

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. ISP Profi s.r.o. , Praha 10 Francouzská 55/52, PSČ: 101 00, IČ: 29189691 (dále jen „poskytovatel“) poskytuje služby elektronických komunikací na území Jihočeského kraje, tímto stanovuje všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravující poskytování těchto služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 3774.

2. Tyto podmínky, tvoří nedílnou součást smlouvy, přitom smlouva má v případě rozporu přednost před ustanovením těchto podmínek. Podpisem smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně těchto podmínek.

3. Definice pojmů:

a) účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu

b) uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník.

c) síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“)

d) koncový bod sítě – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.

e) koncové zařízení uživatele: PC – zařízení umožňující přístup k síti Internet; gateway – domácí brána – zařízení pro poskytování a užívání hlasových služeb; set-top-box (STB) – zařízení pro příjem digitální televizního signálu; server uživatele.

f) omezení poskytování služby – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby.

g) odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.

h) zrušení poskytování služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

l) vratná kauce na služby – částka uvedená ve smlouvě, kterou je účastník povinen složit při podpisu smlouvy k rukám poskytovatele jako zálohu na plnění dle smlouvy. Tato kauce je vratná do 90 dnů od účinnosti ukončení smlouvy. Vratnou kauci složenou účastníkem je poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za účastníkem. V takovém případě je poskytovatel oprávněn žádat účastníka, o doplnění vratné kauce na původní výši.

### II. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

#### A. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi, resp. uživateli při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo či hesla pro využívání služeb. Toto heslo je poskytovatel oprávněn měnit z technických, provozních či organizačních důvodů.

2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi, resp. uživateli a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, s čímž účastník výslovně souhlasí.

3. Poskytovatel je oprávněn v případě, že účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za služby nebo neplní další smluvní podmínky omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek nebo při prodlení s úhradou delší než 3 dny má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Na náklady s tímto spojené je poskytovatel oprávněn použít vratnou kauci na služby a to formou jednostranného započtení vzájemných pohledávek.

4. Poskytovatel poskytuje služby v souladu se zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb., a příslušných opatření vydaných Českým telekomunikačním úřadem. Poskytovatel neodpovídá za snížení kvality služby způsobené třetími osobami.

5. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do tří pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušování dodávky elektrické energie apod. a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu „vyšší moci“. Poskytovatel je povinen službu poskytovat nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků. Doba provedení údržby bude účastníkovi oznámena předem.

6. Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru zaviněného poskytovatelem, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušování dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a jejich nedílných součástí účastníkem, resp. uživatelem. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby.

#### B. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele.

2. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč a to do 3 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Doručením vyúčtování se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující vyúčtování vrátila poskytovateli zpět jako nedoručitelná. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

3. Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení (zejména gateway, STB, příp. switch, router apod.) osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.

4. Uživatel i účastník jsou povinni nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o každé změně údajů týkajících se jejich osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby uživatele, resp. účastníka (zejména telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence, změna příjmení v důsledku uzavření manželství, změna obchodní firmy společnosti či družstva v souvislosti s přeměnami společnosti apod.).

5. Účastník, resp. uživatel se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem zasílat veškerá sdělení na e-mail poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy.

6. Účastník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě o poskytování služeb nebo v aktivní průvodce s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.

7. Účastník, resp. uživatel podpisem smlouvy prohlašuje, že se seznámil se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná pro užívání služeb.

8. Účastník, resp. uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, resp. místa koncového bodu, pokud byly tyto služby mezi stranami ve smlouvě dohodnuty. Pokud výše uvedené nebude poskytovatel ze strany účastníka, resp. uživatele umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy a z těchto podmínek, případně je oprávněn uživatele odpojit a účastníkovi není v těchto případech ze strany poskytovatele garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy či jejich nedílných součástí ze strany účastníka nebo uživatele dojde ke snížení kvality poskytované služby, nemá účastník (uživatel) nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.

9. Účastník, resp. uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Účastník, resp. uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních a zprostředkovaných dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.

10. Účastník, resp. uživatel bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatele umístěných na jeho koncovém zařízení.

11. Uživatel je povinen ohlásit poskytovateli poruchy v dodávce služeb i závady na zařízení či doplňkových zařízeních poskytovatele neprodleně po jejich zjištění.

### III. REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytnutou službu. Veškeré reklamace směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytovaných služeb se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito podmínkami a to postupem níže uvedeným a v souladu s platnými právními předpisy.

2. Veškeré reklamace musí být uplatněny písemně na adresu poskytovatele uvedenou ve smlouvě a to formou doporučeného dopisu a to bez zbytečného odkladu a nejpozději ve lhůtě do 2 měsíců ode dne vyúčtování nebo ode dne poskytnutí služby.

3. Reklamací na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a uživatel se tak nezbujuje povinností reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.

4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dnů ode dne doručení reklamace.

5. Nevýhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník, popř. uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

#### IV. SMLOUVA

1. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce uvedené ve smlouvě. V případě vypovězení závazku dle předchozí věty je poskytovatel oprávněn bez dalšího požadovat na účastníkovi uhrazení rozdílů základní (nezvýhodněné, nedotované atp.) ceny tarifu či zařízení a ceny účastníkem skutečně uhrazené. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne aktivace služby.

2. V případě trvání smlouvy na dobu neurčitou jsou účastník i poskytovatel oprávněni smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu. V případě omezení trvání smlouvy na dobu určitou nejsou účastníci oprávněni smlouvu vypovědět před uplynutím doby trvání smlouvy. Výpovědní lhůta činí 6 kalendářních týdnů a začíná běžet posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se záilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná a to z jakýchkoliv důvodů. Výpovědní lhůta skončí uplynutím toho dne, který se svým označením shoduje se dnem, kdy začal běh výpovědní lhůty. Výpověď musí být podána písemně a to formou doporučeného podpisu na adresu poskytovatele uvedenou v záhlaví smlouvy.

3. V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto podmínek, ceniku a nebo jiných smluvních ujednání a pokud druhá strana nejednala nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, jsou obě smluvní strany oprávněny od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Odstoupení je vůči druhé straně účinné v okamžiku, kdy je jí doručen projev vůle od smlouvy odstoupit.

4. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:

- v případě prodloužení účastníka, resp. uživatele s placením příslušných poplatků či porušování smluvních podmínek, pokud účastník, resp. uživatel nejednala nápravu po poskytnutí náhradního termínu

- pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět této smlouvy

- pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem

- nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb

- účastník, resp. uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresných údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost při plnění předmětu smlouvy.

5. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než 3 dny nebo poskytovatel neodstraní závadu ohlášenou uživatelem do 3 pracovních dnů nebo dodávku služeb neprovádí vůbec.

6. Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a uživatel, resp. účastník se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. V případě, že uživatel, resp. účastník neumožní demontáž zařízení poskytovatele, má poskytovatel nárok na náhradu takto způsobené škody.

#### V. CENY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY, SMLUVNÍ POKUTY

1. Účastník, resp. uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby dle smlouvy.

2. Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto služeb.

3. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované služby, jakož i způsob a interval plateb cen za služby a to v souladu se svým platným ceníkem. O těchto změnách se poskytovatel zavazuje uživatele informovat elektronickou cestou na e-mailovou adresu přidělenou mu poskytovatelem. V takovém případě má účastník právo od smlouvy odstoupit a to ke dni ke kterému nové ceny nebo nové podmínky nabudou platnosti.

4. V případě, že je účastník, resp. uživatel v prodlení s placením poplatků a nejednala nápravu ani po prokazatelném doručení upomínky a poskytnutí

náhradní lhůty, je poskytovatel mimo ukončení smlouvy také oprávněn vyúčtovat účastníkovi, resp. uživateli také smluvní pokutu. Smluvní pokuta činí 0,5% z dlužné částky za každý den prodlení. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poskytovatele na náhradu případně vzniklé škody.

#### VI. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nepřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).

2. Skutečnosti smlouvou a těmito podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích, obchodním a občanským zákoníkem.

3. Uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto podmínek, ceníkem a dalšími smluvními ujednáními a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu.

4. Tyto podmínky je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, upravovat či doplňovat (dále jen „změna podmínek“). O této změně podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka na svých infostránkách a zaslaním oznámení o změně. Účastník má právo v případě zhoršení jeho postavení vypovědět smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat.

5. Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka, resp. uživatele.

6. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen „zpracování“) 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 této smlouvy poskytovatelem, včetně zpřístupnění údajů o uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění této smlouvy a v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o ochraně osobních údajů. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. je dobrovolné a že je oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat. Účastník, resp. uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také rodné číslo účastníka, resp. uživatele; tento výslovný souhlas účastník, resp. uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn takto poskytnutí souhlas kdykoliv odvolat. V případě odvolání souhlasu ze zpracování osobních údajů uživatele či využívání jeho rodného čísla je poskytovatel smlouvou oprávněn vypovědět. Uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných. Účastník, resp. uživatel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti uděluje poskytovateli souhlas se zasláním jakýchkoliv obchodních sdělení na svou aktuální elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě a souhlasí tedy s tím, aby jeho aktuální elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení a za účelem zaslání elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat. Dále účastník, resp. uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, případně lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracování a uchování předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal). Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.

7. Tyto podmínky se vyhotovují ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží poskytovatel a jedno účastník. Veškeré případné spory z této smlouvy budou přednostně řešeny dohodou stran.

Platnost těchto podmínek 1.4.2014 do odvolání

ISP Profi s.r.o. , osvědčení Českého telekomunikačního úřadu č. 3774.