

Všeobecné podmínky Šumava Net s.r.o. platné od 1.1.2024

1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

1.1. Tento dokument (dále jen "Všeobecné podmínky") je nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb internetové sítě Šumava net případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „Smlouva“), a obsahuje obecná smluvní ujednání zejména podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Součástí Smlouvy se stávají i další případné přílohy, písemné dodatky a technické specifikace ke Smlouvě, uzavřené v období od podpisu Smlouvy za účelem doplnění nebo změny smluvních podmínek a technických parametrů, pokud budou řádně označeny jako součást Smlouvy.

1.2. Smlouva je závazným ujednáním mezi Dodavatelem a Odběratelem, na základě kterého je sjednán rozsah a podmínky poskytování konkrétních Služeb za účelem jejich užívání Odběratelem. Smluvní vztah mezi Odběratelem a Dodavatelem se řídí ujednáním smluvních dokumentů. Specifikace služeb jako součást ujednání dokumentu Smlouvy, nebo samostatný dokument s označením „Specifikace služeb“ obsahuje technické náležitosti a parametry objednané služby, cenová ujednání, rozsah smluvního vztahu (např. stanovení doby závazku užívání služby), příp. další speciální smluvní ujednání.

1.3. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, dobu neurčitou, nebo na dobu neurčitou s jednoznačně časově určeným závazkem minimálního užívání služby (dále jen „Doba závazku“).

1.4. Odběratel je oprávněn ukončit smluvní vztah v rozsahu konkrétní služby či celou Smlouvu písemnou výpovědí. V prvních dvou měsících po uzavření Smlouvy činí výpovědní lhůta 2 měsíce, po uplynutí dvou měsíců po uzavření Smlouvy činí výpovědní doba 1 měsíc. Výpověď musí být Dodavateli zaslána na kontaktní adresu Zákaznického centra (odst. 2.2 níže), nebo prostřednictvím datové schránky. Ve výpovědi je Odběratel povinen uvést číslo Smlouvy a PIN, pokud mu byl při uzavírání Smlouvy přidělen.

Dodavatel je oprávněn ukončit smluvní vztah v rozsahu konkrétní služby či celou Smlouvu písemnou výpovědí; výpovědní doba je uvedena v tomto článku výše. Výpověď musí být Odběrateli prokazatelně zaslána na kontaktní adresu uvedenou ve Smlouvě, nebo prostřednictvím datové schránky. Ve výpovědi je Dodavatel povinen uvést číslo Smlouvy.

1.5. V případě ukončení smluvního vztahu uzavřeného se spotřebitelem (nebo fyzickou osobou podnikající) na dobu neurčitou se sjednáním Doby závazku v průběhu prvních tří (3) měsíců od uzavření Smlouvy nebo jejího dodatku, a to výpovědí nebo dohodou smluvních stran, je Odběratel povinen uhradit Dodavateli finanční vypořádání. Výše úhrady je

stanovena jako jedna dvacatina (1/20) součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané Doby závazku.

Právníké osoby jsou v případě ukončení smluvního vztahu se sjednáním Doby závazku povinny uhradit Dodavateli finanční vypořádání ve výši rovnající se součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, resp. sjednané Doby závazku.

1.6. Dodavatel je oprávněn jednostranně změnit Smlouvu v případě zlepšení kvalitativních parametrů dohodnutého předmětu Smlouvy nebo snížení cen a poplatku.

1.7. Dodavatel je oprávněn změnit (vydat nové) Všeobecné podmínky. Tuto změnu je povinen oznámit Odběrateli na svých webových stránkách a zároveň odesláním e-mailu Odběrateli na adresu uvedenou ve Smlouvě. Tato změna je účinná datem vyvěšení na webových stránkách Dodavatele, pokud není stanoveno datum pozdější. V případě, že Odběratel nesouhlasí s novým zněním Všeobecných podmínek, je oprávněn vypovědět Smlouvu do jednoho měsíce od oznámení změny.

2. DEFINICE POJMŮ

2.1. Dodavatel je společnost Šumava Net s.r.o. se sídlem Jiřího z Poděbrad 234, 341 01 Horažďovice, IČO: 25228978, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 10751, která je podnikatelem v elektronických komunikacích podle všeobecného oprávnění v rozsahu Osvědčení č. 1365, vydaného Českým telekomunikačním úřadem

2.2. Zákaznické centrum je centrální místo Dodavatele zřízené pro komunikaci se Odběrateli a veřejností prostřednictvím zákaznických telefonních linek, či e-mailů, zveřejněných na www.sumava-net.cz, v sekci „O firmě a kontakty“. Adresa pro doručování písemné formy komunikace: Jiřího z Poděbrad 234, 341 01 Horažďovice. Komunikačním jazykem je čeština.

2.3. Komunikační síť je síť používaná Dodavatelem pro poskytování komunikačních služeb v České republice a ve světě, provozovaná Dodavatelem či vybraným provozovatelem, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacím uzlům na jiné operátory.

2.4. Den zahájení služby znamená první provozní den, kdy Odběratel začne využívat službu nebo její část, nebo den, kdy byl úspěšně ukončen zkušební provoz a Odběratel potvrdí převzetí služby podpisem předávacího protokolu, přičemž za rozhodné datum převzetí služby se považuje datum převzetí Odběratelem.

2.5. Hlasová služba je pro účely Smlouvy definována jako různorodá kombinace hlasových služeb poskytovaných přes komunikační či přístupovou síť a

spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určení na pevné nebo mobilní komunikační síti. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má Dodavatel svou vlastní přístupovou síť. Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci. V rámci služby je poskytován přístup k číslům tísňového volání, a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

2.6. Internetová služba je pro účely Smlouvy definována jako zprostředkování přístupu do sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má Dodavatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci.

2.7. IPTV je pro účely smlouvy definována jako služba internetové televize poskytovaná přes komunikační síť Dodavatele (prostřednictvím internetu).

2.8. Osoba předem vyloučená je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb podle Smlouvy. Osoby předem vyloučené z odebrání hlasové služby jsou všichni zájemci, kteří nejsou připojeni k přístupové síti Dodavatele. Osoby předem vyloučené z odebrání internetové služby jsou všichni zájemci, kteří nemohou být připojeni k přístupové síti Dodavatele z jakéhokoli důvodu. Osoby předem vyloučené nemají na uzavření Smlouvy právní nárok.

2.9. Odběratel je fyzická nebo právnická osoba, která má s Dodavatelem uzavřenou Smlouvu a která tudíž nespadá mezi osoby předem vyloučené.

2.10. Domácí Odběratel je Odběratel, který využívá některou ze služeb určených pro domácnosti.

2.11. Firemní Odběratel je Odběratel využívající jiné služby než služby určené pro domácnosti (viz bod 2.10.).

2.12. Servisní rozhraní je bod přístupové sítě, kde dochází k předání služby Odběrateli. V případě internetových služeb se jedná o síťový konektor typu Ethernet RJ-45 10/100/1000 Mbit napojený na síťové rozhraní v zařízení Dodavatele. V případě hlasových služeb se jedná o konektor určený pro připojení hlasového zařízení Odběratele. Může se jednat o tentýž konektor jako v případě internetové služby. Servisní rozhraní je umístěno v prostoru určeném Odběratelem.

2.13. Koncové zařízení Odběratele je zařízení, prostřednictvím kterého je Služba Odběratelem užívána (televizní, rozhlasový přijímač, router, videopřehrávač, počítač či technologicky obdobné zařízení, telefon či jiný přístroj) a jeho výběr je výlučnou záležitostí Odběratele.

2.14. Přenositelnost čísla – možnost uživatele veřejné telefonní služby ponechat si své telefonní číslo i po změně Dodavatele služby, tzn. přenést své telefonní číslo od jednoho dodavatele k jinému.

Žádost Odběratele o přenesení telefonního čísla musí obsahovat ověřovací kód účastníka (OKU), který je

přidělován vždy při aktivaci služby, jejíž součástí je telefonní číslo, o jehož přenesení Odběratel žádá.

Veškeré informace související s procesem přenesení čísla jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Podmínky přenositelnosti“ na stránkách Dodavatele www.sumava-net.cz.

2.15. Změnou poskytovatele služby přístupu k internetu - možnost Odběratele změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.

Veškeré informace související s procesem změny poskytovatele služby přístupu k internetu jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Podmínky přenositelnosti“ na stránkách Dodavatele www.sumava-net.cz.

3. SERVIS

3.1. Testem na funkčnost služeb je u internetových služeb ověření spojení přes protokol IP (doručením zprávy ICMP) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem na dodržení garantované rychlosti je přenos dat ze serveru Dodavatele trvající alespoň 20 minut a následné ověření dosažené přenosové rychlosti výpisem z provozu Dodavatele. U hlasových služeb je testem na funkčnost služby uskutečnění hovoru ze zařízení Odběratele na jiné telefonní číslo mimo síť Dodavatele a totéž opačným směrem.

3.2. Technická podpora Dodavatele je pro případ přerušení služby, zhoršení kvality spojení nebo z důvodu reklamace či získání jiných informací na telefonním čísle Zákaznického centra. Telefonní číslo je 602 117 444. Kontaktní telefon je v provozu v pracovní dny od 7.00 hodin do 18.00 hodin, mimo pracovní dny pouze SMS. V případě, že Dodavatel dočasně změní kontaktní hodiny Zákaznického centra, je povinen o této skutečnosti informovat Odběratele nejpozději 1 pracovní den před počátkem platnosti změny, a to umístěním informace na webové stránce Dodavatele.

3.3. Dodavatel garantuje Odběrateli úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA). Tato úroveň je uvedena ve Smlouvě nebo ve vyúčtování – faktuře. Garantovanými úrovněmi jsou:

- SLA 3: započítání prací na odstranění závad do 2 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketu na přístupové síti nejvýše 0,3 %, odezva přístupové sítě nejvýše 20 ms, dostupnost služeb nejméně 99,5%, jasná srozumitelnost hlasové komunikace.

- SLA 2: započítání prací na odstranění závad do 16 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketu na přístupové síti nejvýše 2 %, odezva přístupové sítě nejvýše 60 ms, srozumitelnost hlasové komunikace.

- SLA 1: započítání prací na odstranění závad do 1 pracovního dne, ztrátovost paketu na přístupové síti nejvýše 5 %.

• SLA 0: započítí prací na odstranění závad do 2 pracovních dnů od nahlášení poruchy.

3.4. Dodavatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Dodavatel odpovídá za odstranění poruch ve lhůtách daných úrovní SLA, za prověření poruch, za zajištění pravidelné informovanosti Odběratele o postupu oprav, za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a technika, a za zásah na místě, když je třeba poruchu odstranit.

3.5. Jestliže Dodavatel zjistí, že porucha vznikla mimo přístupovou síť Dodavatele, Dodavatel informuje Odběratele a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě. Čas závady na technologiích (sítích) třetích osob se nezapočítává do lhůty na odstraňování závad definovaných v bodě 3.3.

3.6. Dodavatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každou neděli v rozmezí od 0:00 hodin do 4:00 hodin. Pokud bude Dodavatel plánovat údržbu sítě na jiný termín než je uvedeno, je povinen to Odběrateli oznámit nejméně 3 pracovní dny předem na svých webových stránkách, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Výše uvedené ustanovení se netýká Odběratele s definovaným SLA 3 (viz bod 3.3.), kdy je Dodavatel povinen každé plánované omezení služeb s Odběratelem předem projednat.

4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ VYUŽITÍ

4.1. Odběratel je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži poskytovaných služeb. Pokud Odběratel uvedenou součinnost neposkytne, může Dodavatel odložit zprovoznění služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 60 dnů, může Dodavatel jednostranně odstoupit od Smlouvy s Odběratelem a ten je povinen v plné výši uhradit takto vzniklé náklady Dodavatele.

4.2. Z provozních důvodů Dodavatel může změnit technické řešení služeb realizovaných nebo zprostředkovaných Dodavatelem. Tyto změny nesmí snížit kvalitu poskytovaných služeb Odběrateli. Dodavatel Odběratele na toto předem upozorní před zahájením realizace změn.

4.3. Dodavatel je oprávněn přijmout opatření mající vliv na kvalitu Poskytované služby (zejména v reakci na bezpečnostní incidenty nebo při zjištění hrozby či zranitelnosti), zejména odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a je oprávněn omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou porušením smluvních podmínek ze strany Dodavatele. Soukromí Odběratelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Odběratelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.

4.4. V rámci přijatých opatření majících vliv na kvalitu poskytované služby může dojít ke snížení

rychlosti stahování i nahrávání, což znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k plynulému přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, nebo nebudou fungovat vůbec (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy sítě), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku přijatých opatření majících vliv na kvalitu poskytované služby není porušením smluvních podmínek ze strany Dodavatele.

4.5. Pokud Odběratel využívá i jiných služeb Dodavatele, může dojít k vzájemné negativní interakci, tedy ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména snížení rychlosti, případně zvýšenou dobou odezvy).

Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemné negativní interakce více služeb není, porušením smluvních podmínek ze strany Dodavatele.

4.6. Dodavatel garantuje poskytování služeb dle těchto Všeobecných podmínek za podmínek uvedených v Provozních podmínkách.

4.7. Odběratel je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu zařízení Odběratele, případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám Dodavatele. Všechno zařízení Odběratele musí splňovat obvyklé normy a standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Odběratel nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.

4.8. Odběratel bude informovat Dodavatele o všech důležitých změnách v konfiguraci svého zařízení souvisejících s charakterem služby. Pokud to Dodavatel považuje za potřebné nebo žádoucí v zájmu provozu služby, musí s ním Odběratel spolupracovat při uvádění výše uvedených změn do chodu. Porušení výše uvedených oznamovacích povinností je podstatným porušením smlouvy.

4.9. V případě, že Dodavatel nesouhlasí se změnami uvedenými v bodě 4.8., které vedou nebo mohou vést k poruše provozu přístupové sítě, k poruše zařízení Dodavatele či k pokusům obejít předmět Smlouvy ze strany Odběratele, je o tom povinen Odběratele informovat. V případě trvání Odběratele na provedení těchto změn je Dodavatel oprávněn Smlouvu vypovědět, přičemž výpovědní lhůta činí v takovém případě 7 dní a začíná běžet od doručení výpovědi Odběrateli.

4.10. Dodavatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud jednání či nedbalost Odběratele ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost

komunikační či přístupové sítě a nenesou v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody takto vzniklé Odběrateli.

4.11. Dodavatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám Dodavatele.

4.12. Domácí Odběratel nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné používání služeb Dodavatele. Výjimku tvoří osoby sdílející s domácím Odběratelem společnou domácnost.

4.13. Odběratel se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb Dodavatele. Odběratel je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.

4.14. Odběratel využívá poskytované služby v souladu s právními předpisy České republiky. Odběratel nesmí použít ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem.

4.15. Dodavatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na serveru, který Odběratel případně umístí do uzlu Dodavatele. Dodavatel nenesou odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě internet jinými subjekty.

4.16. Dodavatel je oprávněn v rámci poskytovaných Služeb zavést níže uvedené postupy s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, z důvodu zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení:

- provoz na páteřní datové síti je neustále monitorován Dodavatelem.

- aby nedošlo k překročení kapacity připojení, která je navržena s více jak 100% rezervou, provádí Dodavatel pravidelné testy kapacity.

Shora uvedená opatření mají následující vliv na kvalitu poskytovaných služeb:

- v případě naplnění kapacity připojení při testování u datových služeb (zejména u bezdrátového přístupového bodu) dochází k rovnoměrnému omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů bodu, a to na dobu nezbytně nutnou, s předpokladem trvání 1h.

- přednostně jsou poskytovány hlasové služby před datovými službami.

5. ZAŘÍZENÍ DODAVATELE, ODBĚRATELE

5.1. Odběratel dává podpisem Smlouvy souhlas Dodavateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb daných Smlouvou. Není-li Odběratel oprávněn takovýto souhlas poskytnout sám, je povinen zajistit souhlas oprávněné osoby, majitele či správce nemovitosti. Odběratel odpovídá za všechny škody a náklady způsobené nedodržením této povinnosti.

5.2. Umístí-li Dodavatel k Odběrateli zařízení v souvislosti s bodem 5.1., zůstává celé zařízení, pokud není uvedeno jinak, ve vlastnictví Dodavatele. Odběratel nemá žádná práva k tomuto zařízení, není

nájemcem tohoto zařízení, ani nemá právo do zařízení žádným způsobem zasahovat.

5.3. Odběratel přebírá plnou odpovědnost za svěřený majetek Dodavatele, který byl u Odběratele umístěn za účelem poskytování služby. Tento závazek Odběratele se vztahuje i na zařízení umístěné do prostor, které nejsou v majetku či pronájmu Odběratele, pokud toto zařízení slouží pro poskytování služby výhradně Odběrateli. Odběratel je povinen ze své strany učinit taková opatření, aby na systému a zařízení nevznikla škoda neoprávněnou manipulací nepovolanými osobami. V případě jakéhokoliv poškození, odcizení nebo zničení majetku Dodavatele se Odběratel zavazuje zaplatit do 30 dnů od vzniku škody plnou výši způsobené škody. Této odpovědnosti je zbaven v případě násilného vniknutí do objektu, jež nemohl předpokládat, a také v případě škod způsobených vyšší mocí (živelné události, války, katastrofy).

5.4. Odběratel se zavazuje neprodleně nahlásit veškeré závady, vzniklé na zařízení, které je v majetku Dodavatele, ztrátu nebo poškození tohoto zařízení.

5.5. Odběratel dává souhlas Dodavateli a jeho subdodavatelům k přístupu do svých objektů za účelem plnění závazku dle Smlouvy, a to na základě výzvy Dodavatele a v nezbytně nutných případech.

5.6. Požaduje-li vlastník nemovitosti či jiná oprávněná osoba za umístění zařízení Dodavatele finanční úhradu, pak, nedohodne-li se Odběratel písemně s Dodavatelem jinak, je tato úhrada povinností Odběratele, a ten náklady na ni nese ze svého. Toto ustanovení se nevztahuje na domácí Odběratele.

5.7. K některým službám Dodavatel Odběrateli zapůjčuje zařízení potřebné k užívání těchto služeb. Vlastníkem zařízení i nadále zůstává Dodavatel, pokud se nedohodnou obě strany jinak. Zapůjčení zařízení je ze strany Dodavatele podmíněno předchozím zaplacením vratné kauce, pokud se nedohodnou obě strany jinak. Odběratel obdrží ke složené vratné kauci standardní daňový doklad – fakturu. Vratnou kauci Dodavatel Odběrateli vrátí do 30 dnů po řádném vrácení zařízení.

5.8. Odběratel je povinen zapůjčené zařízení chránit před poškozením, odcizením či zničením. Odběratel je odpovědný za škodu, která Dodavateli vznikne v důsledku poškození, odcizení, zničení či neoprávněného užívání zapůjčeného zařízení.

5.9. Odběratel je povinen do 7 dnů od ukončení poskytování služby, k jejímuž užívání má zařízení zapůjčeno, zařízení vrátit Dodavateli.

5.10. Odběratel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí Dodavatele. Odběratel není oprávněn do zařízení Dodavatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od Dodavatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu vzniklou v této souvislosti.

5.11. Odběratel je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení osobami k takovým

činnostem způsobilými a oprávněnými. Odběratel nesmí užívat zařízení neschválené pro provoz v ČR.

5.12. Odběratel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení Dodavatele či k zařízení prostřednictvím kterého jsou služby poskytovány, zařízení nesplňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle právních předpisů České republiky. Odběratel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi Dodavatelem a Odběratelem písemně dohodnuto jinak.

5.13. Odběratel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „**Zařízení Odběratele**“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě Dodavatele. Dodavatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení Odběratele. Připojení jiných zařízení než zařízení dodávaných Dodavatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost Odběratele.

5.14. V případě připojení jiných zařízení než dodávaných Dodavatelem nenese Dodavatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje Dodavatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1. Poplatky za každou službu jsou stanoveny Smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny Smlouvou, se řídí aktuálním ceníkem.

6.2. Dodavatel je oprávněn změnit výši poplatku změnou ceníku postupem dle bodu 1.6.

6.3. Pravidelné měsíční poplatky (paušály) jsou Odběrateli vyúčtovány vždy k prvnímu dni kalendářního měsíce za předcházející kalendářní měsíc, pokud není ve Smlouvě sjednaný odlišný způsob vyúčtování platby. Instalační, aktivační a jiné jednorázové poplatky jsou Odběrateli vyúčtovány po zprovoznění služby.

6.4. Vyúčtování (faktura) je vystavováno v elektronické podobě a dodáváno na e-mailovou adresu Odběratele uvedenou ve Smlouvě. Pokud Odběrateli nebylo vyúčtování doručeno do 5. dne příslušného kalendářního měsíce, je Odběratel povinen požádat Dodavatele o opětovné doručení vyúčtování do 7 dní. Pokud tak Odběratel neučiní, má se za to, že vyúčtování bylo Odběrateli doručeno nejpozději do 5. dne příslušného kalendářního měsíce. Splatnost vyúčtování je 14 dnů od data vystavení.

6.5. Je-li Odběratel v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 20 dní, vyhrazuje si Dodavatel právo pozastavit poskytování služeb a prací až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení služeb a prací budou Odběrateli účtovány všechny pravidelné poplatky podle Smlouvy a Odběratel se zavazuje je uhradit.

6.6. Dodavatel odpovídá za řádný provoz sítě a je povinen nepřetržitě udržovat svoji síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění poruch. Za závadu je považováno přerušení poskytované služby, nahodilé, nebo krátkodobé snížení její kvality nebo technických parametrů.

6.7. Dodavatel má právo provést u Odběratele diagnostiku závady na zařízení koncového bodu sítě, či přijímacím zařízení Dodavatele a tím vyloučit nebo označit zařízení Odběratele za původce závadného stavu. Odběratel je proto povinen zajistit Dodavateli přístup k zařízením a nezbytnou součinnost.

6.8. Pokud není umožněno Odběrateli využívat Službu, ať již částečně nebo díky chybě Dodavatele vůbec, nebo z důvodu prokázané snížení úrovně kvality služeb pro závadu technického či provozního charakteru na straně Dodavatele, má Odběratel právo na poskytnutí přiměřené slevy z Ceny služby, popřípadě na poskytnutí služby náhradním způsobem, jestliže se smluvní strany nedohodnou jinak.

6.9. Má-li Odběratel právo na vrácení přeplatku, bude tato částka přednostně použita na úhradu následujících vyúčtování.

7. ŠKODY, RUČENÍ A REKLAMACE

7.1. Odběratel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamaci na vyúčtování ceny je Odběratel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Reklamaci na poskytovanou službu je Odběratel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

Reklamacie se provádí písemně u Odběratele, osobně v jeho provozně nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to Dodavatel umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je Odběratel povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Pokud Odběratel nebude s vyřízením reklamacie souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u Českého telekomunikačního úřadu.

7.2. Dodavatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců Dodavatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost Dodavatele vůči Odběrateli omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Dodavatel

neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. Dále Odběratel neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu obchodních zakázek a dodávek. Prokázanou škodu zaviněnou Dodavatelem uhradí Dodavatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však ve výši 30.000,- Kč.

7.3. Odběratel má právo v případě reklamace výše ceny za poskytnuté služby požádat o bezplatný detailní výpis z provozu služby nebo jiné dokumenty, dokládající průběh. V případě internetové služby se jedná zejména o grafické znázornění množství přenesených dat v průběhu reklamovaného období.

7.4. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu služby, rozhoduje výpis z provozu zařízení Dodavatele.

7.5. Odběratel uplatňuje reklamaci písemně v elektronické formě na kontaktní email: reklama@sumava-net.cz, nebo v listinné formě prostřednictvím doručovatelské služby nebo osobně na kontaktním místě Dodavatele.

7.6. Před servisním zásahem, či novou instalací je Odběratel povinen odstranit z prostoru celé trasy realizace zásahu technika veškerý nábytek a jiné případné překážky. V případě, že Odběratel požádá o součinnost při vyklizení prostoru výpomocí technika Dodavatele, bere na vědomí, že tento je v takovém případě v postavení Odběratelem zvoleného pomocníka ve smyslu ust. § 2914 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a neodpovídá tak za žádnou případnou škodu či újmu vzniklou na majetku Odběratele či třetích osob, vzniklou v důsledku jednání technika na výslovnou žádost Odběratele.

8. BEZPEČNOST, OCHRANA SOUKROMÍ A DAT ODBĚRATELE, AUTORSKÁ PRÁVA

8.1. Dodavatel je povinen vyvinout efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně dat, které Odběratel umístil na jeho techniku.

8.2. Pokud je k tomu Dodavatel vázán smlouvou, vyvine efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně lokální počítačové sítě Odběratele před neoprávněnými zásahy ze systému v síti internet (firewall).

8.3. Dodavatel je povinen chránit před prozrazením dokumenty a data v elektronické i písemné podobě, které mu Odběratel postoupí v souvislosti se službou a výslovně označí jako důvěrné.

8.4. Dodavatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o Odběratelích a zástupcích Odběratelů, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtu, správu služeb, ochranu před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce se Odběratelem. Tyto údaje je Dodavatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Dodavatel neshromažďuje osobní údaje a informace o Odběratelích a zástupcích Odběratelů za účelem vytváření seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě

jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků.

8.5. Odběratel výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s pracovníkem Zákaznického centra, Kontaktního místa může být Dodavatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem zvyšování kvality a ochrany oprávněných zájmů Dodavatele i Odběratele. Zároveň Odběratel souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je Dodavatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou, nejdéle 6 měsíců od jejich vzniku.

8.6. Používá-li Odběratel v rámci poskytování internetové služby více než šedesát čtyři IP adresu, je jeho adresní rozsah registrován v databázi RIPE NCC s použitím skutečných kontaktních údajů Odběratele (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo).

8.7. Odběratel je odpovědný za ochranu svých zařízení, programu a dat.

8.8. Dodavatel není odpovědný za chyby v přenosu, porušení dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu dat, prostřednictvím prostředků pronajatých Odběratelem od jiných organizací.

8.9. Pokud Odběratel používá službu za účelem napodobení, kopírování, předvedení, šíření nebo vykonávání programu nebo jiných dat, je Odběratel odpovědný za získání potřebných povolení a souhlasu pro tyto práce.

8.10. V případě zjištění závadného stavu dodávky objednaných Služeb je Odběratel povinen prokazatelným způsobem oznámit tuto skutečnost. Došlo-li za účelem odstranění Odběratelem ohlášeného závadného stavu k výjezdu technika Dodavatele a následně diagnostikována příčina na straně Odběratele, je Odběratel povinen uhradit Dodavateli veškeré náklady marného servisního výjezdu.

8.11. Při využívání služeb Zákaznického centra Dodavatele nebo při jiném způsobu komunikace na dálku je Odběratel povinen identifikovat se číslem Smlouvy.

8.12. Odběratel všechny, jimž umožní přístup k internetu, upozorní na to, že je nepřipustné šíření počítačových virů, červů, trojských koňů a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v síti Internet a nepřipustnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům. V případě, že z LAN Odběratele budou provozovány výše uvedené aktivity, je Dodavatel oprávněn postupovat v souladu s bodem 10.2.

9. DOPLŇKOVÁ SLUŽBA - IPTV

9.1. IPTV se rozumí služba internetové TV.

9.2. Veškerá nastavení, technické údaje a podrobný popis služby je uveden v dokumentu „Technické parametry služby IPTV“, který je dostupný na www.sumava-net.cz.

9.3. Pokud není předmětem Smlouvy rovněž poskytnutí, zajištění hardware a software, je Odběratel povinen zabezpečit tyto včetně instalace a včetně televizního přijímače tak, aby byly kompatibilní se službou.

9.4. Služba IPTV je plně funkční pouze pokud je funkční internetové připojení. Dodavatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování služby pro případ, že Odběratel nebude plnit smluvně převzaté závazky, zejména pro případ, že Odběratel bude v prodlení s úhradou poplatků za jakoukoliv poskytovanou službu.

9.5. Aktuální Programová nabídka je dostupná na www.sumava-net.cz.

9.6. Dodavatel neodpovídá za případné omezení rychlosti internetu vlivem užití IPTV. Služba nemusí být dostupná každému Odběrateli, její poskytování je závislé na zvoleném typu služby.

9.7. Odběratel je povinen hradit poplatek za televizní vysílání v souladu se zákonem č. 348/2005 Sb.

10. ZÁVEREČNÁ A PŘECHODNÁ USTANOVENÍ

10.1. Jsou-li některá ustanovení Smlouvy považovaná za neplatná, v rozporu s právními předpisy nebo neproveditelná, nemá toto vliv na platnost, závaznost, legálnost a proveditelnost ostatních ustanovení Smlouvy.

10.2. Pokud některá ze stran hrubě poruší své povinnosti ze Všeobecných podmínek, má druhá strana povinnost ji písemně nebo elektronicky na adresu uvedenou ve Smlouvě požádat o nápravu. Tato náprava musí být provedena bezodkladně, pokud není ve Smlouvě nebo Všeobecných podmínkách uvedeno jinak. Pokud není zjednána náprava v přiměřené lhůtě, je dotčená strana oprávněna od Smlouvy odstoupit.

10.3. Uzavřením Smlouvy bere Odběratel na vědomí, že jím uvedené osobní údaje ve Smlouvě budou u Dodavatele využívány pro účely plnění povinností Dodavatele vyplývajících z uzavřené Smlouvy. Osobní údaje budou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu, případně i po ukončení smlouvy a to do doby úplného vypořádání závazků smluvních stran

vyplývajících ze Smlouvy. V případě, že jeho osobní údaje nebudou nezbytná k plnění závazků ze Smlouvy, může Odběratel vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů, požádat o omezení ve zpracování osobních údajů i o jejich výmaz. Odběratel má právo na přenositelnost poskytnutých osobních údajů v souvislosti s plněním Dodavatele vyplývajícím ze závazků ve Smlouvě.

10.4. Odběratel se zavazuje informovat Dodavatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně jména, bydliště, e-mailové adresy či korespondenčních údajů, bankovních spojení, jména firmy a sídla firmy, a to nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.

10.5. Tyto Všeobecné podmínky se řídí zákony ČR a veškeré spory mezi smluvními stranami náleží do výhradní pravomoci soudů nebo Českého telekomunikačního úřadu. Spory vyplývající ze smlouvy mezi Dodavatelem a Odběratelem v postavení spotřebitele lze v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů řešit i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

10.6. Pokud jsou některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek v rozporu s dosud uzavřenou Smlouvou s Odběratelem, pozbývají tyto ustanovení Smlouvy platnosti nabytím platnosti těchto Všeobecných podmínek. Pokud Odběratel nesouhlasí s takto provedenou jednostrannou změnou Smlouvy, má právo na postup podle bodu 1.7.

10.7. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2024 a v celém rozsahu nahrazují Všeobecné podmínky ze dne 1.1.2021