Smluvní Podmínky

Smluvní podmínky využívání služeb sítě Aleš Křepela -KrepNet
Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných služeb elektronických komunikací
Aleš Křepela IČO 74313096 (dále jen Provozovatel), vydává v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), na základě dalších zákonů a právních předpisů a na základě získaných jednotlivých všeobecných oprávněních od ČTÚ, vydává tyto Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejných služeb elektronických komunikací (dále jen Všeobecné podmínky). K poskytování služeb elektronických komunikací má Provozovatel potřebná oprávnění.

Charakteristika poskytovaných služeb:

Veřejné služby elektronických komunikací nabízené firmou Aleš Křepela-KrepNet, jsou zejména služby spočívající v přístupu k síti internet a dalším službám, které umožňuje tato síť. Jedná se zejména o následující služby:
- veřejná pevná síť elektronických komunikací

- služby přístupu k síti internet a zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě internet

Poskytování služeb podle těchto všeobecných podmínek může být zabezpečováno v rámci sítě provozovatele nebo v součinnosti s dalšími provozovateli služeb elektronických komunikací.

Provozovatel standardně poskytuje rychlosti připojení od 12 Mbps až do 1000 Mbps. Požadavky na jiné rychlosti jsou řešeny individuálně po domluvě.

Služby jsou poskytovány nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých jsou služby poskytovány.

Služby jsou poskytovány na území pokrytém signálem společnosti KrepNet, případně na dalších místech, kde je službu technicky možné realizovat připojením do partnerských sítí. Provozovatel se zákazníkem se na tomto místě dohodnou.

Vznik smluvního vztahu:

Služby jsou poskytovány na základě smlouvy uzavřené mezi provozovatelem a fyzickou nebo právnickou osobou způsobilou k právním úkonům (dále jen zákazník). Na základě objednávky zprovozní provozovatel klientovi v předem sjednané lokalitě objednaný způsob připojení k síti internet. Služba je poskytována na základě smlouvy o poskytování internetových služeb a těchto všeobecných podmínek.

Uzavřením smluvního vztahu se provozovatel a zákazník zavazují k dodržování těchto všeobecných podmínek. Smlouva se vyhotovuje ve dvou provedeních.

Změna smlouvy:

Smlouvu lze měnit pouze číslovanými dodatky.
Parametry poskytované služby je možné měnit podle technických možností provozovatele a to na základě žádostí, které zákazník zašle poštou nebo e-mailem.

Trvání smlouvy:

Smluvní vztah se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.

Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od smlouvy, uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena, ukončením poskytované služby ze strany provozovatele, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.

Každá ze smluvních stran je oprávněna i bez udání důvodů smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta je 30 dnů. Den podání výpovědi se do této lhůty nepočítá.

Zákazník i provozovatel mají právo okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že provozovatel přestane službu uvedenou ve smlouvě nabízet a provozovat.

.

Provozovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb tehdy, pokud zákazník poruší některá z ustanovení těchto všeobecných podmínek, smlouvy nebo všeobecně závazného právního předpisu.
Přerušení poskytované služby předchází žádost o sjednání nápravy formou
emailu, SMS nebo telefonního kontaktu se zákazníkem.

Každá ze smluvních stran může odstoupit od smlouvy s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení od smlouvy, v případě, kdy druhá smluvní strana závažně porušila své smluvní povinnosti a ani přes upozornění neprovedla nápravu.

Pokud je zákazník v prodlevě s úhradou za odebrané služby déle než 14 dní, je provozovatel oprávněn pozastavit poskytovaní veškerých služeb do doby, než bude uhrazena dlužná částka.

Jestliže zákazník odstranil příčiny, pro které byly pozastaveny služby, provozovatel neprodleně do 2 dnů obnoví jejich poskytování.

Ukončením smluvního vztahu není zákazník zbaven povinnosti zaplatit provozovateli veškeré ceny, poplatky a jiné úkony, plynoucí z poskytovaných služeb až do ukončení smluvního vztahu ani odpovědnosti za případné způsobené škody provozovateli. Tímto také nezanikají provozovateli nároky na neuspokojené pohledávky vzniklé v průběhu smluvního vztahu. Finanční vypořádání vzájemných závazků bude provedeno do 30 dnů od ukončení smlouvy.

Ceny a platební podmínky:

Ceny za služby jsou stanoveny na základě ceníku, který je umístěn na internetových stránkách provozovatele. Individuální tarify je možné řešit písemnou formou nebo ústní dohodou, pokud s tímto zúčastněné strany souhlasí.

Ceny za služby jsou účtovány následujícím způsobem:
- jednorázové instalační a aktivační poplatky jsou fakturovány při zřízení služby – tyto poplatky jsou splatné ihned, pokud není dohodnuto jinak (fakturou, splátkami, pronájmem apod.).
- pravidelné měsíční poplatky jsou účtovány měsíčně zpětně a to tak, že fakturovaná částka musí být uhrazena (připsána na účet provozovatele) v termínu uvedeném na faktuře.

Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet provozovatele. Úhrada musí být provedena (tedy připsána na bankovní
účet provozovatele) nejpozději v den splatnosti účtované částky.

REKLAMACE:

Zákazník má právo reklamovat kvalitu služby či vyúčtování za služby u poskytovatele.
Lhůta pro uplatnění služby je 2 měsíce od doručení vyúčtování za období, ke kterému se vztahuje reklamace služby.
Poskytovatel musí vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů po obdržení reklamace, kterou zákazník zašle na adresu sídla společnosti nebo emailový kontakt.
Finanční částka z uznané reklamace bude použita na uhrazení poměrné části služeb za další účtované období (měsíc), pokud nebude dohodnuto jinak.

Práva a povinnosti Provozovatele:

Provozovatel je povinen zřídit a poskytovat služby v souladu a rozsahu uvedeném v těchto všeobecných podmínkách a smlouvě mezi provozovatelem a zákazníkem, při dodržení všech ustanoveních dle zákona č.127/2005 Sb.
VO-S/1/08.2020-9:

Maximální rychlost: je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty
rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle

referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

Pokud bylo možné využívat služby pouze částečně, nebo je nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru nebo jakéhokoliv jiného důvodu na straně provozovatele, je tento povinen zajistit bez zbytečného odkladu znovuobnovení funkčnosti.

Provozovatel může dočasně omezit nebo přerušit poskytování služeb v případě nezbytných úprav a oprav technických zařízení, měření nebo odstraňování poruch. Omezení či přerušení poskytování služeb je provozovatel povinen oznámit nejméně jeden pracovní den předem na svých internetových stránkách případně jiným vhodným způsobem obeznámit dotčené zákazníky.

Provozovatel je oprávněn kdykoliv změnit aktuální nabídku poskytovaných služeb, včetně cen nebo jakékoliv parametry poskytovaných služeb popř. změnit parametry smluvních podmínek služby a to s účinností od dalšího následujícího kalendářního měsíce, přičemž klientům, kteří mají uhrazenou službu, jsou ceny služby zachovány po celou dobu již dříve uhrazeného období v původní výši.
Veškeré změny uveřejní provozovatel v předstihu nejméně 30 dní na svých internetových stránkách www.krepnet.cz.
O výše uvedených změnách je zároveň zákazník vyrozuměn na jeho emailovou adresu.
Pokud zákazník nesouhlasí se změnou služby, může smlouvu vypovědět ke dni plánované změny.
Provozovatel monitoruje veškerý datový tok uskutečněný v jeho síti a komunikací s internetovou sítí dle vyhlášky č. 485/2005 Sb. o provozních a lokalizačních údajích a jejich předávání odpovědným orgánům.
Provozovatel nenese žádnou odpovědnost za data, která zveřejňuje zákazník v síti internet, ani za data, která zákazník v této síti získá. Provozovatel nenese odpovědnost za bezpečnost počítačové sítě (intranetu) zákazníka. Provozovatel neodpovídá za obsah dat přenášených zákazníkem.

Provozovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti služby celé, či částečné, pokud k těmto poruchám nebo závadám došlo na základě neodborného a neoprávněného zacházení ze strany zákazníka nebo třetích osob.

Provozovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která zákazník poskytuje v rozporu s těmito podmínkami, smlouvou a obecně platnými právními předpisy a normami. Provozovatel má právo provádět kontroly připojeného koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho zapojení a připojení.

Provozovatel si vyhrazuje možnost dočasně omezit nebo úplně přerušit službu přístupu k síti internet v těchto případech:
Plnění zákonných povinností vycházejících ze zákona nebo rozhodnutí soudu
Předcházení narušení integrity nebo bezpečnosti sítě
Minimalizace rizika přetížení nebo poškození infrastruktury provozovatele

Provozovatel se zaručuje odstraňovat zákazníkem nahlášené závady na síti provozovatele v nejkratším možném termínu. Pokud bude při odstraňování závady nebo poruchy zjištěno, že tato závada nebo porucha není na síti provozovatele, ale na zařízeních zákazníka, má provozovatel právo na náhradu veškerých vzniklých nákladů a výdajů.

Provozovatel je povinen dodržovat telekomunikační tajemství.

Práva a povinnosti Zákazníka:

Zákazník má nárok na zřízení služby na základě kontrolního měření signálu, a dále na základě řádně a pravdivě vyplněné a podepsané smlouvy. Zřízení služby je možné v případě, že je to technicky realizovatelné.

Zákazník je povinen při využívání služeb provozovatele dodržovat tyto všeobecné podmínky, smlouvu, podmínky a všeobecně platné právní předpisy.

Zákazník je povinen za služby poskytnuté provozovatelem řádně a včas platit, jakož i uhradit případné smluvní pokuty ze strany provozovatele.

Zákazník může používat pouze zařízení, která nenaruší provoz sítě provozovatele, nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob a splňují všechny homologační a jiné požadavky na používání v ČR. Zákazník si pořídí nezbytný hardware a software potřebný pro přístup do sítě a učiní veškerá opatření k ochraně svých dat, jakožto opatření k zabránění průniku do jeho sítě a k jeho zdrojům. Zákazník zodpovídá za funkčnost svých zařízení a dalších prostředků potřebných k přístupu do sítě internet.

Zákazník má výslovně zakázáno provádět jakékoliv změny na technickém zařízení telekomunikační sítě včetně koncového bodu sítě, na koncovém zařízení v majetku provozovatele, či do těchto zařízení zasahovat nebo je jakkoliv upravovat a přemisťovat.

Zákazník se zavazuje zajistit souhlas všech osob, orgánů, majitelů a správců nemovitostí souvisejících a přímo se týkajících instalace, umístění a provozu veškerého zařízení, potřebného k provozu objednané služby.

Zákazník nesmí využívat poskytovaných služeb k vlastnímu obohacení na úkor provozovatele, má přísně zakázáno poskytnout síť nebo konektivitu třetím osobám bez písemného souhlasu provozovatele. Dále je zakázáno obtěžovat třetí osoby opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat (např. spam).

Zákazník je povinen po celou dobu používání služeb oznamovat provozovateli veškeré změny týkající se fakturace a vyplývající ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 30 dnů od vzniku změny. Nebudou-li takové změny oznámeny včas, jedná se o porušení smlouvy ze strany zákazníka.

Ohlašování závad:

Zákazník ohlašuje závady a poruchy na podporu provozovatele prostřednictvím e-mailu, telefonu, sms nebo klasickou poštou a to na kontaktní adresy uvedené na stránkách provozovatele.

Zákazník je povinen ohlásit jméno, firmu, typ služby, přesnou adresu, lokalitu, telefon, kontaktní osobu popř. autorizační údaje.

Ochrana informací:

Veškerá komunikace mezi provozovatelem a zákazníkem je považována za přísně důvěrnou. Tyto informace je zakázáno sdělovat třetím osobám nebo jakkoli jinak publikovat. Závazek mlčenlivosti trvá i po ukončení smlouvy a poskytování služeb zákazníkovi.

Prohlašujeme, že veškeré interní procesy týkající se zpracování osobních údajů probíhají v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a po 25. 5. 2018 rovněž v souladu s NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) č.2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), jinak známým jako GDPR
Neevidujeme ani nezpracováváme žádná Vaše data pro marketingové účely.

Doručování:

Provozovatel souhlasí s tím, že za dostačující komunikaci ohledně změny varianty služby nebo ceny za poskytované služby se považuje komunikace prostřednictvím e-mailu, telefonu. Zpráva se považuje za doručenou okamžikem potvrzení přijetí druhou smluvní stranou. Potvrzení o přijetí musí vyjadřovat zjevný souhlas s předchozí komunikací, která obsahuje požadavek na změnu varianty nebo cenovou nabídku.

Řešení sporů:

Návrh na řešení spotřebitelského sporu lze podat u oblastního odboru ČTÚ podle místa Vašeho bydliště.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Na základě Směrnice Evropského parlamentu a Rady č.2013/11/EU ze dne 21. 5. 2013, o alternativním řešení spotřebitelských sporů, dále pak Nařízení Rady č. 524/2013 ze dne 21. 5. 2013 o on-line řešení sporů (ADR-ODR) a na ně navazující novelizaci zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele č. 378/2015 Sb. a dalších zákonů došlo v České republice k vytvoření systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů tzv. ADR (alternative dispute resolution). Tento systém nabízí spotřebitelům (fyzickým osobám, které nejednají v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání) rychlý a dostupný způsob řešení sporů s podnikateli a posiluje vymahatelnost jejich spotřebitelských práv.
Více informací na stránkách :
https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu
Závěrečná ustanovení:

Tyto všeobecné podmínky pro poskytování veřejných služeb elektronických komunikací vydané firmou Aleš Křepela-KrepNet nabývají platnosti a účinnosti dnem 01.01.2021