

ŠUMAVA-NET
PŘIPOJTE SE K NĀM

Šumava Net s.r.o. , Jiřího z Poděbrad 234, Horažďovice 341 01
IČO 25228978 DIČ CZ25228978
E-mail: info@sumava-net.cz, tel.: 378 774 404 / 602 117 444
Společnost je zapsána v OR Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 10751

PROVOZNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTÍ ŠUMAVA NET s.r.o. PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET VYDANÝCH 1.1. 2021 (VERZE 1.3)

Úvodní ustanovení

1.1 Provozní podmínky poskytování služeb přístupu k síti Internet doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací Šumava Net s.r.o. v platném znění.

1.2 Provozní podmínky poskytování služeb přístupu k síti Internet stanovují podrobné podmínky pro poskytování služeb WiFi, FTTX, VoIP, CaTV internet a IP TV.

Definice pojmů

2.1 Všeobecné podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací Šumava Net s.r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.suma-net.cz v sekci Aktuální.

2.2 Provozní podmínky

Provozní podmínky poskytování služeb přístupu k síti Internet společnosti Šumava Net s.r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.sumava-net.cz pod odkazem <http://www.sumava-net.cz/aktualni/aktualni.html>

2.3 Podmínky

Souhrnně Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.

2.4 Ceník

Ceník jednotlivých služeb společnosti Šumava Net s.r.o. v aktuálním znění, uveřejněný na internetových stránkách <http://www.sumava-net.cz/aktualni/aktualni.html>

2.5 Definice pojmů použitých v ceníku

Aktuální znění je uveřejněno na internetových stránkách <http://www.sumava-net.cz/aktualni/aktualni.html>, název dokumentu [pramatery_ceniku_2021.pdf](#)

2.5 Vlastník a provozovatel telekomunikačního vedení je Společnost Šumava Net s.r.o.

2.6 Data

Jakákoliv 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.

2.7 Koncový bod služby

Fyzický spojovací bod, ve kterém je Odběrateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve specifikaci jednotlivé služby uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem zásuvka ukončující přípojně vedení pro službu FTTX a CaTV, bezdrátové rozhraní pro služby WiFi.

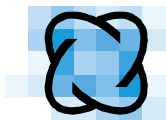
Koncový bod je součástí telekomunikační sítě Dodavatele.

2.8 Přípojně vedení (pro službu CaTV)

Vedení od místního koaxiálního rozvodu ke koncovému bodu služby.

2.9 Síť Odběratele

Zařízení, případně soubor všech zařízení, které je připojeno za koncovým bodem služby. Síť Odběratele je ve správě Odběratele a Dodavatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.



ŠUMAVA-NET
P R I P O J T E S E K N Ā M

Šumava Net s.r.o. , Jiřího z Poděbrad 234, Horažďovice 341 01
IČO 25228978 DIČ CZ25228978
E-mail: info@sumava-net.cz, tel.: 378 774 404 / 602 117 444
Společnost je zapsána v OR Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 10751

2.10 Koncové zařízení

Zařízení (bezdrátová jednotka pro služby WiFi, router nebo konvertor FTTX, modem pro CaTV), zapojené bezprostředně do koncového bodu služby.

2.11 Služba

Služba přístupu k síti Internet-zprostředkování přístupu Odběratelů k síti Internet, při využití datové sítě Dodavatele (zejména síť Wifi nebo datových rozvodů) pro služby WiFi, FTTX a CaTV. Odběratel může objednat další rozšíření služby dle podmínek a ceníku. Služba je poskytována výlučně na území České republiky a její dostupnost lze nezávazně ověřit v Zákaznickém centru Dodavatele, popř. telefonicky.

2.12 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

3. Rozsah poskytované služby

3.1 Na základě smlouvy se Dodavatel zavazuje poskytovat Odběrateli přístup k síti Internet, a to v rozsahu a za podmínek stanovených smlouvou a podmínkami a Odběratel se zavazuje platit za to Dodavateli úplatu stanovenou v ceníku.

3.2 Dodavatel službu poskytuje na území pokrytém příslušným radiovým signálem, v dosahu datové sítě Dodavatele – kabelové nebo optické vedení. Rozsah území pro jednotlivé služby je zveřejněn a pravidelně aktualizován na internetových stránkách www.sumava-net.cz Odběratel bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím nemusí být z technických důvodů služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu, nedostatečné kvality přípojného vedení apod.).

3.3 Dodavatel je oprávněn zajistit poskytování služby třetí osobou. Dodavatel však neodpovídá v rozsahu, jako by službu poskytoval sám.

3.4 Služba je předána v koncovém bodě služby, Dodavatel neručí za parametry přenosové trasy v síti Odběratele.

4. Smlouva

4.1 Podmínka pro uzavření smlouvy – Odběratel je osoba zletilá, která nebyla zbavena právní odpovědnosti, popřípadě opatrovník nebo právnická osoba, popř. fyzická podnikající osoba, která není v databázi dlužníků či insolvenčním řízení.

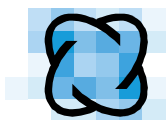
4.2 Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou. Smlouva je uzavřena akceptací návrhu na uzavření smlouvy Odběratelem. Návrh na uzavření smlouvy akceptuje Odběratel služby. Odběratel služby akceptuje aktuální znění smluvních podmínek v okamžiku podpisu smlouvy.

4.3 Není-li v ceníku uvedeno jinak, je minimální doba užívání služby jeden kalendářní měsíc, využívání služby na kratší dobu není možné. Uhradí-li Odběratel vyšší částku, než je cena dle daňového dokladu, dojde po vzájemné dohodě buď k započtení přeplatku na další období nebo vrácení zpět na účet Odběratele.

4.4 Odběratel může kdykoliv v průběhu trvání smlouvy prodloužit dobu smluvního vztahu a měnit parametry poskytované služby na základě dohody s Dodavatelem.

4.5 Smlouva je ukončena doručení písemné výpovědi Dodavateli. Uplynutím výpovědní doby dojde k ukončení poskytování služby. Smlouvu lze uzavřít opakovaně. V případě opakovaného uzavření smlouvy může být Odběrateli účtován aktivační poplatek dle aktuálního ceníku služby.

5. Práva a povinnosti Dodavatele



ŠUMAVA-NET
P R I P O J T E S E K N Ā M

Šumava Net s.r.o., Jiřího z Poděbrad 234, Horažďovice 341 01
IČO 25228978 DIČ CZ25228978
E-mail: info@sumava-net.cz, tel.: 378 774 404 / 602 117 444
Společnost je zapsána v OR Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 10751

5.1 Dodavatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických, hardwarových a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.

5.2 Dodavatel je povinen zpřístupnit službu Odběrateli po podpisu smlouvy, popř. po uhrazení veškerých závazků vůči Dodavateli.

5.3 Dodavatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.

5.4 Dodavatel je povinen v případě závady na vlastních zařízeních zahájit práci na odstranění závad bez zbytečného odkladu po jejich oznámení Odběratelem.

5.5 Dodavatel je povinen oznámit v předstihu Odběrateli omezení či přerušení poskytování služby, která jsou Dodavateli předem známa.

5.6 Dodavatel je oprávněn jednostranně měnit Ceník služeb. Dále je oprávněn měnit strukturu či určení služeb.

5.7 Dodavatel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených platnými všeobecnými podmínkami.

5.8 Dodavatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Odběratele o poskytovaných a nově zaváděných službách Dodavatele, pokud s tím Odběratel nevysloví nesouhlas.

5.9 Dodavatel je povinen vést provozní záznamy o využívání služby uživatelem po dobu nejméně šesti měsíců zpětně.

5.10 Dodavatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Odběratel šíří v rozporu se smlouvou, všeobecnými podmínkami, obecně závaznými

právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat Odběratelem si Dodavatel vyhrazuje právo řízení datového toku v síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě. Dodavatel je oprávněn omezit selektivně provoz sítě tak, aby umožnil optimální využití služby všemi Odběrateli.

6. *Práva a povinnosti Odběratele a Dodavatele*

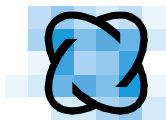
6.1 Odběratel je povinen užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy České republiky, dobrými mravy, smlouvou, VOP a dalšími předpisy Dodavatele

6.2 Odběratel je povinen omezit či pozastavit službu Odběrateli v případě, kdy je kontaktován orgánem činným v trestním řízení (pokud dochází k porušování platných právních předpisů ČR)

6.3 Dodavatel není oprávněn postupovat třetím osobám heslo pro připojení ke službě. Odběratel je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesla v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného hesla je Odběratel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Dodavateli, přičemž je odpovědný za každé užití služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti Dodavateli.

6.4 Odběratel je povinen zajistit správnou identifikaci platby, tzn. provést platbu ve prospěch správného čísla účtu, pod správným variabilním symbolem a v odpovídající výši (dle vystaveného daňového dokladu). Dodavatel neodpovídá za následky způsobené v důsledku chybné nebo nedostatečně identifikovatelné platby.

6.5 Odběratel je povinen poskytnout Dodavateli pravdivé a úplné údaje nutné pro nutnou registraci Odběratele u Dodavatele a je též povinen neprodleně nahlásit jakoukoliv změnu těchto údajů, a to ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Dodavatele je Odběratel



ŠUMAVA-NET
P R I P O J T E S E K N Ā M

Šumava Net s.r.o., Jiřího z Poděbrad 234, Horažďovice 341 01
IČO 25228978 DIČ CZ25228978
E-mail: info@sumava-net.cz, tel.: 378 774 404 / 602 117 444
Společnost je zapsána v OR Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 10751

povinen poskytnuté údaje doložit. Na výzvu Dodavatele je Odběratel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování služby a plnění dle smlouvy.

6.6 Odběratel je povinen oznamovat Dodavateli závady a všechny jim známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost služby Dodavatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.

6.7 Dodavatel i Odběratel jsou povinni 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 Součástí zřízení služby je podepsaný Předávací protokol, který specifikují zapůjčená, popř. pronajatá zařízení.

6.9 V případě, že dojde k ukončení smlouvy s Odběratelem, který má dle Předávacího protokolu v pronájmu jakékoliv zařízení Dodavatele pro příjem služby, je toto povinen ve lhůtě 5 pracovních dnů od ukončení služby vrátit Dodavateli, a to na vlastní náklady. V případě, že vrácená zařízení nebudou kompletní nebo budou vrácena poškozená, zavazuje se Odběratel k úhradě škody. Nevrátí-li Odběratel zařízení v termínu dle předchozí věty, je Dodavatel oprávněn Odběrateli zařízení vyfakturovat za cenu dle aktuálně platného Ceníku zařízení a Odběratel se zavazuje takto vyfakturovaná zařízení zaplatit v termínu splatnosti příslušné faktury.

7. *Cena a platební podmínky*

7.1 Cena za služby, zejména její výše, struktura nebo způsob výpočtu je stanovena Ceníkem služeb.

7.2 Cena za poskytované služby je splatná dle vystaveného daňového dokladu – data splatnosti.

7.3 Odběratel nemá nárok na vrácení ceny za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání uživatelem, stěhování, přechodu k jinému operátorovi apod.).

7.4 Odběratel je oprávněn se kdykoli seznámit s vyúčtováním poskytnutých služeb v elektronické podobě. Daňový doklad vystaví Dodavatel do 15 dnů ode dne přijetí a identifikace platby za službu. Daňový doklad zašle Dodavatel Odběrateli elektronicky na e-mailovou adresu, která je uvedena ve smlouvě, pokud není dohodnuto jinak.

8. *Závady služby a reklamace*

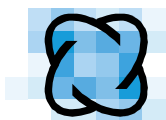
8.1 Veškeré poruchy poskytnuté služby je Odběratel oprávněn hlásit formou elektronické zprávy zaslané na adresu Dodavatele reklamace@sumava-net.cz nebo na telefonním čísle zákaznické podpory Dodavatele, které je uvedeno na www stránkách. Dodavatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době.

8.2 Dodavatel může odmítnout technickou podporu Odběrateli, který je v dlouhodobém prodlení s úhradou vystavených daňových dokladů.

8.3 Byla-li závada způsobena Odběratelem v síti Dodavatele, příp. vůbec nenastala, je Odběratel povinen uhradit náklady na servisní zásah.

8.4 Dodavatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě z třetích stran.

8.5 Písemným sdělením dle odst. 7.8 Všeobecných podmínek (způsob podání reklamace) se rozumí zaslání reklamace na příslušný kontaktní e-mail: reklamace@sumava-net.cz nebo prostřednictvím dopisu na adresu:



ŠUMAVA-NET
P R I P O J T E S E K N Ā M

Šumava Net s.r.o., Jiřího z Poděbrad 234, Horažďovice 341 01
IČO 25228978 DIČ CZ25228978
E-mail: info@sumava-net.cz, tel.: 378 774 404 / 602 117 444
Společnost je zapsána v OR Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 10751

Šumava Net s.r.o., Jiřího z Poděbrad 234, 341 01 Horažďovice. Přijetí písemné reklamace bude ze strany Dodavatele neprodleně potvrzeno.

9. *Data síť Internet*

9.1 Dodavatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Dodavatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.

9.2 Dodavatel prohlašuje, že umístění webové stránky Odběratele na jeho serveru neznámá, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.

9.3 Dodavatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit webovou stránku Odběratele umístěnou na serveru Dodavatele, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že webová stránka obsahuje pornografická díla písemná, zvuková nebo obrazová, které jsou v rozporu se zákony České republiky, zejména díla, ve kterých se projevuje neúcta k člověku a násilí, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu s právními předpisy nebo všeobecně uznávanými etickými a morálními normami.

10. *Shromažďování, evidence a užití informací vyplývajících ze smlouvy*

10.1 Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické

možnosti Dodavatele, je záležitostí Odběratele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. zajistit instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).

10.2 Dodavatel a Odběratel se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména Zákonem o elektronických komunikacích a Zákonem o ochraně osobních údajů), podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

10.3 Odběratel dává uzavřením smlouvy souhlas s tím, že Dodavatel je oprávněn zpracovávat jeho údaje pro obchodní a marketingové účely, zejména pro informování o poskytovaných a nově zaváděných službách.

10.4 Dodavatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát na to, aby Odběratel neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Odběratele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

11. *Ostatní a závěrečná ustanovení*

11.1 Provozní a technické parametry služeb jsou zveřejněny v Zákaznickém centru Dodavatele, na internetových stránkách www.sumava-net.cz pod odkazem <http://www.sumava-net.cz/aktualni/aktualni.html>