

# Všeobecné smluvní podmínky stanovující poskytování a užívání telekomunikačních služeb.

## **1 Definice pojmů**

- 1.1 Poskytovatel je fyzická osoba Jiří Hajda - ZděchovNET, IČ 75904535, se sídlem Zděchov 208, Zděchov, který poskytuje a zajišťuje Službu v souladu s platnými právními předpisy v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2 Odběratel je fyzická nebo právnická osoba, která na základě Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem užívá Služeb Poskytovatele.
- 1.3 Oprávněný zástupce je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy jménem smluvní strany, nebo jednat, přijmout závazky a uzavírat smlouvy jménem smluvní strany jako její zástupce. Oprávněný zástupce se může dát zastoupit vybraným zmocněncem vybaveným k zastupování plnou mocí s notářsky ověřenými podpisy zmocnitel.
- 1.4 Kontaktní osoba smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se Smlouvy o připojení, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle této Smlouvy.
- 1.5 Internetové stránky Poskytovatele jsou internetové stránky umístěné na adrese: <http://www.zdechov.net/>.
- 2 Smlouva**
  - 2.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele dodat Odběrateli služby, práce a zboží (dále jen „Služba“) spočívající ve zřízení jedné nebo více telekomunikačních Služeb popsaných ve Smlouvě nebo jejích přílohách a v poskytování těchto Služeb včetně poskytování souvisejících doplňkových Služeb a závazek Odběratele tyto Služby užívat a za poskytnuté Služby řádně platit dohodnutou cenu ve stanoveném termínu.
  - 2.2 Smlouva o poskytování Služby se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
  - 2.3 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami. Účinnost se stanovuje na den aktivace služby Odběrateli nebo jeho oprávněnému zástupci. K uzavření smlouvy lze použít formulářů užívaných Poskytovatelem v běžném obchodním styku. Smlouvu lze měnit pouze písemně, a to číslováními dodatky ke Smlouvě nebo jejím přílohám podepsanými Odběratelem a Poskytovatelem, příp. jejich oprávněnými zástupci.
  - 2.4 Převod práv a závazků Odběratele ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
  - 2.5 Při změně Smlouvy na žádost Odběratele před zřízením nebo zahájením Služby, např. při změně umístění koncového bodu Odběratele, nebo jiné Odběratelem požadované změně, je Odběratel povinen Poskytovateli uhradit náklady již vynaložených prací a výkonů. Služba je poskytována na území ČR pouze v místě dostupném pomocí technických prostředků Poskytovatele.
  - 2.6 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
    - a) Nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě.
    - b) Neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby.
  - 2.7 Za podstatné porušení Smlouvy Odběratelem se považuje případ,
    - a) Je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 7 dní po datu splatnosti.
    - b) Poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby.
    - c) Opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele.
    - d) Opakovaně a přes upozornění používá poskytnovanou telekomunikační Službu nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy.
    - e) Odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Odběratele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy.
    - f) Neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení způsobí poruchy, rušení a jiné závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení prokazatelně (telefonicky, e-mailem nebo písemně) Poskytovatelem vyzván.
    - g) Poskytuje Službu třetím osobám bez vědomí Poskytovatele
  - 2.8 Smlouva může být ukončena:
    - a) Písemnou dohodou smluvních stran.
    - b) Písemnou výpovědí Odběratele s 30-ti denní výpovědní lhůtou, přičemž tato se počítá ode dne doručení výpovědi Poskytovateli. Výpověď musí být Poskytovateli zaslána na jeho poštovní adresu v listinné podobě.
    - c) Písemnou výpovědí Odběratele z důvodu změny podmínek ze strany Poskytovatele s 30-ti denní výpovědní lhůtou, přičemž tato se počítá ode dne doručení výpovědi Poskytovateli a musí být odeslána nejpozději do 30 dnů po provedení takové změny Poskytovatelem.
    - d) Odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy nastávají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností či sporu je za den doručení považován pátý pracovní den po dni odeslání písemného prohlášení. Za doručeno se považuje i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, která nebyla adresátem vyzvednuta v úložní době, nebo která se vrátila jako nedoručitelná.

## **3 Práva a Povinnosti Poskytovatele**

- 3.1 Poskytovatel je povinen za sjednanou cenu poskytnout požadovanou Službu podle Smlouvy v souladu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami. Za kompatibilitu a funkčnost PC nebo jiného koncového zařízení Odběratele odpovídá sám Odběratel.
  - 3.2 Na písemnou žádost Odběratele provést změnu Služby v souladu s platnými smluvními podmínkami.
  - 3.3 Udržovat infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě odpovídající příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným právními předpisy.
  - 3.4 Oznamit v předstihu Odběrateli vhodným způsobem (např. upozorněním na internetových stránkách Poskytovatele) přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.
  - 3.5 Zveřejňovat informace o případných změnách ve Službě. Poskytovatel neodpovídá za závady vzniklé na zařízeních Odběratele.
  - 3.6 Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením zákona o elektronických komunikacích (§64 odst. 12) hradit Odběrateli škodu vzniklou důsledkem výpadku, nedodání či přerušení Služby.
- ## **4 Práva a Povinnosti Odběratele**
- 4.1 Odběratel je povinen řádně a včas hradit ceny za Služby poskytované dle Smlouvy.
  - 4.2 Zajistit, aby koncová zařízení, která instaluje, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Odběratel odpovídá za stav svých koncových zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele.
  - 4.3 Odběratel nesmí použít Službu k účelům, které jsou v rozporu s právním řádem ČR a nesmí takové použití umožnit ani třetí osobě a to ani z nedbalosti (např. špatným zabezpečením své domácí sítě).
  - 4.4 Oznamovat závady neprodleně a prokazatelně Poskytovateli a umožnit Poskytovateli přístup k zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Odběratele za účelem oprav či údržby a poskytnout nezbytnou součinnost.
  - 4.5 Obstat souhlas majitele objektu pro instalaci zařízení nutného k poskytování telekomunikační Služby. Souhlas majitele může být nahrazen prohlášením Odběratele o tom, že majitel vyslovil souhlas s instalací. V tomto případě nebude vyžadován písemný souhlas majitele, avšak Odběratel je přímo zodpovědný za veškeré závazky k majiteli objektu vzniklé v souvislosti s instalací.
  - 4.6 Poskytnout při instalaci zařízení určeného pro odebrání Služby nezbytnou součinnost a prostory pro umístění tohoto zařízení, na vlastní náklady napájení nutné pro funkčnost zařízení a vhodné prostory pro provoz zařízení.
  - 4.7 Neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Odběratele uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
  - 4.8 Při odstoupení od Smlouvy Odběratelem před zřízením, zahájením nebo změnou služby je Odběratel povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů.
  - 4.9 Zabezpečit si svoje zařízení (počítače, notebooky, tablety apod.) tak, aby nedocházelo k hromadnému rozesílání spamu, zahlcování sítě nadměrným množstvím přenášených dat, generování škodlivého provozu (např. vlivem virů), či závodou na koncovém zařízení Odběratele. V opačném případě je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služby až do odstranění příčiny problému. V tomto případě nemá pozastavení Služby vliv na termín a výši úhrady za její poskytování.
  - 4.10 Odběratel se zavazuje používat poskytnovanou Službu výhradně pro svoji potřebu a nesmí, s výjimkou osob blízkých (dle příslušného ustanovení Občanského zákoníku v platném znění), umožnit využití Služby třetí osobě, zdarma, ani za úplatu. V případě porušení této povinnosti bude toto jednání považováno za podstatné porušení Smlouvy a Odběratel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,-Kč a Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy. Odstoupením od Smlouvy se neruší ustanovení o smluvní pokutě a současně není dotčeno právo Poskytovatele domáhat se na Odběrateli náhrady škody v plné výši.
  - 4.11 Po ukončení Smlouvy je Odběratel povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který obdržel za účelem provozování Služby. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnavají smluvní strany nejpozději do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení. Odběratel odpovídá za škodu způsobenou na majetku Poskytovatele, který mu byl v rámci poskytování služby zapůjčen.
- ## **5 Způsob uplatnění odpovědnosti za vady (reklamací), Nároky Odběratele v případě přerušení dodávky služby, Způsob hlášení poruch**
- 5.1 Poskytovatel odpovídá pouze za vady, které vznikly porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí Poskytovatele, jeho zaměstnance nebo obchodního zástupce. Poskytovatel neodpovídá za úslý zisk Odběratele.
  - 5.2 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Odběrateli určena jako odpovědnost urychleně odstranit závady dle závažnosti poruchy, nejpozději však do 7 dnů od nahlášení, a na základě písemné žádosti Odběratele vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky, příp. přiměřeně snížit cenu. Porucha musí být hlášena prokazatelně telefonicky, osobně nebo elektronickou poštou na adresu Poskytovatele, nejpozději do 3 dnů od jejího vzniku.
  - 5.3 Reklamací na vyúčtování ceny v souvislosti s omezením Služby je Odběratel oprávněn uplatnit písemně na adresu Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za období, kdy k omezení Služby došlo, jinak právo zanikne.

## Všeobecné smluvní podmínky stanovující poskytování a užívání telekomunikačních služeb.

- 5.4 Reklamací na poskytovanou Službu je Odběratel oprávněn uplatnit písemně na adresu Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 5.5 Poskytovatel má právo na odstávky související s údržbou systému a to do rozsahu max. 2 hodiny týdně. Nevyčerpané doby odstávky se mohou sčítat max. po dobu 6 po sobě následujících měsíců. Plánovaná odstávka musí být zveřejněna vhodným způsobem (např. emailem, nebo na internetových stránkách Poskytovatele) nejpozději 24 hodin předem.
- 5.6 Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu Odběratele do jakékoliv ze součástí přípojného místa. V takovém případě si Poskytovatel bude účtovat náhradu za odstranění závady v souladu s Ceníkem.
- 5.7 Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných operátorů, za přerušení dodávky Služby v důsledku přerušení dodávky elektrické energie z rozvodné sítě a za závady na zařízení Odběratele.
- 6 Rozsah poskytované Služby**
- 6.1 Poskytovaná Služba se rozumí datové služby a služby přístupu k síti INTERNET, či veřejně dostupné služby elektronických komunikací, poskytované na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Odběratelem.
- 6.2 Předávacím rozhraním Služby je fyzický bod, ve kterém je Odběrateli poskytován přístup k veřejné komunikační síti a k datovým službám Poskytovatele.
- 6.3 Běžně dostupnou rychlostí poskytované Služby je 60 % rychlosti uvedené jako maximální (inzerované). Rychlost je předávána a měření bude prováděno na předávacím rozhraní Odběratele uvedeného ve Smlouvě.
- 6.4 Odchyłka od maximální (inzerované) rychlosti nemá zásadní vliv na nárok Odběratele na přístup k informacím a jejich šíření a využívání a využívání koncového zařízení, dle výběru Odběratele, může se pouze změnit (zvýšit) doba načtení obsahu Služby. Pokud není uvedeno jinak, je Služba poskytována nonstop, 24 hodin denně, bez omezení.
- 6.5 Poskytovaná služba připojení k síti internet zajišťuje rovnoměrný provoz a šířku pásma bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.
- 7 Seznamy Odběratelů, evidence údajů, důvěrnost informací, souhlas s nakládáním s osobními údaji**
- 7.1 Odběratel poskytuje Poskytovateli souhlas s nakládáním a shromažďováním osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.2 Odběratel uděluje Poskytovateli souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících z uzavřené Smlouvy na jinou osobu, Poskytovatel je zejména oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání pohledávek po Odběrateli, který je v prodlení s platbou za poskytované Služby.
- 7.3 Odběratel souhlasí s pořizováním zvukových nahrávek telefonických hovorů souvisejících s plněním práv a povinností vyplývajících z uzavřené Smlouvy.
- 7.4 Poskytovatel může všechny informace týkající se Odběratele užívat pouze v souladu s platným právním řádem České republiky k účelům provozování Služby.
- 7.5 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat a uchovávat osobní údaje Odběratele, zejména jméno, adresu, rodné číslo, číslo OP, email, tel. číslo, apod. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit a chránit tyto údaje v maximální možné míře. Odběratel bere na vědomí a souhlasí se zpracováním údajů Poskytovatelem v míře odpovídající poskytování Služby a souvisejících úkonů. Tyto údaje budou uchovávány pouze po nutnou dobu, zejména po dobu trvání Smlouvy, nejdéle do doby vypořádání všech závazků po ukončení Smlouvy.
- 7.6 Odběratel je kdykoliv oprávněn odvolat svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů, příp. má právo na jejich opravu.
- 7.7 Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem nebo na základě souhlasu Odběratele, nebo za podmínek uvedených ve Smlouvě nebo těchto Všeobecných smluvních podmínkách.
- 8 Cena služeb, platební podmínky**
- 8.1 Ceny poskytovaných Služeb jsou uvedeny v platném Ceníku na internetových stránkách Poskytovatele, nebo jsou součástí Smlouvy.
- 8.2 Zúčtovací období je jeden měsíc, čtvrtletí, pololetí, nebo rok, dle dohody smluvních stran.
- 8.3 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení faktury Odběrateli takto:  
a) Jednorázové platby (např. instalace) jsou účtovány Poskytovatelem ihned po převzetí příslušného plnění Odběratelem.  
b) Pravidelné platby jsou účtovány k prvnímu dni zúčtovacího období včetně. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce, pololetí, nebo roku.  
c) Předplatné za období zvolené Odběratelem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období.
- 8.4 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem následujícím po provedení změny Služby.
- 8.5 Účtované částky musí být uhrazeny na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve smlouvě, či faktuře nejpozději v den splatnosti, jinak je Odběratel v prodlení s platbou. Splatnost je 21 dnů po vystavení, resp. od začátku zúčtovacího období, pokud se strany nedohodly jinak.
- 8.6 Poskytovatel je oprávněn účtovat Odběrateli náklady spojené s rozesláním upozornění a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Odběratel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem a uvedené ve vyúčtování těchto vymáhaných pohledávek. Paušální výše úhrady za zaslání upozornění je stanovena v Ceníku Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn pověřit vymáháním pohledávek od Odběratele, který je v prodlení, třetí osobu. Odběratel souhlasí v souladu se zákonem č. 101/2000Sb se zpracováním osobních údajů třetí osobou v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění tohoto účelu. Odběratel je povinen jednat s touto stranou, jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 8.7 Platba za poskytnutou Službu na základě Smlouvy či faktury může být provedena převodem z účtu na účet Poskytovatele, nebo poštovní poukázkou. Splátnost faktury je stanovena do 21 dnů po vystavení. Je-li Odběratel v prodlení s platbou ceny Služby, je Odběratel povinen platit z nezaplacené částky smluvní cenu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 8.8 Poskytovatel je oprávněn požadovat od Odběratele mimořádnou zálohu (jistotu) ve výši úhrnu jednoho nebo tří měsíčních plateb dle příslušné Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Odběrateli, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut.
- 8.9 Odběratel je povinen každou platbu řádně identifikovat příslušným variabilním symbolem, v opačném případě se platba nepovažuje za řádně uhrazenou.
- 9 Omezení a zastavení poskytování služeb**
- 9.1 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, jestliže je jeho možnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit. Jedná se zejména o pozastavení povolení k provozování Služby ze strany příslušného správního (povolujícího) orgánu, v období mimořádné situace, nebo z jiného důležitého obecného zájmu, či zásahem vyšší moci. Poskytovatel je oprávněn omezit či pozastavit omezení Služby i v případě, že je odběratel v prodlení s úhradou ceny Služby.
- 9.2 V případě, že Odběratel nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Odběrateli písemně upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Odběratel v uvedeném termínu nezejedná nápravu, Poskytovatel má právo zastavit poskytování Služby nebo zamezit aktivní přístup ke Službě.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn účtovat na nejbližším příštím vyúčtování Odběrateli za zaslání písemného upozornění podle čl. 9.2 upozornění náklady. Za znovuzapojení Služby je účtován poplatek dle Ceníku.
- 9.4 Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za Služby a za periodické platby podle Smlouvy není dotčen omezením nebo zastavením poskytování služeb z důvodu prodlení Odběratele s úhradou těchto cen za Služby.
- 9.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit Službu, pokud tato bude Odběratelem využívána v rozporu s právním řádem České republiky a morálními a etickými zásadami, příp. pokud bude Odběratel Službu poskytovat třetím osobám bez vědomí Poskytovatele.
- 10 Ustanovení společná a závěrečná**
- 10.1 Smluvní vztah mezi Odběratelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.
- 10.2 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Odběratel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto podmínek.
- 10.3 Všechny spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
- 10.4 Subjektem pro případné mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), případně Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
- 10.5 Pro případ, že nedojde k dohodě při řešení sporů, každá ze smluvních stran má právo obrátit se na věcně a místně příslušný soud, pokud strany neuzavřou písemně rozhodčí smlouvu, na základě které bude rozhodnuto o majetkových sporech mezi smluvními stranami, a to jedním nebo více rozhodci anebo rozhodčím soudcem.
- 10.6 Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Podpisem Smlouvy Odběratel potvrzuje, že se s nimi důkladně seznámil, jejich obsahu rozumí a že s ním souhlasí.
- 10.7 Platné Všeobecné obchodní podmínky jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele. Vydáním těchto nových podmínek se od počátku doby platnosti stávají předchozí Všeobecné obchodní podmínky neplatnými.
- 10.8 Poskytovatel má právo měnit jednostranně tyto Všeobecné smluvní podmínky a Ceník a je povinen tuto změnu oznámit Odběrateli vhodným způsobem (např. upozorněním na internetových stránkách Poskytovatele, příp. způsobem, který si zákazník zvolil pro vyúčtování) předem minimálně 1 měsíc. V případě změny v neprospěch Odběratele bude Poskytovatelem současně informován o právu Odběratele ukončit smlouvu bez sankcí ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud tuto změnu nehodlá akceptovat.

**Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2021.**