český telekomunikační úřad prováděcím právním předpisem.

3.8. Nevyhoví-li operátor reklamaci, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

#### 4. PRÁVA A ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

4.1. Práva a závazky Účastníka Účastník má právo na používání veřejné telekomunikační služby v rozsahu a způsobem, odpovídajícím technickým a provozním možnostem operátora. Umístí-li operátor k účastníkovi zařízení v souvislosti s poskytováním služby, celé zařízení, pokud není uvedeno jinak, zůstává ve vlastnictví operátora. Účastník nemá žádná práva k tomuto zařízení, není nájemcem tohoto zařízení, ani nemá právo do zařízení žádným způsobem zasahovat. Účastník souhlasí s umístěním anténního systému a dalšího potřebného zařízení na budovu a do prostor k tomu vhodných. Účastník je dále povinen umožnit operátorovi k zařízení přístup. Účastník je povinen ze své strany učinit taková opatření, aby na systému a zařízení nevznikla škoda. V případě porušení této povinnosti (včetně krádeže či živelní či podobné události) odpovídá účastník za škodu na tomto zařízení způsobenou v plném rozsahu a je povinen škodu na výzvu operátora do sedmi (7) dnů operátorovi uhradit. Účastník odpovídá dle obecně závazných právních předpisů za škody, které operátorovi způsobí neodborným zásahem do zařízení koncového bodu a do zařízení operátora. Účastník se také zavazuje: -dodržovat veškerá ustanovení smlouvy, specifikace služeb, ceníku služeb a podmínek dle čl. II. odst. 2.1. smlouvy -platit řádně a včas operátorovi ceny za poskytnuté služby, jakož i uhradit případné další úhrady v souladu s ceníkem služeb dle čl. II. odst. 2.1. bodu 2 smlouvy, -být v nezbytně nutném nebo předem zvlášť dohodnutém rozsahu nápomocen při instalaci příslušného zařízení v prostorách účastníka, -předem zajistit připravenost prostor a podmínky prostředí pro instalaci a provoz zařízení, -umožnit ve sjednanou dobu vstup pracovníků operátora a jeho subdodavatelů k provedení instalačních prací, k zajištění jejich provedení či ke kontrole zařízení, -bezplatně operátorovi poskytnout osvětlení a přípojku elektrické sítě, -zajistit souhlas majitele objektu s umístěním koncových bodů, -poskytnout veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je nutný, -poskytnout veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná, -odsouhlasit v dohodnutém termínu projekt, pokud byl zpracován, -bezplatně zajišťovat napájení telekomunikačního zařízení operátora instalovaného u účastníka, které souvisí s provozem poskytované služby, -bez zbytečného odkladu ohlásit způsobem uvedeným ve smlouvě,

specifikaci služeb dle čl. II. odst. 2.1. bodu 1 smlouvy nebo v podmínkách veškeré závady, které zjistí na zařízení operátora, ztrátu nebo poškození tohoto zařízení, -umožnit ve sjednanou dobu pracovníkům, kteří se prokáží oprávněním operátora, přístup ke koncovému bodu služby a k zařízení operátora, -a poučit všechny, jimž umožní přístup k internetu, o nepřístupnosti šíření počítačových virů, trojských koňů a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v síti internet a nepřístupnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům. Účastník má právo na snížení ceny za používání služeb z důvodu závady na telekomunikačním zařízení operátora, pokud účastník tuto závadu nezavinil a pokud nenastaly podmínky, které vylučují odpovědnost operátora ze zákona. Účastník za každý jednotlivý případ neoprávněného přeprůdeje či neoprávněného sdílení je povinen zaplatit operátorovi smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč.

4.2.Práva a závazky operátora Operátor se zavazuje udržovat telekomunikační zařízení, určená k poskytování služeb ve stavu způsobilém pro řádné používání služeb. Operátor zahájí práce na odstraňování případných závad, které se při poskytování služby projeví, nejpozději však do jednoho (1) pracovního dne od nahlášení, pokud se nejedná o závadu v důsledku vyšší moci nebo činnosti třetí strany, kterou nemohl operátor svým jednáním ovlivnit ani předvídat, nebo závadu způsobenou neodbornými zásahy účastníka do telekomunikačního zařízení. V tom případě operátor účastníka informuje o předpokládaném termínu odstranění závady. Operátor neodpovídá za újmu, která účastníkovi vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec. Operátor neodpovídá za obsah přenášených zpráv. Operátor je oprávněn vést účastnické seznamy a databáze, účastník dává výslovný souhlas s případným použitím osobních a identifikačních údajů operátorem v souladu se zákonem.

4.3.Dostupnost služby Operátor garantuje technickou dostupnost služby 99,999 %. Tato garance se vztahuje na ty části zařízení a média, které má operátor pod plnou kontrolou, nebo má na ně smluvně zajištěné vyhrazené právo (licenci). Dostupnost se tedy nevztahuje na vedení realizované bezdrátově, ve volném pásmu (wifi, 10 Ghz a další). Operátor si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodů plánované údržby sítě každou sudou neděli v rozmezí od 0:00 hod. do 8:00 hod. Nemůže-li účastník využívat služeb operátora pro závady, za které sám neodpovídá a které nejsou v důsledku použití volného pásma, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků. V případě, že doba poruchy služby v jednom pracovním týdnu činí více než dvacet (20) hodin v době od 9:00 hod. do 18:00 hod., má účastník právo na snížení zaplacené ceny za závadnou službu o jednu pětinu (1/5). Pokud by doba poruchy činila více než deset (10) dní v jednom kalendářním měsíci, má účastník právo na vrácení zaplacené ceny za závadnou službu v plné výši. Právo na vrácení celé zaplacené ceny účastník ztrácí v případě, že k závadě došlo, byť i částečně, z jeho viny. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu služby rozhoduje výpis z provozu zařízení operátora.

4.4.Změna podmínek Operátor si vyhrazuje právo změny podmínek, ceníku služeb a specifikace služeb a to v souladu se zákonem a způsobem dle ujednání ve smlouvě včetně oznámení účastníkovi a jeho právu změny odmítnout, to vše dle čl. II. smlouvy.

## 5.ŘEŠENÍ SPORŮ

5.1.Operátor a účastník mohou řešit jejich případné spory mimosoudně prostřednictvím Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

5.2.Spory mezi operátorem a účastníkem rozhoduje na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu Český telekomunikační úřad, pokud se spor týká povinností uložených zákonem nebo na jeho základě. Český telekomunikační úřad rovněž rozhoduje spory v případech, kdy na straně operátora

nebo účastníka došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodu postoupení pohledávky, převzetí dluhu, přistoupení k dluhu.

## 6. DALŠÍ UJEDNÁNÍ A INFORMAČNÍ POVINNOSTI

6.1. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě operátora, bezpečnosti služby poskytované operátorem nebo při zajištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může operátor přijmout veškerá jemu dostupná opatření.

6.2. Operátor nezajišťuje hlasové služby. Případné hlasové služby a s tím spojené přenesení telefonního čísla popřípadě dalších identifikátorů a podmínky přenesení zajišťuje společnost za200.cz voip s.r.o., IČ 29392772, sídlem Hlučínská 515/201, Petřkovice, PSČ 725 29, Ostrava.

6.3. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, je účastník povinen operátorovi uhradit částku ve výši jedné pětiny (1/5) součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedné pětiny (1/5) součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále je v takovém případě účastník povinen operátorovi uhradit za náklady spojené s telekomunikačním koncovým zařízením poplatek ve výši 100% skutečných nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

6.4. Operátor uveřejňuje v každé své provozovně návrh smlouvy a současně ji zpřístupní způsobem umožňujícím dálkový přístup. Operátor zpřístupňuje informace o svých službách dle § 63 odst. 3 zákona a dle prováděcího právního předpisu, kterým Český telekomunikační úřad stanoví způsob a rozsah povinnosti operátora informovat.

6.5. Operátor má oznamovací povinnosti k Českému telekomunikačnímu úřadu dle § 13 zákona, další podmínky činnosti operátora jsou stanoveny v § 8 zákona. V případě, že účastník odstoupí od smlouvy během zkušební doby a vrátí přijímací zařízení ve stavu odpovídajícím běžnému užívání po zkušební dobu, bude mu vrácen předplacený kredit ponížěn o úhradu za dobu, zaokrouhlenou nahoru na celé kalendářní měsíce, kdy službu používal, dle zvoleného tarifu a smlouva okamžitě zaniká (tj. účastník není vázán žádným závazkem). Tyto podmínky vstupují v platnost dnem 1.1.2018.