

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností Internet Expert s.r.o.

1. Předmět všeobecných podmínek

1.1. Tyto všeobecné podmínky upravují provozní a organizační podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen služby) společností **Internet Expert s.r.o.** se sídlem Masarykovo nám. 159/14, 790 01 Jeseník, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem Olomouc, oddíl C, vložka 43599, IČ: 28562704 (dále jen poskytovatel) podle zákona č. 127/2005 Sb., zákona o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 - § 1753 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen smlouva). Nedílnou součástí smlouvy jsou rovněž technické specifikace služeb (dále jen specifikace služeb).

1.2. Dostupnost služeb poskytovatele je zveřejněna a průběžně aktualizována na webových stránkách www.internetexpert.cz.
1.3. Účastník bere na vědomí, že dostupnost služeb v oblasti, ve které jsou služby poskytovány, se může časem měnit (např. nedostupnost služeb z důvodu rušení, stínění signálů aj.).
1.4. Poskytovatel je oprávněn zabezpečit poskytování služeb třetí osobou za podmínky, že účastníkovi odpovídá, jako by služby poskytoval sám.
1.5. Kontaktní údaje pro ohlášení poruch, účetní a jiné technické záležitosti jsou uvedeny ve specifikacích služeb a na www.internetexpert.cz.

2. Předmět smlouvy, vlastnická práva

2.1. Služby jsou zajišťovány prostřednictvím technologických koncových zařízení (dále jen koncová zařízení), která jsou ve vlastnictví poskytovatele. Koncová zařízení jsou specifikována ve specifikacích služeb. Poskytovatel se zavazuje, že současně s poskytnutím služeb pronajímá objednateli také koncová zařízení, prostřednictvím kterých bude zajišťovat služby.
2.2. Účastník podpisem smlouvy potvrzuje, že rozsah služeb odpovídá dohodnutým podmínkám dle smlouvy.
2.3. Za poskytnutí služeb uhradí účastník poskytovateli dohodnutou cenu dle článku 5. všeobecných podmínek.
2.4. Součástí předmětu smlouvy je instalace zařízení pro připojení služeb a datových rozvodů v místě instalace dle specifikací služeb, kde účastník službu užívá. Za instalaci zařízení uhradí účastník poskytovateli cenu instalace dle článku 5. odst. 5.5. všeobecných podmínek a ve výši uvedené ve specifikacích služeb.

3. Práva a povinnosti poskytovatele

3.1. Poskytovatel se zavazuje:

a) poskytovat služby účastníkovi dle podmínek ve specifikacích služeb tak, aby služby byly dostupné nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravu technických zařízení a softwaru včetně událostí ve smyslu článku 6. odst. 6.1. písm. a) všeobecných podmínek. Minimální garantovaná úroveň a dostupnost služeb je specifikována ve specifikacích služeb.
b) po celou dobu trvání smlouvy poskytovat účastníkovi služby, přičemž poskytovatel se zavazuje, že má k dispozici pověřence, kteří jsou v případě poruchy služeb povinni zahájit práce na odstranění závady ve lhůtě uvedené ve specifikacích služeb od jejího nahlášení poskytovateli – maximální doba odezvy na nahlášené poruchy. Servisní podmínky poskytovaných služeb jsou uvedeny ve specifikacích služeb.
c) poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou) v dostatečném předstihu (min. 1 den předem), že dojde k omezení nebo přerušení poskytování služeb, pokud je o omezení nebo přerušení předem seznámen, vjma událostí ve smyslu článku 6. odst. 6.1. písm. a) všeobecných podmínek.
d) zachovat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti účastníka včetně všech ustanovení smlouvy a dalších skutečností, které se poskytovatel dozví v průběhu své činnosti pro účastníka a jeho obchodní partnery, když toto vše se považuje za obchodní tajemství. Poskytovatel se zavazuje, že získané informace neopovírá třetí osobě, přičemž tato povinnost utajení trvá po celou dobu trvání smlouvy, a to i po jejím ukončení. Porušení povinnosti utajení je současně považováno za zvlášť hrubé porušení smlouvy s možností od ní odstoupit.
e) poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat služby v oblasti dostupné poskytovatelem v souladu s všeobecnými a smluvními podmínkami a za cenu dle platných ceníků každému, kdo o službu požádá a souhlasí s všeobecnými a smluvními podmínkami a kterému lze služby po technické stránce poskytnout.
f) odmítnout poskytnutí služeb a uzavření smluvního vztahu v případě, že:
- zájemce odmítne přistoupit na všeobecné podmínky
- je důvodný předpoklad, že zájemce o služby nebude plnit smluvní podmínky (např. neplnil-li zájemce smluvní podmínky v jiném smluvním vztahu k poskytovateli, v minulosti zneužil služby ve smyslu článku 4. odst. 4.1. písm. e) všeobecných podmínek) apod.
- má-li zájemce neuhrazené závazky vůči poskytovateli z jiného smluvního vztahu
g) poskytovatel je oprávněn účastníka vhodným způsobem informovat o poskytovaných a nově zaváděných službách poskytovatele, pokud s tímto účastník písemně nesouhlasí
h) poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu všeobecné podmínky změnit. Změna všeobecných podmínek bude účastníkovi oznámena běžnými komunikačními prostředky, které poskytovatel ve vztahu k účastníkovi běžně používá, a to 1 měsíc před nabytím účinnosti všeobecných podmínek. Toto neplatí, když si změnu všeobecných podmínek vymítá změna právních předpisů, nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci.
ch) poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem zamezit šíření dat, která účastník šíří v rozporu se smlouvou, všeobecnými podmínkami, platnými právními předpisy České republiky nebo dobrými mravy (srov. § 2909 z. č. 89/2012 Sb.).
i) poskytovatel je oprávněn jednostranně rozhodnout o změně IP adresy účastníka.

3.2. Poskytovatel může jednostranně změnit parametry služeb, a to pouze v případě, že dojde ke zlepšení podmínek služeb (např. navýšení rychlosti připojení k internetu u sjednaného tarifu dle aktuálního ceníku, přepojení na novou technologii aj.).

4. Práva a povinnosti účastníka

4.1. Účastník je povinen:

a) řádně a včas platit cenu za poskytované služby, a to ve výši stanovené ve specifikacích služeb a dle článku 5. všeobecných podmínek.
b) neprodleň oznámit poskytovateli, případně jeho pověřenci, (telefonicky, elektronicky nebo písemně) veškeré závady a vady, které se vyskytly při poskytování služeb, a poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost pro odstranění závady (např. umožnit ve stanovený čas přístup k zařízení aj.).
c) zdržet se veškerých jednání na síti internetu, která jsou v rozporu s platnými právními předpisy České republiky nebo dobrými mravy. Zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, pro případ, že se účastník o nich dozví. Pro tento případ platí ustanovení čl. 3. odst. 3.1. písm. d) všeobecných podmínek o vzájemném obchodním tajemství.
d) zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, případně, že nikoliv z viny poskytovatele při instalaci vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu.
e) účastník nesmí porušovat zákonem a smlouvou chráněná práva poskytovatele a dalších osob, např. obtěžováním třetích osob, tj. zdržet se deliktů proti osobnosti člověka.
f) poskytnout poskytovateli pravdivé a úplné údaje pro uzavření smlouvy včetně elektronické adresy (e-mail) za účelem komunikace a zaslání daňových dokladů. Každou změnu údajů je účastník povinen písemně sdělit poskytovateli do 14 dnů kdy změna nastala. Na základě výzvy poskytovatele je účastník povinen předmětné změny doložit.
g) při užívání služeb používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování služeb a která nejsou v rozporu se zákonnou ochranou práv dalších osob.
h) nahradit škodu, která vznikne poskytovateli nebo třetí osobám jeho zaviněním (zejména dle ustanovení § 2909 - § 2919 zákona č. 89/2012 Sb.).
ch) využít služby po sjednanou dobu dle smlouvy a specifikací služeb. V případě porušení této povinnosti ze strany účastníka je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

4.2. Účastník je oprávněn:
a) písemně požádat o vrácení poměrné části řádné a včas zaplacené úhrady za služby, a to za období, ve kterém tyto služby nebyly poskytovány vůbec, nebo byly poskytovány v menším rozsahu než je uvedeno ve specifikacích služeb. Právo na vrácení poměrné části poplatku vzniká účastníkovi teprve v případě, že služby nebyly ze strany poskytovatele poskytnuty po dobu od nahlášení poruchy déle než je doba odezvy na nahlášené poruchy uvedené ve specifikacích služeb. Reklamací na poskytované služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služeb, jinak právo zanikne.
b) v případě změny všeobecných podmínek je účastník oprávněn změnu všeobecných podmínek ve lhůtě 30 dní od oznámení změny poskytovatelem odmítnout a závazek z tohoto důvodu vypovědět dle dosud platných všeobecných podmínek, a to dle ustanovení § 1752 zákona č. 89/2012 Sb. Právo odstoupit od smlouvy se nevztahuje ke změnám souvisejícím s rozhodnutím orgánu veřejné moci. V případě, že účastník písemně od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou všeobecných podmínek souhlasí a právo na odstoupení od smlouvy zaniká.

5. Cena poskytovaných služeb a její úhrada

5.1. Smluvní strany se dohodly na pevné ceně za poskytování služeb uvedené ve specifikacích služeb.
5.2. Cena za poskytované služby je splatná následující měsíc, a to do 21 dne ode dne vystavení účetního dokladu (ve smlouvě je tato podmínka uvedena jako typ platby standardně), nebo je cena splatná zálohově před poskytnutím služeb, a to do 7 dnů ode dne vystavení účetního dokladu (ve smlouvě je tato podmínka uvedena jako typ platby zálohově), pokud smlouva nestanoví jinak.
5.3. Účastník se zavazuje platit cenu tak, jak je uvedeno v čl. 5. odst. 5.2. všeobecných podmínek. V případě prodlení s placením účetního dokladu po době jeho splatnosti více než 40 dnů bere účastník na vědomí, že poskytované služby můžou být po předchozím písemném upozornění pozastaveny. Pokud je účastník v prodlení s placením účetního dokladu u typu platby zálohově, může poskytovatel služby pozastavit ihned první den po splatnosti účetního dokladu.
5.4. Účetní doklady bude poskytovatel vystavovat a zasílat účastníkovi dle podmínek uvedených ve specifikacích služeb.
5.5. Cena instalace dle čl. 2. odst. 2.4. všeobecných podmínek, pokud je účtována, činí částku ve výši uvedené ve specifikacích služeb a účastník jí uhradí poskytovateli jako cenu za poskytované služby dle čl. 5. odst. 5.2. všeobecných podmínek.
5.6. Odstranění závady zaviněné poskytovatelem je prováděno bezplatně.
5.7. V případě odstranění závady nahlášené účastníkem, která není zaviněna poskytovatelem, uhradí účastník poskytovateli úkony a spotřebovaný materiál dle platného ceníku na základě účetního dokladu vystaveného poskytovatelem, a to do 21 dnů od vystavení.
5.8. Za datum provedení úhrady se považuje datum připsání částky na účet poskytovatele s uvedením správného variabilního symbolu, nebo datum složení hotovosti v pokladně poskytovatele.
5.9. Reklamací na vyúčtování ceny je účastník oprávněn písemně uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne.

6. Omezení a ukončení poskytování služeb

6.1. Poskytovatel má právo omezit poskytování služeb v následujících případech:
a) je-li jeho možnost poskytovat sjednané služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo jí zabránit. Tímto jsou myšleny přírodní události (blesk, poškození objektu, výpadek el. proudu apod.), případně další okolnosti, které nelze objektivně předvídat.

b) poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služeb, je-li účastník v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby, s úhradou ceny instalace, nebo porušuje své povinnosti ve smyslu čl. 4. odst. 4.1. písm. e) a g).
c) poskytovatel se zavazuje, že omezení provede pouze na nezbytně nutnou dobu, zjistí-li, že účastník porušil své povinnosti.
6.2. Pokud služeb bylo možno využít jen částečně, anebo je nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cen, jak je uvedeno v čl. 4. odst. 4.2. písm. a) všeobecných podmínek. Poskytovatel není povinen účastníkovi uhradit náhradu škody v důsledku neposkytnutí služeb nebo vadného poskytnutí služeb.
6.3. Při opakovaném neplnění podmínek či maření účelu smlouvy je poskytovatel oprávněn ukončit poskytování služeb.
6.4. V případě, že účastník neuhradil včas a řádně vyúčtovanou cenu za poskytované služby nebo neplní další smluvní podmínky, zašle poskytovatel účastníkovi písemné upozornění (upomínku) s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud účastník v uvedeném termínu nesjedná nápravu, poskytovatel má právo omezit poskytování služeb dle čl. 6. odst. 6.1. písm. b) všeobecných podmínek. Za sestavení a odeslání písemné upomínky se účastník zavazuje uhradit poskytovateli cenu dle platného ceníku.
6.5. Pro opětovné umožnění užívání služeb, po úhradě dlužných plateb, má poskytovatel nárok na úhradu poplatku za znovu zprovoznění služeb dle platného ceníku.

7. Odstoupení od smlouvy

7.1. Účastník může od smlouvy odstoupit, pokud poskytovatel nespĺní časové podmínky uvedené v čl. 3. odst. 3.1. písm. a) všeobecných podmínek a nezajistí poskytování služeb v dohodnutém rozsahu a kvalitě po dobu delší než 7 dní v měsíci. Pro tento případ platí, že účastník může uplatnit právo na odstoupení od smlouvy, a to písemným zaslaním odstoupení od smlouvy. Odstoupení od smlouvy nabude účinnosti 10. dnem po doručení poskytovateli.
7.2. Účastník může také odstoupit od smlouvy bez udání důvodu, a to písemným zaslaním odstoupení od smlouvy. Pro tento případ platí, že odstoupení od smlouvy nabude účinnosti po uplynutí dvouměsíční lhůty. Dvouměsíční lhůta začíná běžet 1. dnem následujícího měsíce po doručení odstoupení od smlouvy poskytovateli.
7.3. Poskytovatel může od smlouvy odstoupit, jestliže účastník bude v prodlení s placením ceny za poskytnuté služby po dobu delší než 40 dnů. Odstoupení od smlouvy nabude účinnosti 10. dnem po doručení písemného odstoupení účastníkovi. V případě tohoto odstoupení smlouvy je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši dvojnásobku ceny za služby dle čl. 5. odst. 5.1., přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

8. Právní režim smlouvy

8.1. Pokud právní vztahy nejsou výslovně řešeny platí, že podkladem pro uzavření smlouvy je ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku a stejně tak i ostatní právní vztahy budou podle tohoto občanského zákoníku případně i posuzovány.
8.2. Není-li ve smlouvě sjednáno jinak, řídí se právní poměry vzniklé před 1. únorem 2014, jakož i práva a povinnosti z nich vzniklé včetně práva a povinnosti z porušení smlouvy, dosavadními právními předpisy, zejména zákonem č. 513/1991 Sb. občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů.

9. Právní vztahy při ukončení smlouvy

9.1. Smlouva lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Pokud je smlouva uzavřena na dobu neurčitou, tak může být uzavřena s minimální dobou trvání uvedenou ve smlouvě nebo ve specifikacích služeb. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádá se smluvních stran před uplynutím doby nevyjádří vůli smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud poskytovatel písemně informoval účastníka předem o prodloužení smlouvy a o možnosti, že může smlouvu písemně ukončit ke dni ukončení smlouvy.
9.2. V případě oboustranně vzájemné dohody smlouva zaniká dohodou a pro tento případ platí, že zanikají veškerá práva a povinnosti, která na základě smlouvy získal účastník i poskytovatel, a poskytovatel je oprávněn ukončit ke sjednanému dni poskytování služeb a odstranit z místa instalace svá technologická zařízení, která má ve svém vlastnictví.
9.3. Smlouva dále zaniká odstoupením dle čl. 7. všeobecných podmínek, a to uplynutím sjednané lhůty.
9.4. V případě ukončení smlouvy se účastník zavazuje umožnit poskytovateli demontovat do 30 dnů od ukončení smlouvy instalovanou koncová zařízení dle čl. 2. odst. 2.1. všeobecných podmínek, a to bez zbytečného odkladu. Pokud účastník neumožní demontáž zařízení, je poskytovatel oprávněn účastníkovi vyúčtovat cenu tohoto zařízení ve výši uvedené v platném ceníku.

10. Ostatní ujednání

10.1. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů uděluje účastník po dobu trvání smlouvy poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účetních systémů poskytovatele a pro komunikaci s účastníkem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy.
10.2. Účastník souhlasí, aby poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 84 odst. 3 písm. zák. č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, ve znění změn a doplňků.
10.3. Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy je poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají účinnosti vůči účastníkovi doručením oznámení.
10.4. Účastník je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu po předchozím písemném souhlasu poskytovatele.
10.5. Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 2. 2014 a jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na www.internetexpert.cz.