

## Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací v síti ŽihleNet s.r.o.

Všeobecné podmínky upravují poskytování služeb uživatelům ze strany poskytovatele v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. zákona o elektronických komunikacích. Tyto podmínky obsahují základní obchodní, technické, provozní a reklamační postupy pro poskytování služby. Vymezují základní povinnosti a práva smluvních stran.

### 1. Definice základních pojmů

1.1. **Poskytovatel služby:** ŽihleNet s.r.o., Žihle 255, 331 65 Žihle, IČ: 03629252, DIČ:CZ03629252, číslo osvědčení ČTÚ: 3927

**Uživatelem služby:** se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním úkonům, která uzavře smlouvu s poskytovatelem a přistoupí tak na ustanovení těchto podmínek.

1.2. **Koncový bod:** je soubor několika aktivních/pasivních technických prvků a zařízení, dále jen TPZ , potřebných k užívání služby. Do základních TPZ spadá přístroj pro příjem signálu, napájecí transformátor, UTP kabeláž a koncovky kabeláže. Dle podmínek instalace a požadavků klienta se provádí montáž i dalších doplňujících prvků potřebných k užívání služby.

1.3. **Smlouva:** je písemný dokument, vydaný poskytovatelem, který definuje vztah mezi poskytovatelem a uživatelem. Smluvní vztah mezi oběma stranami vzniká ke dni aktivace služby.

### 2. Práva a povinnosti poskytovatele

2.1. Poskytovatel je po uzavření smlouvy s uživatelem povinen umožnit uživateli přístup ke službě za podmínek uvedených v těchto podmínkách a smlouvě. Tuto povinnost mohou omezit pouze obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.

2.2. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která uživatel šíří v rozporu se smlouvou, podmínkami, obecně závaznými právními předpisy ČR a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.

2.3. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu HW a SW prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Doba a délku provádění údržby si stanoví poskytovatel individuálně dle svých potřeb a nemusí ji předem uživateli oznamovat. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena

2.4. Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím v celosvětové síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.

Pokud zákazník využívá od poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

2.5. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou uživateli či třetí straně v souvislosti s využíváním služeb a sítě Internet, dále za škody způsobené přerušením provozu či ztrátou dat při jejich přenosu.

2.6. Poskytovatel je povinen a oprávněn vést statistické informace o přístupu uživatele k užívaným službám. Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli s měřením objemu přenesených dat a dalších souvisejících hodnot, které budou využity k optimalizaci a zkvalitnění poskytovaných služeb a dle zák. č. 127/2005 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

2.7. V případě poruchy na poskytovaných službách poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění této poruchy v co nejkratší možné době.

### 3. Práva a povinnosti uživatele

3.1. Uživatel je povinen při užívání služby dodržovat tyto podmínky, smlouvu, obecně závazné právní předpisy ČR a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva provozovatele a třetích osob.

3.2. Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, rozesíláním nevyžádaných dat (např. Spam ).

3.3. Uživatel nesmí neúměrně zatěžovat přenosovou kapacitu linky i přesto, že podmínky a smlouva nestanoví žádné limity na přenesený objem dat. Neúměrnou zátěží se rozumí nepřetržitě maximální zatížení linky ze strany uživatele. Pokud uživatel nebude respektovat tuto podmínku, poskytovatel si vyhrazuje právo na omezení poskytovaných služeb uživateli v rozsahu, který poskytovatel určí individuálně.

3.4. Uživatel není oprávněn měnit parametry TPZ včetně nastavení své přípojky a přidělených IP adres. Pouze poskytovatel má výhradní přístupová práva k nastavení TPZ. V případě, že toto uživatel poruší, nebo znemožní

výhradní kontrolu TPZ poskytovateli má poskytovatel právo okamžitě ukončit případně dočasně přerušit poskytování služeb uživateli.

- 3.5. Uživatel bere na vědomí, že poskytovanou službu lze nerušeně užívat pouze na OS vzniklých po roce 2000 (Windows 2000, XP a vyšší). Pokud uživatel má instalován a užívá starší OS, není možné garantovat kompatibilitu se současnými technologickými standardy a zaručit tak nerušené užívání služby. Uživatel je povinen mít instalován aktualizovaný antivirový SW a firewall, který bude chránit jeho PC a zajistí mu nerušené užívání služby.
- 3.6. Uživatel není oprávněn poskytovat třetím osobám konfigurační parametry přípojky. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení těchto informací je uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně poskytovateli, přičemž je přímo odpovědný za každé užití (zneužití) služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti.
- 3.7. Uživatel je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu písemně poskytovateli oznamovat změny všech svých identifikačních či jiných údajů, vztahující se k poskytované službě nebo vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy k takové změně došlo.
- 3.8. Uživatel dává výslovný souhlas poskytovateli s převodem jeho práv a povinností na třetí osobu (např. nového poskytovatele služeb) za předpokladu dodržení smluvních podmínek uzavřených dle smlouvy o připojení.
- 3.9. Uživatel se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu a to v rozsahu, který stanoví smlouva. Uživatel není oprávněn umožnit užívání objednaných služeb třetím osobám (subjektům). Uživatel nese odpovědnost za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání těchto služeb třetími osobami. V případě porušení této povinnosti je uživatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč bez DPH za každé takové porušení, tím však není dotčeno právo na náhradu vzniklé škody.
- 3.10. Pokud uživatel zjistí poruchu jakéhokoli charakteru týkající se poskytovaných služeb je povinen neprodleně informovat poskytovatele o této poruše a to i v případě, že porucha nemá přímý vliv na poskytované služby.
- 3.11. Uživatel smí při užívání služby používat pouze TPZ, která nenarušují provoz služby, jsou schválena poskytovatelem a nejsou v rozporu s VO-R/12/09.2010-12. Pokud si uživatel pořídí či užívá jiné TPZ, než to které je oficiálně schváleno poskytovatelem, pak poskytovatel neručí za aktuální či budoucí kompatibilitu tohoto TPZ a nelze rovněž uplatnit jakoukoli reklamaci služeb. Pokud si uživatel sám nainstaluje TPZ, které je oficiálně schváleno nebo k němu poskytovatel vydal písemnou výjimku, je uživatel povinen toto ohlásit poskytovateli a umožnit mu vzdálený přístup k tomuto TPZ. Poskytovatel provede kontrolu, zda je zařízení schváleno pro provoz v síti a případně také provede jeho nastavení tak, aby TPZ neovlivňovalo služby poskytovatele. Uživatel bere na vědomí, že tímto krokem se omezuje záruka na poskytovanou službu.
- 3.12. V případě, že vznikne důvodné podezření, že uživatelem používané TPZ narušuje provoz sítě, případně že porušuje VO-R/12/09.2010-12, musí uživatel neprodleně provést nápravu na vlastní náklady.

#### 4. Trvání smlouvy

- 4.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak. Smluvní vztah končí odstoupením od smlouvy jedné ze smluvních stran, uplynutím dohodnuté doby, smrtí fyzické osoby, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.
- 4.2. Uživatel i poskytovatel jsou oprávněni kdykoli vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí dva měsíce a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po datu doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 4.3. Poruší-li uživatel své povinnosti vyplývající z těchto podmínek nebo smlouvy, je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit okamžitě bez výpovědní lhůty a uživatel má povinnost uhradit veškeré případné vzniklé administrativní či technické náklady s tím spojené. Uživatel tímto také ztrácí právo na vratku již uhrazených plateb za služby, jelikož došlo k porušení podmínek ze strany uživatele.
- 4.4. Smluvní strany budou akceptovat výpovědi, pouze pokud budou doručeny písemně.

#### 5. Platební podmínky

- 5.1. TPZ včetně části služeb dle zvoleného tarifu je hrazena vždy při instalaci hotově. V případě, že uživatel má TPZ vypůjčeno dle odstavce 9. hradí pouze HW, který nespadá do základního TPZ.
- 5.2. Uživatel je povinen za užívání služby platit cenu uvedenou ve smlouvě, pokud smlouva nestanoví jinak. Platby za poskytované služby jsou přijímány bezhotovostně převodem na účet uvedený ve smlouvě a zveřejněný na webových stránkách poskytovatele, popřípadě v hotovosti v provozovně provozovatele.
- 5.3. Ve smyslu zákona č. 588/1992 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů a z pohledu zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví poskytovatel zasílá uživatelům daňové doklady (faktury) výhradně v elektronické podobě ve formátu PDF. Vystavené daňové doklady jsou dále k dispozici po přihlášení do zákaznického účtu uživatele na webových stránkách poskytovatele.  
V případě, že uživatel vyžaduje zasílat daňové doklady písemnou formou, musí si tuto službu písemně objednat a tato

služba je zpoplatněna 50Kč s DPH za každou jednu zásilku.

- 5.4. Uživatel, který hradí služby formou trvalého příkazu k úhradě, může samostatně provést změnu platby v případě, že poskytovatel změni cenu služby u tarifu, který uživatel aktuálně užívá. Změny ceníku jsou oznamovány na www stránkách poskytovatele a poskytovatel není povinen uživatele informovat jinou formou.
- 5.5. Platbu za poskytnuté služby je uživatel povinen uhradit nejpozději k 20 dni aktuálního měsíce, ke kterému se platba vztahuje a u každé platby uvést správný VS, pokud smlouva nestanoví jinak. V případě, že uživatel využije jakékoli cenové akce nabízené poskytovatelem, případně si služby předplatí, automaticky se tím zavazuje odebírat takto uhrazené služby (tarif) po celou dobu, na kterou má tyto služby uhrazeny. Pokud v této lhůtě uživatel ukončí nebo jinak změni smluvní vztah, nemá nárok na případné vrácení poměrné části již uskutečněné platby.
- 5.6. V případě, že je uživatel s úhradou za služby v prodlení, je poskytovatel oprávněn bez upozornění omezit poskytování služby až do doby úplného zaplacení dlužné částky. Omezením služeb není dotčena povinnost uživatele hradit služby do doby ukončení smluvního vztahu s poskytovatelem.
- 5.7. V případě, opakovaného prodlení plateb za služby ze strany uživatele má poskytovatel právo vyžadovat roční úhradu služeb předem i u tarifů, které takto hrazeny být nemusí.
- 5.8. Uživatel může kdykoli a bez udání důvodu požádat o pozastavení služeb. Pokud jsou služby pozastaveny déle jak 6 měsíců, je automaticky ukončen smluvní vztah a uživatel je povinen vrátit poskytovateli všechny vypůjčené TPZ do 14 dnů od vyrozumění poskytovatelem o ukončení smluvního vztahu. V případě nevrácení TPZ poskytovateli je uživatel povinen uhradit nevrácené TPZ v plné výši dle aktuálního ceníku poskytovatele. Po vyrovnání všech závazků je následně uživatel vyřazen z evidence poskytovatele.
- 5.9. Došlo-li k pozastavení služeb z jakéhokoli důvodu je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli poplatek za reaktivaci služeb ve výši 100 Kč bez DPH. Tento poplatek není účtován, jestliže došlo k pozastavení služeb na vlastní žádost uživatele.
- 5.10. Uživatel může kdykoli požádat o bezplatnou změnu tarifu užívané služby, maximálně však 4x ročně.

## 6. Poruchy služby a reklamace

- 6.1. Při užívání objednaných služeb může docházet k občasným omezením nebo přerušením těchto služeb. Pokud lze takovéto situace předvídat a omezení se netýká údržby, viz bod 2.3, oznámí poskytovatel tuto skutečnost na svých www stránkách předem.
- 6.2. Pokud poskytovatel v rámci reklamace či hlášení o poruše zjistí, že závada je na straně uživatele, je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli práce a režijní náklady (doprava, materiál, atd...), které byly provedeny ke zjištění tohoto stavu.
- 6.3. V případě servisního zásahu na HW nebo SW, který není předmětem internetové konektivity, bude poskytovatel účtovat provedené práce dle aktuálního ceníku uveřejněného na webových stránkách poskytovatele.
- 6.4. Rozhraním odpovědnosti za poskytovanou službu je kontrola měření na výstupu portu RJ45 na straně přijímače a ověření funkčnosti služeb (http, smtp apod.). Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.
- 6.5. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamací vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamací poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamacie se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozně, elektronicky, případně i jiným způsobem, pokud to poskytovatel umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacie bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.
- 6.6. V případě, že je třeba projednat reklamacie se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.
- 6.7. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>.

V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

## 7. Data síť Internet

- 7.1. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není autorem internetového obsahu a tudíž nenes odpovědnost za obsah, aktuálnost, pravdivost a zákonnost jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.
- 7.2. Poskytovatel prohlašuje, že umístěním stránky na jeho WEB serveru neznamená, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek umístěných na jeho serveru.
- 7.3. Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit www stránku (data) uživatele umístěnou na jeho serveru, jestliže zjistí, že obsahuje jakákoli díla, písemná, zvuková nebo obrazová, které jsou v rozporu s autorským zákonem nebo dalšími zákony České republiky.

## 8. Ochrana osobních dat a informací

- 8.1. Smluvní strany se zavazují všechny informace a údaje o druhé smluvní straně, které vyplývají ze smluvního vztahu založeného smlouvou, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), těmito Všeobecnými obchodními podmínkami nebo s dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.
- 8.2. Provozní a lokalizační údaje může poskytovatel bez dalšího zpracovávat pouze v rozsahu, který je nezbytný dle zák. č. 127/2005 Sb. ve znění pozdějších předpisů pro poskytování služby, dále za účelem vyúčtování ceny za službu poskytnutou uživateli, a to pouze po dobu stanovenou zvláštním právním předpisem.
- 8.3. Poskytovatel je oprávněn uvádět uživatele v seznamu svých referenčních zákazníků.
- 8.4. Uživatel potvrzuje, že uvedl ve smlouvě pravdivé údaje a dává souhlas dle ust. § 7 odst. 1 zákona č. 480/2004 Sb. se zasíláním obchodních sdělení na kontakty které uvedl. Poskytovatel bude zpracovávat tyto kontaktní údaje pouze pro obchodní a marketingové účely ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Pro zajištění, přípravu a výrobu tiskových materiálů a dokumentů je poskytovatel oprávněn tato data zpřístupnit třetím subjektům.

## 9. Vypůjčení technického zařízení potřebného k užívání služby

- 9.1. Poskytovatel může vypůjčit uživateli TPZ, potřebné k užívání služby. UTP kabeláž a další HW umístěné za AP uživatele není součástí TPZ a uživatel si jej plně hradí dle aktuálního ceníku.
- 9.2. Takto poskytnuté TPZ je výhradně ve vlastnictví poskytovatele a uživatel má povinnost při ukončení nebo přerušení smluvního vztahu TPZ vrátit poskytovateli ve funkčním stavu a nepoškozené, případně zajistit poskytovateli volný přístup k TPZ pro provedení demontáže a odebrání TPZ. Náklady spojené s demontáží hradí uživatel.
- 9.3. Uživatel zodpovídá za vznik jakékoli škody na poskytnutém TPZ. Při poškození TPZ má uživatel povinnost uhradit plnou cenu TPZ dle instalačního protokolu.
- 9.4. Uživatel má právo kdykoli požádat poskytovatele o převod TPZ do jeho vlastnictví. Cena TPZ se stanoví na základě instalačního protokolu.
- 9.5. Uživatel není oprávněn převést či poskytnout vypůjčené TPZ jiné osobě či subjektu bez povolení poskytovatele.
- 9.6. Poskytovatel má právo kdykoli provést kontrolu nebo jakoukoli změnu či výměnu poskytnutého TPZ sloužícího k poskytování služeb.

## 10. Ostatní a závěrečná ustanovení

- 10.1. Komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, která má vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné nebo elektronické formě. V případě elektronické zprávy - emailu, musí být následně potvrzena písemnou formou, pokud to dotčená strana požaduje. Jednostranné úkony smluvních stran, při kterých nebyla dodržena forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.
- 10.2. Poskytovatel je oprávněn tyto všeobecné podmínky aktualizovat a doplňovat. Aktuální platné znění je ke stažení na www stránkách poskytovatele: [www.zihlenet.cz](http://www.zihlenet.cz).
- 10.3. V případě, že by se dostaly smlouva a tyto podmínky do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: 1. Smlouva, 2. Všeobecné podmínky
- 10.4. Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.3.2016.