

Všeobecné podmínky poskytování telekomunikační služby

1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky upravují podmínky zprostředkování připojení k síti internet poskytované **Internet Expert s.r.o.**
Sídlo: Jeseník, Masarykovo nám. 159/14, PSČ 790 01 Zapsáno u OR u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 43599, IČ: 28562704
DIČ: CZ 28562704, zastoupen: Kamil Juřík (jednatel)
Bankovní spojení: Unicredit bank 2101049056 / 2700

2. Definice pojmů

Pokud z následujícího textu nevyplývá jinak, rozumí se:

2.1. Poskytovatelem **Internet Expert s.r.o.**

Sídlo: Jeseník, Masarykovo nám. 159/14, PSČ 790 01 Zapsáno u OR u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 43599, IČ: 28562704 DIČ: CZ 28562704, zastoupen: Kamilem Juříkem (jednatel)

2.2. Uživatel fyzická nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat Službu.
2.3. Službu zprostředkování připojení k síti Internet a služby související.
2.4. Smlouvou Smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, na jejímž základě je Služba poskytována.
2.5. Podmínkami tyto všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb.
2.6. Daty jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků, a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

3. Rozsah poskytované Služby

3.1. Na základě Smlouvy se Poskyvatel zavazuje poskytovat Uživateli přístup k síti Internet, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou a Podmínkami a Uživatel se zavazuje platit za to Poskytovateli úplatu stanovenou v Ceniku Poskytovatele.
3.2. Služba je poskytována jako neveřejná.
3.3. Připojení k síti Internet se uskutečňuje prostřednictvím pozemních vysílacích rádiových zařízení pro širokopásmový přenos dat na principu rozptřené spektra provozovaných Poskytovatelem, nebo prostřednictvím kabelového připojení v souladu s osvědčením ČTÚ č. 2545 ve znění změn.
3.4. Poskyvatel bude Službu poskytovat na území pokryté Poskytovatelem. Rozsah území je zveřejněn a pravidelně aktualizován na stránkách Poskytovatele www.internetexpert.cz. Uživatel bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů Služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálů apod.).
3.5. Poskyvatel je oprávněn zabezpečit poskytování Služby třetí osobou. Uživateli však odpovídá v rozsahu, jako by Službu poskytoval sám.
3.6. K ohlášení poruch udržuje poskyvatel telefonickou 581 114 114, mailovou info@internetexpert.cz hotline, dosažitelnou v pracovní dny v době 8:00 až 17:00 hodin, mimo tuto dobu pak sms hotline na číslo 777 950 343.
3.7. V případě, že zjištěná závada (porucha) není na straně Poskytovatele, zákazník (uživatel) uhradí výjezd a práci technika.

4. Vznik a zánik Smlouvy

4.1. Uzavíraná smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
4.2. Smlouvy je možné uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě stanovena doba jejího trvání platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
4.3. Smlouva může být ukončena:
a) dohodou smluvních stran,
b) výpovědí, danou Poskytovatelem i Uživatelem. Výpovědní lhůta činí dva měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď druhé straně, pokud není v Technické specifikaci uvedeno jinak. Výpověď Smlouvy uzavřené v souladu s čl. 4.1 musí být učiněna písemně. Výpověď Smlouvy uzavřené v souladu s čl. 4.2 může být kromě písemné formy učiněna i ve formě elektronické zprávy zasláné druhé straně na uvedenou kontaktní adresu.
c) odstoupením pro podstatné porušení Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy učiní oprávněná strana ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Odstoupení je účinné dnem doručení odstoupení druhé straně.
4.4. Je-li smlouva, uzavřená na minimální dobu trvání 6/12/24/36 měsíců, vypovězena Uživatelem před uplynutím stanovené minimální doby, má poskytovatel právo požadovat doplatek ve výši 100% zbylých poplatků za službu, které by byly uhrazeny do konce minimální sjednané doby trvání smlouvy.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskyvatel je povinen zříditi a poskytovat Službu v místě pokrytém Poskytovatelem (viz bod 3.4.) v souladu s Podmínkami za cenu stanovenou v Ceniku každému, kdo o tuto Službu požádá, souhlasí s Podmínkami a komu je technicky možno Službu poskytnout. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu s osobou, která:
a) odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u ní lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržívala v jiném smluvním vztahu k Poskytovateli),
b) v minulosti zneužila (čl. 6.2.b) nebo se pokusila zneužít Službu nebo u ní existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít,
c) která má neuhrazené závazky vůči Poskytovateli z jiného smluvního vztahu.
V případě odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy sdělí Poskyvatel formou elektronické zprávy do 30 dnů od doručení návrhu konkrétní důvod odmítnutí druhé straně.
5.2. Poskyvatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.

5.3. Poskyvatel je povinen umožnit Uživateli využívání Služby neprodleně po úhradě zálohy na cenu za poskytované Služby (čl. 7.4.), a to formou aktivace zařízení Uživatele.
5.4. Poskyvatel je povinen zahájit práci na odstranění závad bez zbytečného odkladu po jejich oznámení Uživatelem.
5.5. Poskyvatel je povinen oznámit v předstihu Uživateli omezení či přerušení poskytování Služby, která jsou Poskyvateli předem známa.
5.6. Poskyvatel je oprávněn jednostranně měnit Podmínky. Každou změnu Podmínek je povinen oznámit Uživateli písemně nebo elektronickou zprávou.
5.7. Poskyvatel je oprávněn jednostranně měnit cenu za poskytované Služby, její strukturu či způsob určení, a to změnou Ceniku. Každou změnu Ceniku je Poskyvatel povinen oznámit Uživateli písemně nebo elektronickou zprávou předem ve lhůtě, která nesmí být kratší než jeden měsíc předem dnem, kdy nový Cenik nabude platnosti.
5.8. Poskyvatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.
5.9. Poskyvatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Uživatele o poskytování a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud s tím Uživatel nevyjádří nesouhlas.
5.10. Poskyvatel je oprávněn zamezit šíření Dat, které Uživatel šíří v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.
5.11. Poskyvatel je oprávněn kdykoli jednostranně rozhodnout o změně IP adresy Uživatele.

6. Práva a povinnosti Uživatele

6.1. Uživatel je povinen se při používání Služby řídit Podmínkami, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy České republiky, a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, Podmínkami a Cenikem a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.
6.2. Uživatel zejména nesmí:
a) porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob,
b) zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných Dat nebo přenášením velkého objemu Dat překračujícím rámec obvyklého užívání,
c) umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Uživatel je povinen učinit odpovídající opatření k zachování připojovacích dat pro přístup ke Službě v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo narušení práva užití předemných dat je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost formou elektronické zprávy neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti Poskytovateli, a to ve stejném rozsahu, jako by Službu využil sám.
6.3. Uživatel je povinen řádně hradit ceny za poskytované Služby formou měsíčních záloh, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Do doby úhrady zálohy ceny za poskytované Služby má Poskyvatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby.
6.4. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit písemně nebo formou elektronické zprávy Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen poskytnuté údaje doložit.
6.5. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že Uživatel nedoplní údaje ve stanoveném termínu je Poskyvatel oprávněn dle ust. čl. 4.3 odst. c VOP odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, případně omezit nebo přerušit poskytování Služby dle ust čl. 9.1 VOP.
6.6. Uživatel je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.
6.7. Uživatel je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
6.8. Uživatel může v případě doručení oznámení o změně Všeobecných obchodních podmínek nebo Ceniku odstoupit od smlouvy o poskytování služeb a to do 15 dnů od doručení uvedeného oznámení. Toto právo nenáleží Uživateli v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Uplynutím lhůty 15 dnů bez prokazatelného doručení odstoupení se má za to, že uživatel se změnou souhlasí a právo na zrušení Smlouvy o poskytování služeb odstoupením zaniká.
6.9. Uživatel je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.

7. Cena Služby a platební podmínky

7.1. Služby jsou poskytovány úplatně.
7.2. Cena za poskytované Služby, zejména její výše, struktura nebo způsob výpočtu, je pevně dána po dobu trvání smlouvy, s výjimkou změny sazby DPH prostřednictvím novely zákona č. 235/2004 Sb. zákona o dani z přidané hodnoty.
7.3. Změna tarifu směrem dolů (tz. z většího na menší) je zpoplatněna dle platného ceníku.
7.4. Ceník může být kdykoli jednostranně měněn Poskytovatelem. Nové ceny jsou platné jen pro nové zákazníky, kteří podají žádost ode dne vydání nového ceníku.
7.5. Cena za poskytované Služby je splatná zálohově před poskytnutím Služby, pokud Smlouva nestanoví jinak. Za úhradu ceny (zálohy) se považuje připsání odpovídající částky na účet Poskytovatele.
7.6. Uživatel nemá nárok na vrácení ceny za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání Uživatelem apod.) s výjimkou uvedenou v čl. 8.1.

7.7. Uživatel je oprávněn se kdykoli seznámit s vyúčtováním poskytnutých Služeb v elektronické podobě.
7.8. V případě, že zjištěná závada není na straně Poskytovatele, zákazník (uživatel) uhradí výjezd a práci technika.
7.9. Na žádost Uživatele vystaví Poskyvatel daňový doklad (fakturu) do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Daňový doklad (fakturu) zpřístupní Poskyvatel Uživateli v elektronické podobě, pokud Uživatel nepožádá o jeho písemné zaslání.
7.10. V případě prodlení s úhradou za poskytované Služby se Uživatel zavazuje platit smluvní pokutu ve výši 0,1 % dlužné částky za každý den prodlení.
7.11. V případě prodlení s úhradou za poskytované Služby se Uživatel zavazuje zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % dlužné částky za každý den prodlení.
7.12. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.
7.13. Za sestavení a odeslání upomínky o zaplacení dlužné částky se zavazuje účastník uhradit cenu Poskytovateli dle platného ceníku.

8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

8.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli v souladu se zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, v platném znění, omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskyvatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí Služby.
8.2. Uživatel nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

9. Závazky z porušení Smlouvy

9.1. Poskyvatel v případě, že Uživatel nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytované Služby nebo neplní další smluvní podmínky, doručí Uživateli upozornění s uvedením náhradního termínu plnění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nevezde nápravu, má Poskyvatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskyvatel právo poskytování Služeb ukončit.
9.2. Při opětovném umožnění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskyvatel nárok na poplatek za znovu zprovoznění služby ve výši 25 % měsíční platby minimálně však 350,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění služby.
9.3. Opakované neplnění smluvních podmínek se považuje za závažné porušení Smlouvy.
9.4. Za závažné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.2 Podmínek.

10. Řešení sporů

10.1. Nedojde-li k dohodě obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí Českému telekomunikačnímu úřadu.
10.2. Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v zákoně č. 127/2005 Sb.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Uživatel poskytne Poskytovateli svůj osobní e-mail pro účely komunikace s Uživatelem. Na uvedený e-mail Uživatele budou zaslány faktury v elektronické podobě.
11.2. Uživatel v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání Smlouvy Poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Uživatelem o všech službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem.
11.3. Uživatel souhlasí, aby Poskyvatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 84 odst. 3 písm. zák. č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, ve znění změn a doplňků.
11.4. Poskyvatel je oprávněn uvádět Uživatele v seznamu svých referenčních uživatelů a zveřejnit statistické údaje o využívání Služby uživatelem ostatním uživatelům Služby.
11.5. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskyvatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Uživatel uzavřením Smlouvy vyjadřuje souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči Uživateli účinnosti doručením oznámení ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Uživatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
11.6. Podmínky jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na adrese www.internetexpert.cz.
11.7. Podmínky pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti Podmínek pozdějších.
11.8. Pokud by byla ujednání ve Smlouvě odchýlná od Podmínek, mají ujednání uvedená ve Smlouvě přednost.
11.9. S výjimkou, kdy tyto Podmínky požadují písemnou formu, lze veškerou komunikaci mezi Poskytovatelem a Uživatelem uskutečňovat ve formě elektronických zpráv doručovaných na elektronickou adresu uvedenou druhou stranou.
11.10. Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
11.11. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 12. 2009.

V Jeseníku: dne: 2.4.2010

V dne:

.....
podpis oprávněného zástupce Poskytovatele

.....
podpis účastníka nebo oprávněného zástupce Účastníka