

# Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb

Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí uzavřených smluv, na jejichž základě jsou poskytovatelem klientům poskytovány služby elektronických komunikací.

## 1. Základní pojmy

### **1.1. POSKYTOVATEL**

Poskytovatelem je

Ing. Dušan Lederer,  
Stádlo 735, 725 26 Ostrava – Krásné Pole,  
IČO: 01268651

který poskytuje služby elektronických komunikací v souladu se zák.č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích na území České republiky a v rozsahu osvědčení č. 3972 Českého telekomunikačního úřadu.

### **1.2. ZÁJEMCE**

Zájemcem je každá právnická či fyzická osoba, která jakýmkoliv způsobem projeví u poskytovatele zájem o jeho služby.

### **1.3. KLIENT**

Na základě smlouvy uzavřené mezi zájemcem a poskytovatelem se ze zájemce stává klient poskytovatele.

### **1.4. UŽIVATEL**

Uživatel je každý (většinou klient samotný), kdo je klientem jakýmkoliv způsobem zmocněn užívat službu, která je klientu poskytována na základě smlouvy uzavřené mezi jím a poskytovatelem. (V naprosté většině případů pojmy „klient“ a „uživatel“ splývají.)

### **1.5. KONTAKTNÍ CENTRUM**

telefon: 736 627 123, e-mail: [lederer@slivaknet.cz](mailto:lederer@slivaknet.cz)

### **1.6. VEŘEJNÁ TELEKOMUNIKAČNÍ SÍŤ**

Síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování služeb elektronických komunikací. Prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

### **1.7. CENÍK**

Aktuálně platný ceník poskytovatele zveřejněný na webových stránkách poskytovatele.

## 2. Platby za poskytované služby

**2.1.** Služby jsou poskytovány na základě řádných úhrad za poskytované služby dle uzavřených smluv, nebo řádných úhrad za vystavené faktury. Poskytovatel je v případě pozdní úhrady oprávněn přerušit poskytování služby, a to bez náhrady (viz. bod 4.8.).

### **Řádná úhrada na základě smlouvy**

**2.2.** Za řádnou úhradu za službu poskytovanou na základě smlouvy je podle těchto všeobecných podmínek považována platba klienta, která je v přesné výši a se správně uvedeným variabilním symbolem připsána na účet poskytovatele v termínu od 1. do 15. dne (včetně) v daném měsíci, za který je platba posílána.

## **Řádná úhrada faktury**

**2.3.** Za řádnou úhradu faktury, či zálohové faktury, je podle těchto všeobecných podmínek považována platba klienta, která je v přesné výši a se správně uvedeným variabilním symbolem připsána na účet poskytovatele v termínu od dne vystavení do dne splatnosti dané zálohové, či běžné faktury.

**2.4.** Nejpozději do 5-ti pracovních dní po podpisu smlouvy je klient povinen uhradit veškeré platby spojené s instalací služby a jiné poplatky uvedené na smlouvě. Pokud tak klient neučiní, tak je poskytovatel oprávněn postupovat podle bodu 4.8. všeobecných podmínek.

**2.5.** Veškeré platby ve prospěch poskytovatele je možné provádět pouze formou připsání na účet poskytovatele.

## **Účet poskytovatele**

**2.6.** Platba prováděná ve prospěch účtu poskytovatele musí být doplněna o variabilní symbol, kterým je identifikační číslo příslušného klienta. Platby bez platného variabilního symbolu nelze řádně identifikovat. Účet poskytovatele je veden u Fio banky, a.s., a číslo tohoto účtu je

**2900758473/2010**

## **Účetní doklad**

**2.7.** Veškeré účetní doklady jsou k nahlédnutí po přihlášení do klientského portálu. Zároveň jsou v den vystavení zaslány v elektronické formě na klientův kontaktní e-mail. Zaslání vytištěného dokladu je zpoplatněno dle ceníku.

## **3. Specifikace služeb poskytovatele**

**3.1.** Specifikace a ceník aktuálně poskytovaných služeb jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele. Každý zájemce je povinen se s těmito informacemi seznámit před podpisem smlouvy.

**3.2.** Poskytovatel nenesse odpovědnost za informace a data dostupné a užívané prostřednictvím jeho služeb.

## **4. Způsob poskytování služeb**

**4.1.** Služby jsou poskytovány na základě projeveného zájmu a řádně uzavřené písemné smlouvy mezi poskytovatelem a klientem.

**4.2.** Podmínky, za kterých bude zájemci poskytnuta příslušná služba budou tomuto zájemci sděleny poskytovatelem před uzavřením smlouvy a jsou závislé na specifických podmínkách jako jsou lokalita a způsob připojení, počet zájemců v této lokalitě a vztah zájemce k nemovitosti, kde má být služba poskytována.

**4.3.** Poskytování služby je zahájeno v den zprovoznění služby.

**4.4.** Klientům, kteří jsou do sítě poskytovatele připojení pomocí vlastního WiFi zařízení není poskytována technická podpora, poskytovatel pouze zajišťuje funkčnost svého přístupového bodu. Správa poslední míle (bezdrátového spoje mezi přístupovým bodem a WiFi zařízením klienta a dále pak spojem mezi WiFi zařízením a koncovým zařízením) je plně v kompetenci klienta a poskytovatel za tento spoj nenesse jakoukoliv odpovědnost. Pokud klient požádá poskytovatele o servis takovéto poslední míle, pak bude klient za takovýto nadstandardní servis povinen uhradit částku podle ceníku a podle provedených úkonů.

**4.5.** Klient je povinen umožnit poskytovateli aktivaci objednané služby nejpozději do deseti pracovních dní od data podepsání smlouvy, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

**4.6.** Každý, kdo s poskytovatelem uzavře smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, je povinný, pokud je to zapotřebí, zajistit písemný souhlas majitele domu s instalací a provozem telekomunikačních technologií.

### **Změna služby**

**4.7.** V případě jakékoliv požadované změny služby nebo jejich parametrů, musí klient tuto skutečnost oznámit poskytovateli zasláním e-mailu na kontaktní centrum (viz. bod 1.4.). Tyto změny jsou pak možné pouze po uzavření písemného dodatku ke stávající smlouvě, nebo po uzavření nové smlouvy. Veškeré operace prováděné za účelem těchto změn mohou být zpoplatněny dle požadované změny. Případné nacenění bude provedeno před zahájením prací. Poskytovatel je oprávněn zamítnout žádost o změnu služby, nebo jejich parametrů, pokud je tato změna, vzhledem ke stávající struktuře a parametrům sítě poskytovatele, technicky neproveditelná.

### **Přerušování poskytování služby z důvodu neplacení**

**4.8.** Klient, který odebírá od poskytovatele službu, je povinen řádně a včas hradit poplatky za poskytované služby. Pokud je klient v prodlení s platbou, pak je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služby do doby uhrazení dluhu. Toto přerušování poskytování služeb je pouze administrativní a nemá vliv na povinnost klienta za objednané služby dále platit. Na dlužnou částku se vztahují úroky z prodlení plateb, jejichž výše je stanovena v ceníku. V případě takového přerušování je poskytovatel oprávněn pro obnovení poskytování služeb účtovat klientu obnovovací poplatek, jehož výše je stanovena v ceníku. Dále je poskytovatel oprávněn účtovat klientu veškeré náklady spojené s vymáháním dlužné částky.

### **Ukončení poskytování služeb**

**4.9.** Služby jsou poskytovány na základě smluvního ujednání mezi klientem a poskytovatelem (smluvní strany) a jejich poskytování může být ukončeno bezplatně po uplynutí výpovědní lhůty, která činí 30 kalendářních dní a počíná plynout dnem, ve kterém byla písemná výpověď prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Poskytovatel ihned po obdržení písemné výpovědi informuje klienta o termínu ukončení užívání služby. V případě, že má klient u poskytovatele dluh, je klientu sdělen postup vypořádání dluhu.

### **Zapůjčená zařízení**

**4.10.** Při ukončení poskytování služeb poskytovaných prostřednictvím poskytovatelem zapůjčeného zařízení je klient povinen okamžitě vyzvat poskytovatele a umožnit mu demontáž tohoto zařízení. Pokud tak klient neučiní, budou na něm vymáhány náklady na pozdní demontáž a veškeré ostatní náklady s tímto spojené, nebo bude klientu účtována plná cena nevráceného zařízení.

## **5. Vzájemná práva a povinnosti poskytovatele a klienta**

**5.1.** Klient je povinen zajistit při užívání jím objednaných služeb poskytovatele dodržování těchto všeobecných podmínek, a to i v případě, že umožní užívání těchto služeb třetí osobě.

**5.2.** Klient přijímá odpovědnost za veškeré škody, které způsobí při užívání služeb poskytovatele on, či třetí osoba jím k užívání služeb zmocněná.

**5.3.** Klient je povinen se svými přístupovými parametry nakládat jako s důvěrnými údaji.

**5.4.** Poskytovatel je oprávněn kdykoli vyměňovat, doplňovat, přemísťovat či upravovat veškerá zařízení, která slouží k provozování služeb poskytovatele.

**5.5.** Poskytovatel nese žádnou odpovědnost za jakékoliv zneužití služeb druhou osobou.

**5.6.** Klient nese plnou zodpovědnost za bezpečnost svého systému a uložených dat a je povinen svůj systém zabezpečit všeobecně dostupnými postupy, jako jsou např. užívání antivirového programu, firewallu a zálohování dat.

**5.7.** Poskytovatel nese odpovědnost za chyby v přenosu, porušení dat, nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím sítě elektronických komunikací.

**5.8.** Klient je povinen při užívání služeb jím či třetí osobou zajistit, aby nedocházelo k porušování příslušných právních předpisů a nařízení.

**5.9.** Klient je povinen udržovat svá zařízení ve stavu, který je slučitelný s příslušnými právními nařízeními a předpisy. Poskytovatel nese odpovědnost za neschopnost uživatele řádně odebírat objednanou službu.

**5.10.** Poskytovatel umožní všem zájemcům seznámit se s platným zněním všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací, specifikací služeb, technickými parametry tarifů a ceníkem, a to zveřejněním na svých webových stránkách, nebo tištěnou formou při podpisu smlouvy.

**5.11.** Klient je povinen nejpozději do osmi dní po změně svých kontaktních údajů (jako jsou adresa, telefon, e-mail) tuto změnu nahlásit poskytovateli.

**5.12.** Pokud klient při podpisu smlouvy neuvedl svůj kontaktní e-mail, tak je tak povinen učinit do třiceti dní po zprovoznění služby. To že klient žádný kontaktní e-mail nemá není omlouvou. V takovémto případě je povinen si jej ve stejné lhůtě zřídit.

### **Omezení přístupu ke službám elektronických komunikací**

**5.13.** Poskytovatel je oprávněn klientu dočasně zamezit přístup ke službě, a to bez náhrady, pokud tento poruší bod 2.1. těchto všeobecných podmínek.

**5.14.** Poskytovatel je oprávněn klientu dočasně zamezit přístup ke službě, a to bez náhrady, v případě, že uživatel jakýmkoliv způsobem porušuje tyto všeobecné podmínky, platné právní předpisy, nebo jedná v rozporu s dobrými mravy. Poskytování služby bude obnoveno až po prokazatelném odstranění příčiny přerušení.

**5.15.** Za porušení těchto všeobecných podmínek se mimo jiné považuje např.:

- a) uživatel svým chováním jakýmkoliv způsobem omezuje ostatní uživatele sítě poskytovatele
- b) uživatel se pokouší získat neoprávněný přístup ke službám poskytovatele
- c) uživatel záměrně a neoprávněně zatěžuje či narušuje systém poskytovatele a testuje ho
- d) uživatel rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu
- e) uživatel neoprávněně sdílí, nebo poskytuje službu poskytovatele třetím osobám.

Tímto uživatel porušuje zákon a sjednání nápravy je vymahatelné soudní cestou.

**5.16.** V takovýchto případech (viz. body 5.14., 5.15.) je poskytovatel oprávněn za opětovné zprovoznění služby účtovat klientu jednorázový poplatek dle ceníku.

**5.17.** Poskytovatel je oprávněn klientu uložit jednorázovou pokutu dle ceníku a s okamžitou platností jednostranně vypovědět všechny smlouvy s klientem uzavřené, pokud tento opakovaně a záměrně porušuje tyto všeobecné podmínky.

**5.18.** Klient tímto uděluje poskytovateli souhlas s prováděním prací a postupů nutných ke zprovoznění a provozování klientem objednané služby a zároveň souhlas ke vstupu do prostorů souvisejících s těmito úkony. Klient bere na vědomí, že tyto úkony a postupy mohou vést k dočasnému omezení užívání služeb.

## **6. Hlášení poruch a závad, jejich odstraňování a reklamace**

**6.1.** Při správě, údržbě, rozšiřování a zlepšování telekomunikační sítě poskytovatele může docházet ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, či k jejich dočasnému přerušení. V případě plánovaného dočasného omezení, nebo přerušení poskytování služeb je poskytovatel povinen tuto skutečnost dotčenému klientu oznámit, a to prostřednictvím webových stránek poskytovatele, nebo prostřednictvím elektronické pošty.

**6.2.** V případě omezení nebo přerušení poskytování služby, vyjma situací uvedených v bodě 6.1., může klient ohlásit závadu na kontaktní centrum poskytovatele (viz. bod 1.5.). Klient je před hlášením závady povinen provést pomocí všech dostupných postupů kontrolu svého koncového zařízení a předejít tím neoprávněné reklamaci. (viz. bod 6.5.).

**6.3.** K odstranění nahlášené závady dojde v pracovní dny nejpozději do 48 hodin. Výjimku tvoří případy, kdy není poskytovatel z objektivních důvodů dočasně schopen závadu odstranit. Mezi takovéto důvody patří např. nepřístupnost přenosového zařízení poskytovatele či koncového místa, přerušení dodávky elektrické energie, nepříznivé povětrnostní podmínky apod. V případě, že nedojde k odstranění závady ve stanovené lhůtě, je klient písemnou formou (nejpozději však do 14 dní po odstranění závady) oprávněn požadovat slevu na službách ve výši poměrné části měsíčního paušálu dané služby. Sleva za každý jeden započatý den nefunkčnosti služby je stanovena na 1/30 výše měsíčního paušálu.

**6.4.** Náklady na oprávněnou reklamaci hradí výlučně poskytovatel. Výjimkou jsou náklady na zajištění nestandardního způsobu přístupu k technologii poskytovatele, či klienta, jako jsou nutnost slaňování, nebo jiné extrémně náročné práce, nebo například použití plošiny, či žebříku většího než 6 m při kompletním vysunutí na maximální délku apod. Náklady na zajištění nestandardního způsobu přístupu hradí vždy klient, a to i při oprávněné reklamaci.

**6.5.** Náklady na neoprávněnou reklamaci, jakož i náklady na opravu poruchy způsobené uživatelem nese výhradně klient. Po odstranění takovéto poruchy je klientu vystaven doklad na provedené práce a použitý materiál. Veškeré náklady spojené s neoprávněnou reklamací je klient povinen uhradit nejpozději do pěti pracovních dní. V případě, že tak klient neučiní, je poskytovatel oprávněn klientu zamezit v užívání služby, a to bez náhrady.

**6.6.** Poskytovatel není povinen klientu nahradit škodu způsobenou neposkytnutím, nebo vadným poskytnutím objednané služby.

**6.7.** V případě pochybností o správnosti vyúčtování ceny je klient oprávněn toto písemně reklamovat u poskytovatele zasláním e-mailu na kontaktní adresu poskytovatele, a to

nejpozději do dvou měsíců od vystavení chybného vyúčtování. Poskytovatel do jednoho měsíce po obdržení tohoto dopisu tuto reklamaci vyřídí.

**6.7.** V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 6.2. až 6.6. těchto podmínek.

- velkou trvající odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut;
- velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.;

## 7. Závěrečná ustanovení

**7.1.** Veškeré ceny ve smyslu těchto všeobecných podmínek jsou cenami smluvními dle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

**7.2.** Klient prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy s poskytovatelem seznámil s platnými všeobecnými podmínkami poskytovatele a platným ceníkem poskytovatele poskytovaných služeb, jakožto i s technickými a jinými nároky na poskytování služeb a souhlasí s nimi bez výhrad.

**7.3.** Po dobu od objednání do konce užívání služby a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uděluje klient poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje, uvedené při registraci, objednání a užívání služby (tzv. „osobní údaje klienta“) a to pro účely informačních a účetních systémů poskytovatele a pro vzájemnou komunikaci apod. Poskytovatel neposkytne osobní údaje klienta žádným třetím osobám. Výjimkou je povinnost, vyplývající z obecně závazných právních předpisů ČR. Poskytovatel se tímto stává správcem osobních údajů klienta a to podle zák. 101/2000 Sb. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a klient je kdykoli oprávněn zmocnění poskytovatele k užívání jeho osobních údajů písemně odvolat. Bez tohoto zmocnění nebude klientu poskytovatelem poskytována služba, což však nemá vliv na povinnost klienta za objednané služby platit.

**7.4.** Veškeré vzájemné vztahy poskytovatele, žadatele, uživatele a klienta se řídí těmito všeobecnými podmínkami v aktuálně platném znění a právními předpisy České republiky. Pokud jsou tyto všeobecné podmínky v rozporu s právními předpisy České republiky, pak mají přednost právními předpisy České republiky.

**7.5.** Poskytovatel je oprávněn tyto všeobecné podmínky kdykoliv změnit. Klient bude o této změně informován, prostřednictvím uveřejnění na webové stránce poskytovatele, nejméně jeden měsíc dopředu. Pokud klient s některými změnami nesouhlasí, pak může svůj nesouhlas vyjádřit písemně a zaslat jej na kontakty poskytovatele. Záležitost pak bude individuálně řešena. Nesouhlas lze vyjádřit nejpozději jeden den před nabytím platnosti nových všeobecných podmínek. Pokud klient ve stanovené lhůtě nevyjádří svůj nesouhlas, tak se má za to, že s novými všeobecnými podmínkami souhlasí a poskytovatel tak ihned začne ve vztahu k tomuto klientu uplatňovat nové všeobecné podmínky.

**7.6.** Veškeré spory týkající se předmětu smlouvy jsou v první řadě řešeny smírnou cestou.

**7.7.** Tyto všeobecné podmínky jsou zveřejněny 20. 11. 2020 a nabývají platnosti od 1. 1. 2021.

**7.8.** Tiskové chyby vyhrazeny.