

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

### poskytování telekomunikačních služeb společnosti NET INT s.r.o.

Tyto Všeobecné podmínky stanovují postup uzavírání smlouvy o poskytování a užívání telekomunikačních služeb a podmínky, na základě kterých bude společnost KNET INT s.r.o., sídlem Litoměřická 405/9, 190 00 Praha 9, IČ: 27074269, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 94325 (dále jen „Poskytovatel“) poskytovat Účastníkovi neveřejné telekomunikační služby a další služby v oblasti přístupu na internet (dále jen „Služby“).

### Článek 1 Definice pojmů

- Poskytovatel je společnost KNET INT s.r.o., která poskytuje a zajišťuje služby v souladu s platnými právními předpisy a v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem, Generální licenci č. GL-27/S/2000 a č. GL-28/S/2000 a registraci o telekomunikační činnosti č. 563/2003-610. Služby jsou poskytovány na území České republiky a mohou být poskytnuty pouze osobám starším 15 let včetně.
- Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která na základě Smlouvy o poskytování připojení do Internetu užívá služeb Poskytovatele. Oprávněný zástupce je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy jménem smluvní strany, nebo jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy za smluvní stranu jako její zástupce.
- Kontaktní místo Poskytovatele je místo určené pro styk s veřejností. Jsou to zejména internetové stránky [www.internetzababku.cz](http://www.internetzababku.cz), zákaznické centrum Poskytovatele na adrese Nad lesním divadlem 21, Praha 4, 140 00 a obchodní zástupci.
- Instalace je zřízení standardního připojení mezi sítí Poskytovatele a koncovým bodem připojení. Koncový bod je fyzické místo, ve kterém je účastníkovi předávána Služba. O předání instalace a testu funkčnosti Služby je sepsán Předávací protokol, který podepíší obě smluvní strany, resp. jejich oprávnění zástupci.
- Sítí je telekomunikační síť BABKA nebo jiných telekomunikačních operátorů.
- Garantovaná rychlost je rychlost jejíž parametry pro jednotlivé tarify jsou deklarovány v Ceníku a je určená jako rychlost mezi Sítí Poskytovatele a koncovým bodem.
- Tyto podmínky, ceník služeb i seznam jednotlivých programů služeb, včetně případných dalších cenových ujednání tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem (dále jen "smlouva"). Podpisem smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámí se všemi součástmi smlouvy včetně těchto podmínek. Nedílnou součástí těchto podmínek je také postup při uplatňování reklamací.

### Článek 2 Smlouva

#### 2.1 Předmět smlouvy

- Na základě Smlouvy a těchto podmínek se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím pevného připojení k datové síti poskytovatele, jakož i další telekomunikační služby a uživatel se zavazuje platit za služby příslušné poplatky v souladu s těmito podmínkami.
- Poskytování služeb se realizuje prostřednictvím účastnické přípojky k datové síti poskytovatele, která se nachází vně nebo uvnitř nemovitosti na adrese uvedené ve smlouvě jako místo instalace a která je považována za koncový bod sítě poskytovatele ("dále jen koncový bod nebo koncové místo").
- Aktuální informace o druzích, obsahu, specifikacích a cenách služeb poskytovaných poskytovatelem jsou veřejně přístupné v Kontaktním místě poskytovatele.

#### 2.2 Postup při uzavření a ukončení smlouvy

- V Návrhu na uzavření Smlouvy je Žadatel povinen uvést identifikační a jiné údaje o své osobě a na požádání předložit Poskytovateli doklady, prokazující správnost uvedených údajů. Smlouva se uzavírá dle §262 Obchodního zákoníku.
- Smlouva je uzavřena a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, popř. jejich oprávněnými zástupci. Smlouvu podepisuje uživatel nebo osoba jím pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vydaních z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom z nich.
- Smlouva nabývá účinnosti dnem převzetí instalace pro jednotlivou Službu. Smlouva obsahuje základní údaje o účastnících Smlouvy a Službě a soubor příloh, které jsou její nedílnou součástí.
- V případě odmítnutí Návrhu Poskytovatelem sdělí Poskytovatel žadateli nejpozději do 30 dnů od obdržení Návrhu důvody odmítnutí. Poskytovatel může návrh odmítnout v případě, že:
  - odmítne-li Žadatel přistoupit na ustanovení těchto Podmínek
  - má-li Žadatel nevyrovnané pohledávky vůči Poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu,
  - lze-li důvodně předpokládat, že Žadatel nebude stanovené Podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném smluvním vztahu porušoval, či porušuje smluvní podmínky),
  - pokud požadavek Žadatele je technicky nerealizovatelný a dle výsledků posouzení Poskytovatele by nebylo možné zabezpečit bezproblémové zřízení či poskytování Služby.
- Smlouvu lze měnit pouze písemně, formou dodatku ke Smlouvě nebo jejím přílohám podepsanými Oprávněnými zástupci Účastníka a Poskytovatele.
- Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy a přeprodávání Služby třetím osobám je možné jen s písemným souhlasem Poskytovatele a za úplaty dle Ceníku.
- Při změně Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením instalace nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění koncového bodu instalace nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit náklady za již vynaložené práce a úkony.
- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na určitou v délce 6, 12 nebo 24 měsíců. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří písemně doporučeným dopisem vůli smlouvu ukončit, Smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou.

9. V případě trvání Smlouvy na dobu neurčitou jsou uživatel i poskytovatel oprávněni Smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu. V případě omezení trvání Smlouvy na dobu určitou jsou Účastník i Poskytovatel oprávněni Smlouvu vypovědět v případě změny trvalého bydliště Účastníka. Vypovědní lhůta v tomto případě činí 30 dnů a začíná běžet ode dne doručení vypovědi druhé smluvní straně. Dnem doručení vypovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující vypověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů. V případě trvání Smlouvy na dobu určitou jinak nelze smlouvu vypovědět.

10. Smlouva může být ukončena uplynutím doby, na kterou je sjednána, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby a dále:

- vypovědi Účastníka, ne dřív než po uplynutí 6 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy, s tříměsíční vypovědní lhůtou, přičemž tato se počítá od prvního dne měsíce následujícího po doručení vypovědi Poskytovateli;
  - vypovědi Účastníka nebo Poskytovatele z důvodu změny Všeobecných podmínek s tříměsíční vypovědní lhůtou, přičemž tato se počítá od prvního dne měsíce následujícího po doručení vypovědi. Vypověď Účastníka musí být Poskytovateli odeslána nejpozději do 30 dnů po zveřejnění změny Poskytovatelem.
11. V případě opakovaného podstatného porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto podmínek, Ceníku i Reklamačního řádu jsou obě smluvní strany oprávněny od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit. Odstoupení je vůči druhé straně účinné v okamžiku, kdy jí dojde projev vůle od Smlouvy odstoupit. Za doručení takového odstoupení se přitom považuje i den, kdy se zásilka obsahující odstoupení vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná. Poskytovatel doručuje veškeré písemnosti Účastníku na poslední jím oznámenou adresu.
12. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy okamžitě odstoupit zejména:

- v případě prodlení Účastníka s placením příslušných poplatků delším než 15 dní či porušování smluvních podmínek, pokud Účastník nezjednal nápravu tohoto porušení 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 místa nepředvídatelné okolnosti, které Poskytovateli znemožní dodávku objednaných Služeb
  - Účastník uvedl ve Smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresních údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost při plnění předmětu Smlouvy.
13. Účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze strany Poskytovatele k přerušení či omezení dodávky Služeb na dobu delší než 120 hodin (mimo výpadky či poruchy, které tvoří 48 hodin v součtu) nebo Poskytovatel neodstraní závadu ohlášenou uživatelem do 3 pracovních dnů, anebo dodávku Služeb neprovádí vůbec.

14. Po ukončení Smlouvy se Poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a Účastník se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. V případě, že Účastník neumožní demontáž zařízení Poskytovatele, má Poskytovatel nárok na náhradu způsobené škody a účelné vynaložených nákladů.

#### 2.3 Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje:

- poskytovat Službu a přístup ke Službám v souladu se Smlouvou, těmito Podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem;
- zřídit požadovanou Službu, pokud technická šetření prokáží její realizovatelnost;
- udržovat infrastrukturu své Sítě ve stavu a kvalitě odpovídající příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným právními předpisy a zajistit, že funkčnost Sítě bude vyšší než 95% času ročně;
- provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby závady v poskytování Služby byly odstraněny bez prodlení po jejich vzniku. Po oznámení závad Účastníkem se Poskytovatel zavazuje zahájit práci na jejich odstranění bez zbytečného odkladu;
- poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby specifikované těmito Podmínkami (viz čl. 5 odst.1), doby nezbytné pro údržbu technických zařízení nebo softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována;
- zveřejňovat informace o případných změnách ve Službě;
- dodržet Ceník platný ke dni aktivace Služeb minimálně 24 měsíců ode dne této aktivace.

Poskytovatel je oprávněn:

- jednostranně obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně tři měsíce předem. Zrušení jednotlivé služby pro závažné technické důvody je poskytovatel Účastníkovi oznámit minimálně měsíc předem. S takovým zrušením Služby Účastník souhlasí;
- vytvářet provozní elektronický registr jako dokladovou část informující o skutečných operacích Účastníka ve vztahu k Poskytovateli a to včetně objemu přenesených dat a Účastník s tímto souhlasí;
- zrušit ze Sítě jakoukoliv informaci, která je v rozporu s ustanoveními této Smlouvy, právním řádem nebo ustanoveními;
- Poskytovatel neodpovídá za závady vzniklé mezi koncovým bodem a koncovým zařízením Účastníka, stejně tak neodpovídá za závady vzniklé na zařízeních Účastníka;
- Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za informace, údaje a data dostupná v síti Internet. Poskytovatel dále nenese žádnou odpovědnost za materiální, informace a údaje umístěné na domovské stránce Účastníka, jakož i za informace a údaje použité Účastníkem v souvislosti s užíváním Služeb

#### 2.4 Práva a povinnosti Účastníka

Účastník se zavazuje:

- používat Službu v rozsahu odpovídajícím smluvněm podmínkám (Smlouva, Ceník, Reklamační řád) a způsobem, který neodporuje platným právním předpisům;
- platit cenu za Službu v souladu s cenami platnými v době poskytnutí Služby a ve lhůtě splatnosti uvedeném na platebním dokladu;
- platit cenu za servisní úkony, které byly vyžádány Účastníkem a nesouvisí s odstraňováním závad či poruch na zařízeních Poskytovatele;

- d. uhradit veškeré náklady vzniklé Poskytovateli rozesláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek. Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností, je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb Účastníkovi, a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: tisíc korun českých). Tato smluvní pokutu je Účastník povinen zaplatit nejpozději do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování. Za den doručení vyúčtování se přitom považuje 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;
- e. zajistit, aby koncová zařízení, která instaluje, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník v tomto případě odpovídá za stav, kompatibilitu a funkčnost svých koncových zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- f. oznamovat neprodleně Poskytovateli závady týkající se Služby;
- g. pečovat o zařízení Poskytovatele a neprodleně nahlásit Poskytovateli jakékoliv závady či poruchy zařízení;
- h. seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná pro užívání služeb;
- i. nepodnikat žádné průniky ani pokusy o průnik do počítačových systémů, Sítí a služeb, pro které nemá přístupové oprávnění;
- j. nepoužívat žádné softwarové ani hardwarové nástroje, které mohou být v rozporu s ustanoveními Smlouvy a které mohou ohrozit bezpečnost Sítě, počítačů nebo jiných systémů připojených k Síti a nepoužívat Síť k šíření těchto nástrojů;
- k. neobcházet identifikaci na žádném systému v Síti;
- l. nepoužívat Službu a Síť k činnostem (zasílání nevyžádaných hromadných zpráv, velké množství kopií totožných nebo podobných zpráv včetně zasílání velmi objemných zpráv), které by vedly k narušení, znepřístupnění nebo zablokování Sítě a Služby;
- m. nepoužívat jakýkoliv software, který by jakýmkoliv způsobem omezoval jiné Uživatele ani jakkoliv jinak omezoval jiné Uživatele, počítače nebo servery. Nepřetěžovat Síť ani Službu, neměnit parametry Služby, počítačů, serverů a zařízení;
- n. nepřepřevazovat prostřednictvím Služby a Sítě zprávy, které by byly v rozporu s právními předpisy, ustanoveními Netiket (link) nebo dalšími všeobecně uznávanými etickými a morálními normami;
- o. na výzvu Poskytovatele umožnit pověřeným osobám přístup k zařízení Poskytovatele, včetně koncového bodu, umístěného v prostorách Účastníka za účelem oprav, údržby či demontáže;
- p. 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 výše uvedené nebude Poskytovateli ze strany Účastníka umožněno, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a z těchto podmínek, případně je oprávněn Účastníka odpojit;
- q. obstarat souhlas majitele objektu pro instalaci zařízení nutného k poskytování telekomunikační Služby. Souhlas majitele může být nahrazen prohlášením Účastníka o tom, že majitel vyslovil souhlas s instalací. V tomto případě nebude vyžadován písemný souhlas majitele, avšak Účastník je přímo odpovědný za veškeré závazky k majiteli objektu vzniklé v souvislosti s instalací;
- r. dodržovat všeobecná pravidla chování se uživatelů Internetu – Netiket (link)
- s. neprodleně písemně informovat Poskytovatele, oddělení služeb zákazníkům o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodní firmy, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- t. pro korespondenci s Poskytovatelem využívat přidělenou e-mailovou schránku ve tvaru <\*\*\*>@kliknout.cz. Zpráva odeslaná Poskytovatelem Účastníkovi do této schránky se považuje bez dalšího za doručenu. V případě užívání jiné e-mailové schránky pro korespondenci s Poskytovatelem, Poskytovatel nenese odpovědnost za doručování zpráv do této schránky;
- u. alespoň jedenkrát za týden (počítáno od pondělí do neděle) zkontrolovat obsah přidělené e-mailové schránky ve tvaru <\*\*\*>@kliknout.cz.
- v. poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy a těchto podmínek;

Účastník bere na vědomí:

- a. a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronický registr Účastníkem uskutečněných operací v rámci Sítě Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje Poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana telekomunikačního tajemství a ochrana osobních a zprostředkovacích dat dle telekomunikačního zákona;
- b. že práce na zařízeních Poskytovatele může vést k výpadku služeb. Účastník je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací;
- c. že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé Účastníkovi přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat Účastníka umístěných na jeho koncovém zařízení.

## 2.5 Technická zařízení

- Součástí Instalace jsou veškerá zařízení poskytnutá Poskytovatelem za účelem vytvoření datového okruhu připojení k síti Poskytovatele nebo připojení k síti Internet.
- Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, jakož i jejich součásti (dále jen "zařízení Poskytovatele") jsou ve výlučném vlastnictví Poskytovatele, který je oprávněn tato zařízení dle potřeby měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat a to po předchozím oznámení Účastníkovi.
- Účastník je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení a jejich funkčnost tak, aby bylo možné připojení ke koncovému zařízení Účastníka (dále jen "zařízení Účastníka").

Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz tohoto koncového zařízení Účastníka.

- Účastník se zavazuje nepřipojovat k zařízení Poskytovatele přístroje nespĺňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem a českých právních předpisů, pokud k jejich připojení neudělil Poskytovatel Účastníkovi písemný souhlas. Účastník se dále zavazuje nepřipojovat k zařízení Poskytovatele více než jedno koncové zařízení bez předchozího ohlášení takového připojení Poskytovateli. V případě porušení povinnosti ohlásit připojení dalšího koncového zařízení je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč (slovy: patnáct tisíc korun českých), a to do 7 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.
- Účastník není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí Poskytovatele. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele písemné oprávnění. Je povinen jej používat podle instrukcí sdělených Poskytovatelem při instalaci.
- Účastník je povinen bezodkladně informovat Poskytovatele o odcizení, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele. V takových případech je Účastník povinen nahradit Poskytovateli vzniklou škodu.
- Účastník není oprávněn disponovat se zařízeními Poskytovatele např. zastavovat je nebo zadržovat. Účastník nese odpovědnost za poškození zařízení, případně jeho ztrátu. V případě odcizení je povinen tuto událost neprodleně nahlásit Policii ČR a nejpozději do nejbližšího pracovního dne Poskytovateli.
- Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného prodlení umožnit odinstalování zařízení a vrátit Poskytovateli vypůjčený nebo pronajatý majetek (zařízení), který obdržel za účelem poskytování Služby. V případě, že Účastník odmítne vypůjčený nebo pronajatý majetek vrátit, má Poskytovatel nárok uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč, a to do 7 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. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení.

## 2.6 Hrubé porušení smlouvy

- Za hrubé porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě.
- Za hrubé porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník
  - je opakovaně v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 15 dní po datu splatnosti;
  - neposkytl zálohu podle čl. 4 odst. 8.;
  - poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby nebo odmítl prokázat správnost údajů dle čl. 2.2 odst. 1.;
  - opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele, nebo jednal způsobem, který je v rozporu s čl. 2.4 písm. g nebo čl. 2.5 odst. 5, 7.;
  - opakovaně a přes písemné či elektronické upozornění používá poskytnutou telekomunikační Službu nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami nebo obecně platnými právními předpisy;
  - odepřel Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy;
  - neodpojí své prodlení své zařízení od veřejné Sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení a jiné závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.

## Článek 3 Způsob uplatnění odpovědnosti za vady (reklamační). Nároky Účastníka v případě přerušení dodávky služby. Způsob hlášení poruch.

- V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi určena jako odpovědnost urychleně odstranit závady dle závažnosti poruchy, nejpozději však do 30 dnů a vrátit již zaplacené a neoprávněně účtované částky, kterých výše je určena poměrnou částí doby, po kterou byla Služba omezena nebo neposkytnuta, a to nad rámec čl. 2.3 písm. c a odst. 2 tohoto článku.
- Při poskytování Služeb může docházet k občasnému snížením kvality, dočasnému omezení, popř. přerušení poskytování Služeb. Pokud lze tyto skutečnosti objektivně předvídat nebo jsou Poskytovateli předem známy, je Poskytovatel povinen toto oznámit Účastníkovi vhodným způsobem, např. zasláním předmětné informace do e-mailové schránky Účastníka.
- Za omezení nebo neposkytnutí Služby se považuje takový stav, kdy kvalita a rychlost přenosu dat prostřednictvím Služby nedosahuje deklarovaných parametrů po dobu 5 dnů bezprostředně po sobě následujících.
- Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu Účastníka do jakékoliv ze součástí instalace. V takovém případě si Poskytovatel bude účtovat náhradu na odstranění závady.
- Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou jako důsledek překročení kapacity Sítě, poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součástí.
- Poskytovatel neodpovídá za provoz, funkčnost a kompatibilitu zařízení účastníka hardwarové a softwarové vybavení, prostřednictvím kterého je Služba přijímána. Rovněž neodpovídá za ty části Sítě, které jsou provozovány jinými subjekty.
- Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv náklady, ušlý zisk, ekonomické ztráty, soudní řízení nebo následné ztráty vzniklé v důsledku užívání nebo nemožnosti přístupu k Síti.
- Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně do dvou pracovních dnů od jejich ohlášení Účastníkem a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového místa, přerušení dodávky elektrické energie apod. Pokud službu bylo možné využít jen

částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s uživatelem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Při přerušení dodávky Služeb přesahující ve svém součtu 48 hodin (krátkodobé přerušení) má Účastník nárok na vrácení poměrné části zaplacených poplatků. Při souvisejícím přerušení dodávky služeb po dobu 120 hodin má Účastník právo odstoupit od smlouvy o poskytování služeb. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkům náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

9. Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení Účastníka. V těchto případech bude závada Poskytovatelem odstraněna po zaplacení příslušné částky uvedené v Ceníku.

10. 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.

11. Právo na uplatnění reklamace má Účastník nebo osoba jím pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy.

12. Veškeré reklamace musí být uplatněny písemně na adrese zákaznického centra Poskytovatele uvedené v těchto Podmínkách.

13. Směřuje-li reklamační proti ceně služeb, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny za služeb do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a Účastník se tak nezbujuje povinností reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.

14. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci týkající se ceny Služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.

15. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch Účastníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění při dalším vyúčtování, nebylo-li s Účastníkem dohodnuto písemně jinak.

16. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace směřující proti ceně Služeb má Účastník právo se obrátit s námitkami na Český telekomunikační úřad a to nejpozději do 30 dnů ode dne doručení vyřízení reklamace.

17. Reklamace jiných závad je Účastník povinen uplatnit písemně na adrese zákaznického centra Poskytovatele nejpozději do 3 týdnů ode dne, kdy se Účastník o této závadě dozvěděl či dozvědět měl či mohl. Reklamaci je Poskytovatel povinen vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.

18. Podrobnější podmínky reklamací vzniklých vad upravuje Reklamační řád.

#### Článek 4 Cena služeb, platební podmínky

1. Ceny poskytovaných Služeb jsou uvedeny v platném Ceníku služeb, který je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb. Ceník služeb je k dispozici v kontaktních místech Poskytovatele.

2. Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat ode dne aktivace těchto Služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Po skončení tohoto zúčtovacího období je Poskytovatel povinen předložit Účastníkovi vyúčtování dle čl. 4 odst. 6 těchto podmínek.

3. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu - faktury Účastníkovi takto:

a. jednorázové platby (např. instalace) jsou účtovány Poskytovatelem před aktivací služby;

b. pravidelné platby jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně;

c. pravidelné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována a jsou určeny poměrnou částí za dobu, po kterou byly poskytovány.

4. Úctované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Zaplacením poplatků se rozumí jejich připsání na účet Poskytovatele, složení hotovostí nebo v případě SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva) jeho zaplacení na poště. Pokud není ve Smlouvě, Ceníku nebo těchto Podmínkách uvedeno jinak, jsou poplatky (včetně smluvních pokut a dalších plateb) splatné vždy do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve Smlouvě uzavřené s Účastníkem.

5. Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Účastník povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem.

6. Poskytovatel je povinen předkládat Účastníkovi přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté Služby a po dohodě s Účastníkem i v jiné formě než tištěné. Vyúčtování je Účastníkovi předkládáno na adrese zákaznického centra Poskytovatele. Účastník (nebo osoba jím pověřená na základě plné moci) je povinen si vyúčtování za předcházející měsíc převzít vždy nejpozději do 15 dne následujícího měsíce. Den převzetí vyúčtování je dnem jeho doručení. V případě, že toto vyúčtování Účastník ve stanovené lhůtě nepřevzme, považuje se poslední den této lhůty za den doručení vyúčtování. Na žádost Účastníka je Poskytovatel povinen vystavit mu na vlastní náklady vyúčtování za poskytnuté služby, nespécifikované dle jednotlivých položek.

7. Poskytovatel je oprávněn zaslat Účastníkovi také mimořádné vyúčtování a to např. v souvislosti se změnou data fakturace u Poskytovatele či při vyúčtování smluvní pokuty. Mimořádné vyúčtování je Poskytovatel povinen zaslat doporučené na adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě. Účastník je povinen uhradit částku uvedenou v takovém vyúčtování nejpozději do 15 dnů ode dne jeho doručení. Za den doručení mimořádného vyúčtování se považuje také dne, kdy se zásilka obsahující doručení vrátila z jakéhokoliv důvodu Poskytovateli zpět jako nedoručitelná.

8. Způsob a interval plateb poplatků i jejich výše (resp. výše cen za poskytované Služby) mohou být měněny dohodou obou smluvních stran. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinná druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů přede dnem, kdy má k navrhované změně dojít. Uskutečněním platby Účastníka ve prospěch Poskytovatele ve změněné výši je změna Účastníkem akceptována. K

akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem v účtovacím systému Poskytovatele. Tentýž postup platí u navrhovaných změn objednaných služeb dle aktuální nabídky Poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze zpravidla provést častěji než jedenkrát za 6 měsíců.

9. V případě, že dojde ke změně nákladů, cenových předpisů nebo ke změně měnit předpisů spojených s poskytovanou Službou je Poskytovatel oprávněn změnit cenu Služby.

10. V případě, že je Účastník v prodlení s placením poplatků a nezjedná nápravu ani po prokazatelném doručení upomínky a poskytnutí náhradní lhůty, je Poskytovatel mimo ukončení Smlouvy také oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu. Smluvní pokuta činí 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu případné vzniklé škody.

11. Pokud Účastník uhradil Poskytovateli předem poplatky za Služby a Služeb následně v souvislosti s ukončením Smlouvy již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených poplatků. Část zaplacených poplatků bude vrácena na základě písemné žádosti Účastníka.

12. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka po uzavření Smlouvy a před předáním instalace nebo před aktivací Služby zálohu (jistotu) dle platného Ceníku.

13. Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za vypůjčený nebo pronajatý majetek, poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb, nezaplacených smluvních pokut a úroků z prodlení.

#### Článek 5 Omezení a zastavení poskytování Služby

1. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby v případě rozhodnutí orgánů ČR v období mimořádné situace, nebo z jiného důležitého obecného zájmu, ze závažných technických důvodů a v případě, že Účastník neplní smluvní povinnosti dle těchto Všeobecných podmínek.

2. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za Služby a za periodické platby podle Smlouvy není dotčen omezením nebo zastavením poskytování Služeb z důvodu prodlení Účastníka s úhradou těchto cen Služby. Tento nárok trvá až do ukončení Smlouvy.

3. Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit Službu, pokud tato bude Účastníkem využívána v rozporu s právním řádem České republiky, morálními a etickými zásadami.

#### Článek 6 Ochrana osobních údajů

1. KNET INT s.r.o. tímto informuje, že bude zpracovávat osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení a adresa pro potřeby účtování a správy a údržby telekomunikační Sítě. Osobní údaje, tak jak je uvedeno v předchozí větě, mohou být zpracovávány i prostřednictvím zpracovatele a to za podmínek uvedených v §6 zákona č.101/2000 Sb., zákon na ochranu osobních údajů.

2. Poskytovatel je oprávněn veškeré informace týkající se Účastníka užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nepřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu Účastníka s takovým zpřístupněním. Účastník 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 Účastníkem 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. Správcem osobních údajů Účastníka je Poskytovatel. Účastník byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů dobrovolně a že je oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat. V případě odvolání souhlasu ze zpracování osobních údajů Účastníka je Poskytovatel Smlouvu oprávněn vypovědět. Účastník má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.

#### Článek 7 Ustanovení společná a závěrečná

1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, zákonem č. 151/2000 Sb., telekomunikační zákon.

2. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a žadatelem nebo Účastníkem, která může mít vliv na posuzování a rozsah plnění z této Smlouvy musí být vedena v písemné formě nebo elektronicky.

3. 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 Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník 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.

4. Všechny spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Pro případ, že nedojde k dohodě při řešení sporů, se smluvní strany v souladu s §89a OSŘ dohodly, že spory se Smlouvou bude rozhodovat soud místně příslušný sídlu Poskytovatele.

5. Právní vztahy vzniklé při poskytování Služby se řídí těmito Podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem.

6. Účastník podpisem smlouvy prohlašuje, že se seznámil s obsahem těchto Podmínek, Ceníkem, Reklamačním řádem a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému místu.

7. Poskytovatel má právo kdykoli měnit Všeobecné podmínky, Reklamační řád a Ceník a je povinen tuto změnu oznámit předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 3 měsíce.

8. Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. října 2003

Ing. Miroslav Končel, v Praze dne 1. října 2003.