

# Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. **SPOJE.NET s.r.o.; Závěrka, 473/8, Praha 6, Břevnov, 169 00, IČO: 290 34 736, DIČ: CZ29034736** vydává v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů a na základě registrace evidované Českým telekomunikačním úřadem pod číslem 2886 tyto všeobecné obchodní podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb.
- 1.2. Všeobecné obchodní podmínky telekomunikačních služeb (dále jen **Podmínky**) obsahují základní obchodní, technické, provozní a reklamační podmínky provozování těchto služeb. Současně **Podmínky** vymezují základní práva a povinnosti společnosti SPOJE.NET s.r.o.; Závěrka, 473/8, Praha 6, Břevnov, 169 00, IČO: 290 34 736, DIČ: CZ29034736, jako **Poskytovatele** těchto služeb (dále jen **Poskytovatel**) a uživatelů těchto služeb (dále jen **Uživatel**).
- 1.3. Služba bude ze strany **Poskytovatele Uživateli** zprostředkována na základě smlouvy o poskytování telekomunikační služby ve variantách (typech): Připojení k Internetu, Webhosting, Serverhousing, Pronájem virtuálních serverů, Hlasové služby. Jednotlivé varianty služby se podle platného ceníku dělí na jednotlivé tarify.
- 1.4. Vztahy mezi **Poskytovatelem** a **Uživatelem** se uskutečňují za podmínek uvedených ve smlouvě a v těchto **Podmínkách**, ty tvoří nedílnou součást smlouvy. Neplatnost některého z ustanovení smlouvy dané změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatná ustanovení nahradit bez zbytečného prodlení.

## 2. Definice základních pojmů

- 2.1. **Poskytovatel:** SPOJE.NET s.r.o.; Závěrka, 473/8, Praha 6, Břevnov, 169 00, IČO: 290 34 736, DIČ: CZ29034736
- 2.2. **Uživatel:** fyzická či právnická osoba způsobilá k právním úkonům, které **Poskytovatel** na základě smlouvy a dle **Podmínek** poskytuje službu
- 2.3. Smlouva o Poskytování telekomunikační služby ve variantách: Připojení k Internetu, Webhosting, Serverhousing, Pronájem virtuálních serverů, Hlasové služby, dělicích se podle platného ceníku na jednotlivé tarify; uzavřená mezi **Uživatelem** a **Poskytovatelem**. Smluvní vztah mezi **Uživatelem** a **Poskytovatelem** (není-li ve smlouvě uvedeno jinak) vzniká dnem uzavření smlouvy. Smlouva je uzavřena dnem akceptace smluvního návrhu. Za akceptaci smluvního návrhu se považuje písemné potvrzení **Poskytovatele**, že akceptoval:
  - a) smlouvu podepsanou **Uživatelem** nebo
  - b) on-line registraci **Uživatele** ke službě. V případě on-line registrace se toto potvrzení objeví na obrazovce v návaznosti na řádnou on-line registraci ke službě.
- 2.4. Služba ve variantě Připojení k Internetu (dělicí se podle platného ceníku na jednotlivé tarify): zprostředkování přístupu **Uživatelů** k širokopásmovým službám sítě Internet vyššími rychlostmi, při využití datové sítě společnosti, pro přenos koncových dat mezi **Uživatelem** a přístupovým bodem datové sítě **Poskytovatele**. Služba je poskytována pouze **Uživatelům** v dosahu přípojných bodů **Poskytovatele** (viz Informace o pokrytí službou na webu [www.spoje.net](http://www.spoje.net)). Dosah sítě se může vlivem třetích stran a bez zavinění **Poskytovatele** snížit, což je oprávněným důvodem k vypovězení smlouvy ze strany **Poskytovatele**. Služba zahrnuje zřízení přípojného vedení na nejnázřejší fyzicky dostupné místo v prostorech užívání služby **Uživatelem** a provozování tohoto přípojného vedení. Služba ve variantě Webhosting: pronájem diskového prostoru na zařízeních poskytovatele a poskytování souvisejících služeb v tarifech podle platného ceníku. Služba ve variantě Serverhousing: Pronájem či umístění počítačového severu v kolokační místnosti s připojením serveru do sítě Internet a další související služby. Služba ve variantě Pronájem virtuálního serveru: pronájem simulovaného prostředí serveru (virtuální stroj) pro hostovaný software. Služba ve variantě Hlasové služby: Zprostředkování VOIP služeb formou kreditu nebo měsíčním vyúčtováním.
- 2.5. Data: jakékoliv kombinace základních jednotek informací, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, které jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.6. Přípojné vedení: vedení od domovní přípojky k síti **Poskytovatele** k účastnické přípojce **Uživatele**.
- 2.7. Přípojný bod: zařízení, ke kterému se **Uživatelé** připojují.
- 2.8. Minimální předplacené období: je obdobím, které je **Uživatel** povinen si předplatit, aby mu byla služba poskytnuta. Toto období je závislé na variantě (tarifu) služby, kterou si **Uživatel** zvolil.
- 2.9. Úřad: Český telekomunikační úřad
- 2.10. Koncový bod: koncový bod telekomunikační sítě je fyzický spojovací bod, ve kterém je **Uživateli** poskytováno připojení ke službě. Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, jedná se o kabelovou přípojku RJ45.
- 2.11. Žadatel: fyzická nebo právnická osoba, která s **Poskytovatelem** zahájila jednání o uzavření smlouvy, případně osoba, která smlouvu uzavřela, až do okamžiku, kdy je její připojení fyzicky realizováno.
- 2.12. Agregace připojení: toto číslo chápeme jako poměr mezi maximální teoretickou rychlostí připojení, která je uvedena v produktové specifikaci a minimální rychlostí připojení, která bude odběrateli k dispozici v libovolném časovém okamžiku. Udávaná agregace se týká pouze pohybu dat přes síť **Poskytovatele** - za případná další omezení rychlosti způsobená mimo tuto síť nenese **Poskytovatel** žádnou odpovědnost.
- 2.13. Rack: standardizovaný systém umožňující přehlednou montáž a propojování různých elektrických a elektronických zařízení spolu s vyústěním kabelových rozvodů do sloupců nad sebe v ocelovém rámu.
- 2.14. Server: v informatice obecné označení pro počítač, který poskytuje nějaké služby.
- 2.15. Kolokační místnosti: označení specializovaných prostor zřízených pro umístění počítačové techniky serverového typu, která je určena k nepřetržitému provozu. Je to místo, které má serverům a dalším technologickým zařízením zajistit bezproblémový a stabilní provoz bez možnosti působení okolních vlivů.
- 2.16. Webhosting: pronájem diskového prostoru na serveru **Poskytovatele** (např. pro umístění webových stránek, schránek elektronické pošty atd.) a poskytování souvisejících služeb dle nabídky **Poskytovatele** a technické specifikace.
- 2.17. Pronájem virtuálního serveru: pronájem simulovaného prostředí serveru (virtuální stroj) pro hostovaný software. Software hosta, což často bývá celý operační systém, běží jako by byl nainstalován na samostatné hardwarové platformě. Typicky je simulováno více takových virtuálních serverů na jednom fyzickém stroji.
- 2.18. Počítačový virus: počítačovým virem je v oblasti počítačové bezpečnosti označován program, který se dokáže sám šířit bez vědomí uživatele. Pro mnozí se vkládá do jiných spustitelných souborů či dokumentů. Takový program se tedy chová obdobně jako biologický virus, který se šíří vkládáním svého kódu do živých buněk. V souladu s touto analogií se někdy procesu šíření viru říká *nakažení* či *infekce* a napadený soubor bývá označován jako *hostitel*. Viry jsou jen jedním z druhů tzv. malwaru, zákeřného škodlivého softwaru.
- 2.19. Malware je počítačový program určený ke vniknutí nebo poškození počítačového systému. Je často vytvářen pro proniknutí k důvěrným datům uživatele, ovládnutí počítače nebo rozesílání nevyžádané pošty.
- 2.20. **Minimální doba užívání služby:** je obdobím, po které se **Uživatel** zavazuje službu užívat. (Podrobnosti viz bod 5.3)
- 2.21. **Inzerovaná rychlost** je definovaná v souladu s VO-S/1/08.2020-9 jako rychlost odpovídající stahování (download) a ukládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídky služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není u smluv uzavřených po 1.1.2021 větší než maximální rychlost, u smluv uzavřených do 31.12.2020 může nastat situace, kdy u inzerované hodnoty rychlosti 100 Mbps je nutné za maximální technicky dosažitelnou rychlost považovat 90 Mbps.

- 2.22. **Maximální rychlost** je definovaná v souladu s opatřením VO-S/1/08.2020-9 a odpovídá inzerované rychlosti. Fyzikální vlastnosti konkrétního koncového bodu, zejména délka, kvalita či útlum metalického či optického vedení, vzdálenost mezi koncovým bodem a přístupovým bodem k síti nebo zastínění rádiového přenosu, mohou ovlivnit maximální rychlost připojení (tzv. variance maximální rychlosti).
- 2.23. **Běžná rychlost** je definovaná v souladu s opatřením VO-S/1/08.2020-9. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne a odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.
- 2.24. **Minimální rychlost** je definovaná v souladu s opatřením VO-S/1/08.2020-9. Je to nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout.
- 2.25. **Velká trvající odchylka** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání(upload) je definovaná v souladu s opatřením VO-S/1/08.2020-9. Je to taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 2.26. **Velká opakující se odchylka** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání(upload) je definovaná v souladu s opatřením VO-S/1/08.2020-9. Je to taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 2.27. **Spotřebitel** je fyzická osoba, mikropodniky, malé podniky a neziskové organizace. Mikropodnik má do 10 zaměstnanců a roční obrát do 2 milionů €. Malý podnik má do 50 zaměstnanců a roční obrát do 10 milionů €. Neziskové organizace mohou být různé organizační složky státu a samospráv, občanská sdružení nebo spolky, družstva, společenství vlastníků jednotek apod. Zákazník, který chce mít výhody spotřebitele, musí čestným prohlášením toto deklarovat ještě před uzavřením smlouvy na služby elektronických komunikací.
- 2.28. **Balíček** služeb označuje takový smluvní vztah, kdy v rámci jediné smlouvy jsou kromě základní služby pevného připojení k síti Internet poskytovány další služby - typicky internetová televize. Výše případné slevy na některou z poskytovaných služeb v rámci balíčku je vázána na odběr balíčku jako celku. V případě výpovědi balíčku služeb dojde k vypovězení všech služeb poskytovaných v rámci balíčku. V případě přenosu připojení k síti Internet v pevném místě k jinému operátorovi s převádí i služby navázané v balíčku, je-li to technicky možné.
- 2.29. **Ověřovací kód účastníka (OKU)** je 14-místný autorizační kód který slouží k přenosu pevného internetu či telefonního čísla pevné linky k jinému operátorovi. Pokud není OKU součástí smlouvy, získáte ho na vyžádání od **Poskytovatele**. Jedná se o důvěrný údaj, svůj OKU nikomu neříkejte, aby nedošlo k jeho zneužití. OKU je uvedený jako součást smluv podepsaných po 1.6.2022. Zákazníci, kteří smlouvy podepsali dříve, obdrží OKU na vyžádání.

### 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1. **Poskytovatel** je povinen poskytovat **Uživateli** službu za podmínek uvedených ve smlouvě a dále uvedených v těchto **Podmínkách**.
- 3.2. **Poskytovatel** zřídí **Uživateli** službu připojení k Internetu, pokud měření přípojného vedení nebo přípojky, na kterou má být požadovaná služba zřízena prokáže technickou realizovatelnost zřízení služby a nebrání-li zřízení služby jiné (právní, smluvní nebo technické) překážky. Měření může být nezbytné také v místě požadovaného zřízení služby.
- 3.3. **Poskytovatel** není zodpovědný za 100% dostupnost k informacím v síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizovaná a bez záruk třetích stran.
- 3.4. **Poskytovatel** na základě rozhodnutí Ústavního soudu již není ze zákona povinen vést provozní záznamy o využívání služby **Uživatelem** a archivovat je po dobu nejméně šesti měsíců a nejdéle dvou let zpětně. Respektujeme právo **Uživatele** na informační sebeurčení. Vedeme pouze záznamy provozně-obchodního charakteru o celkových objemech přenesených dat, jak vyplývá z logiky poskytované služby a jejich technických parametrů.
- 3.5. **Poskytovatel** je oprávněn zamezit šíření dat, která **Uživatel** šíří v rozporu se smlouvou, **Podmínkami**, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat **Uživatelem**, si **Poskytovatel** vyhrazuje právo řízení datového toku v síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě v pátečních spojích. **Poskytovatel** je oprávněn omezit selektivně provoz na páteční síti tak, aby umožnil optimální využití služby **Uživateli**.
- 3.6. U varianty služby jejíž podstatou je housing serveru se **Poskytovatel** zavazuje umožnit připojení zařízení (serveru) k elektrické síti a síti internet (není-li ve smlouvě uvedeno jinak).
- 3.7. **Poskytovatel** je dále u varianty služby jejíž podstatou je housing serveru povinen vhodnými prostředky zabránit nepovolaným osobám v přístupu do prostor, kde je zařízení (server) umístěno. V případě přístupu do prostor, kde je zařízení (server) umístěno, jsou **Poskytovatel**, **Uživatel** i jiné osoby povinny počínat si tak, aby nevznikla škoda na zařízení (serveru) **Uživatele** ani na jiných zařízeních umístěných v kolokační místnosti.
- 3.8. **Poskytovatel** je oprávněn jednostranně změnit specifikaci služby nebo službu úplně zrušit. Změnu i zrušení služby je **Poskytovatel** povinen oznámit **Uživateli** předem. Oznámení o změně specifikace služby nebo zrušení služby musí být učiněno buď formou elektronické zprávy zasláné na emailovou adresu **Uživatele**, zveřejněním na www stránkách **Poskytovatele** nebo dopisem přiloženým k vyúčtování služeb.
- 3.9. **Poskytovatel** je oprávněn vhodným způsobem informovat **Uživatele** o poskytovaných a nově zaváděných službách.
- 3.10. **Poskytovatel** je oprávněn odmítnout návrh na uzavření smlouvy, či smlouvu zrušit: odmítne-li Žadatel přistoupit na ustanovení těchto **Podmínek**; nemá-li žadatel vyrovnané dluhy vůči **Poskytovateli** z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu; lze-li odůvodněně předpokládat, že žadatel nebude stanovené **Podmínky** dodržovat (např. Jestliže v předchozím nebo i jiném současném vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky); pokud kvalita přípojného vedení/přípojky **Uživatele** neumožňuje bezproblémové zřízení, či provozování služby- stanovisko **Poskytovatele** je rozhodné pro posouzení, zda služba může být zřízena/provozována bezproblémově či nikoliv. V případě odmítnutí návrhu na uzavření smlouvy sdělí **Poskytovatel** elektronickou poštou nebo písemně žadateli, do 30 kalendářních dnů ode dne dodání návrhu na uzavření smlouvy, konkrétní důvody odmítnutí.
- 3.11. U varianty služby, jež spočívá v hostování serveru je **Poskytovatel** oprávněn odmítnout hostování serveru, který svými technickými parametry neodpovídá možnostem **Poskytovatele**, nebo jehož provoz porušuje platné zákony a dobré mravy. I u této varianty služby platí podmínky uvedené v bodu 3.11 těchto **Podmínek**.
- 3.12. **Poskytovatel** je povinen službu poskytovat nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Plánovanou údržbu sítě **Poskytovatel** dle svých možností oznámí předem elektronickou poštou.
- 3.13. **Poskytovatel** u varianty služby, jejíž podstatou je zprostředkování přístupu k Internetu, si vyhrazuje právo mít správcovský přístup do koncového zařízení **Uživatele** a to i v případě, kdy koncové zařízení je v majetku **Uživatele**. Tento bod se vztahuje zejména na koncová zařízení, připojená prostřednictvím bezdrátové sítě **Poskytovatele**. V ostatních případech lze dojednat výjimku z tohoto bodu.
- 3.14. **Poskytovatel** je u varianty Služby, jejíž podstatou je webhosting, povinen provádět její pravidelné zálohování. Obnova dat ze zálohy potom probíhá na základě žádosti **Uživatele** a může být zpoplatněna dle platného ceníku na webu [www.spoje.net](http://www.spoje.net).
- 3.15. **Poskytovatel** zajistí u varianty Služby, jejíž podstatou je Serverhousing a Pronájem virtuálního serveru, na předchozí žádost **Uživatele** pravidelné zálohování. Tato služba může být dále zpoplatněna dle platného ceníku na webu [www.spoje.net](http://www.spoje.net). Obnova dat ze zálohy potom probíhá na základě žádosti **Uživatele** a může být zpoplatněna dle platného ceníku na webu [www.spoje.net](http://www.spoje.net).
- 3.16. **Poskytovatel** je povinen informovat **Uživatele** o všech podstatných skutečnostech týkajících se manipulace s daty **Uživatele**, které by mohly omezit funkčnost poskytované služby nebo narušit integritu dat uživatele a tyto skutečnosti s ním řádně a včas konzultovat.
- 3.17. **Poskytovatel** se zavazuje oznámit v předstihu **Uživateli** případná omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, pokud jsou **Poskytovateli** předem známy.

3.18. Ceny všech poskytovaných služeb se řídí platným ceníkem, uvedeným na webu [www.spoje.net](http://www.spoje.net) nebo konkrétní vypracovanou nabídkou na klíč na základě poptávky **Uživatele** nebo na základě speciální nabídky, vyhlášené **Poskytovatelem** pro konkrétní službu nebo oblast poskytované služby.

#### 4. Práva a povinnosti Uživatele

- 4.1. **Uživatel** má právo na užívání služby rozsahem a způsobem odpovídajícím smluvněm podmínkám
- 4.2. **Uživatel** je povinen při využívání služby dodržovat tyto **Podmínky**, smlouvu, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravíky a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. **Uživatel** zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva **Poskytovatele** a třetích osob.
- 4.3. **Uživatel** nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména rozepisováním nevyžádaných dat, neoprávněným vstupem či pokusem o vstup do cizích systémů.
- 4.4. **Uživatel** není oprávněn postupovat třetím osobám údaje potřebné pro připojení ke službě, s výjimkou osob **Poskytovatelem** k tomuto oprávněných (techniků společnosti) či osob **Poskytovatelem** schválených. **Uživatel** je povinen učinit odpovídající opatření k zachování těchto údajů v tajnosti. V případě vyjádření či podezření na vyzerání či průlomu do těchto údajů je **Uživatel** povinen o tom **Poskytovatelem** bez zbytečného odkladu informovat, přičemž je až do okamžiku oznámení těchto skutečností odpovědný za každé užití služby.
- 4.5. **Uživatel** smí při užívání služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz služby, nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob.
- 4.6. **Uživatel** je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu písemně oznamovat **Poskytovateli** změny všech identifikačních a jiných údajů vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu **Uživatele**, adresy trvalého pobytu, sídla či místa podnikání, právní formy **Uživatele** a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je porušením smlouvy. Na výzvu **Poskytovatele** je **Uživatel** povinen doplnit, nebo změnit poskytnuté údaje o další informace nutné k poskytování služby a k plnění dle smlouvy, a to do sedmi (7) dnů od doručení příslušné výzvy **Uživateli**. V případě, že **Uživatel** požadované informace v uvedené lhůtě neposkytne, je poskytovatel oprávněn postupovat dle ustanovení 5.4 těchto **Podmínek**.
- 4.7. Oznámení nových údajů dle čl. 4.6., žádost o změnu **Služby** nebo výpověď ze smlouvy zasílá **Uživatel** formou doporučeného dopisu **Poskytovateli** na adresu uvedenou na webové stránce **Poskytovatele** nebo mu jej sdělí po předchozí domluvě osobně na adrese provozovny **Poskytovatele**. Ve své žádosti uvede **Uživatel** číslo smlouvy uzavřené s **Poskytovatelem** včetně využívané varianty služby.
- 4.8. V případě, že dojde k ukončení smlouvy s **Uživatelem**, který má koncové zařízení v pronájmu, je **Uživatel**, není-li ve smlouvě uvedeno jinak, povinen ve lhůtě sedmi (7) dnů od ukončení služby vrátit **Poskytovateli** pronajímané koncové zařízení a to na vlastní náklady nebo mu, vyžadují-li to parametry zařízení, umožnit jeho demontáž. Pokud **Uživatel** poskytnuté zařízení nevrátí, je povinen zaplatit doplatek za poskytnuté zařízení, které se počítá poměrně z ceníkové ceny v době uzavření smlouvy. V případě smlouvy na dobu určitou (viz Minimální doba trvání smlouvy) se doplatek počítá i podle poměrné části ceny za služby podle skutečné fakturace a to podle toho, která částka je nižší. V případě, že **Uživatel** uzavřel s **Poskytovatelem** separátní smlouvu o splátkách za zavedení fyzické linky, potom má zákazník povinnost tyto splátky zaplatit (nemusí najednou, tato smlouva běží dál).
- 4.9. U varianty služby jejíž podstatou je housing serveru, je **Uživatel** povinen si zajistit montáž zařízení (serveru) v kolokační místnosti svépomocí, po předchozí dohodě s **Poskytovatelem** a provádět montáž a údržbu zařízení ve vhodnou denní dobu na základě dohody s **Poskytovatelem**. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, zůstává zařízení (server) majetkem **Uživatele**.
- 4.10. U varianty služby jejíž podstatou je housing serveru se **Uživatel** zavazuje dodržet technické specifikace připojení k síti Internet stanovené provozovatelem dle produktové specifikace služby.
- 4.11. **Uživatel** se zavazuje, že v případě dodání vlastního telekomunikačního zařízení bude toto zařízení předem **Poskytovatelem** schváleno. **Uživatel** je odpovědný za provoz vlastního zařízení v síti **Poskytovatele**.

#### 5. Trvání smlouvy

- 5.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Smluvní vztah končí odstoupením od smlouvy, uplynutím dohodnuté doby, smrtí fyzické osoby, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.
- 5.2. **Uživatel** je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí (není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak) 30 dnů. Počátek výpovědní lhůty je stanoven od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi **Poskytovateli** písemnou formou na adresu dle čl. 2.1 těchto **Podmínek**. (Tato výpovědní lhůta se nevztahuje na smlouvu uzavřenou na dobu určitou).
- 5.3. Podá-li **Uživatel** výpověď, jejíž výpovědní lhůta uplyne dříve než je stanovena minimální doba užívání některé varianty služby, má **Poskytovatel** právo účtovat **Uživateli** jednorázový poplatek rovný součtu 100 % pravidelných poplatků za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby.
- 5.4. **Poskytovatel** je oprávněn vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta (není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak) činí jeden (1) měsíc podle varianty služby a její začátek je evidován od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi **Uživateli**. Výpověď musí být učiněna formou doporučeného dopisu na adresu **Uživatele** uvedeného ve smlouvě.
- 5.5. Poruší-li **Uživatel** podstatně nebo porušuje-li opakovaně své povinnosti vyplývající z těchto **Podmínek** nebo ze smlouvy, je **Poskytovatel** povinen zajistit, aby **Uživatel** bylo doručeno upozornění s uvedením lhůty ke sjednání nápravy. Pokud **Uživatel** v uvedené lhůtě nezjedná nápravu, **Poskytovatel** služby má právo omezit toto poskytování zamezením aktivního přístupu ke službě. Opakované prodloužení s plněním povinností na straně **Uživatele** je podstatným porušením smlouvy. Při podstatném porušení smlouvy je **Poskytovatel** oprávněn od smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem, kdy **Uživatel** obdrží od **Poskytovatele** oznámení o odstoupení od smlouvy zasláné formou doporučeného dopisu nebo elektronické zprávy nebo předáno osobně, po předchozí domluvě, v místě provozovny **Poskytovatele**.
- 5.6. Je-li **Uživatel** v prodloužení s úhradou účtované částky delší než třicet (30) dní od data splatnosti, uvedené na faktuře nebo výzvě k úhradě, je toto považováno za podstatné porušení smlouvy dle čl. 5.5 a **Poskytovatel** je oprávněn smlouvu vypovědět s okamžitou platností a zahájit vymáhání dlužné částky.
- 5.7. Smlouva zahrnující službu přístupu k Internetu v pevném místě nebo službu telefonního čísla pevné linky může vzniknout nebo zaniknout i formou změny poskytovatele s využitím **Ověřovacího kódu účastníka (OKU)**. Informace pro **Uživatele** přecházející nově k **Poskytovateli** i informace pro přejímající poskytovatele jsou k dispozici na webových stránkách **Poskytovatele**.

#### 6. Cena a platební podmínky

- 6.1. **Uživatel** je povinen **Poskytovateli** za poskytnutí služby uhradit cenu dle platného ceníku (dále jen ceník). Ceník obsahuje zejména výši ceny příp. strukturu ceny.
- 6.2. Ceník je veřejně přístupný na www stránkách **Poskytovatele**. **Poskytovatel** si vyhrazuje právo na základě vlastního uvážení jej kdykoliv měnit a doplňovat, zejména měnit výši ceny či strukturu a doplňovat nový typ cen. Případné změny ceníku budou **Poskytovatelem** oznámeny na jeho www stránkách nejméně jeden měsíc před jejich zavedením. Ve stejné lhůtě zašle **Poskytovatel** **Uživateli** formou elektronické zprávy na elektronickou adresu nebo jiným vhodným způsobem informace o budoucí změně ceníku. Nesouhlas se změnami ceníku je **Uživatel** oprávněn **Poskytovateli** sdělit formou elektronické zprávy, doporučeným dopisem nebo jinou vhodnou formou (zejména při předem ohlášené osobní návštěvě v provozovně **Poskytovatele**) do patnácti (15) dnů před koncem fakturačního období v návaznosti na typ služby a lhůty uvedené ve smlouvě. Pakliže tak neučiní, nabývají změny ceníku účinnosti vůči **Uživateli** dnem v ceníku uvedeném. Vyjádří-li **Uživatel** ve shora uvedené lhůtě nesouhlas se změnou ceníku, smlouva pozbývá platnosti a účinnosti prvním dnem započetí nového fakturačního období.

- 6.3. Cena se zpravidla skládá z ceny zřízení služby, pravidelně se opakující paušální platby v časovém rozmezí dle varianty služby nebo uvedeném ve smlouvě, příp. ceny za pronájem zařízení. Cena za službu se účtuje formou předplatného za období, jehož délka se řídí podle varianty služby a zvoleného tarifu.
- 6.4. U pravidelně se opakujících plateb **Poskytovatel** vystaví **Uživateli** fakturu vždy první (1.) den měsíce na začátku příslušného fakturačního období, určeného dle varianty služby nebo uvedené ve smlouvě. Každá výzva k úhradě je zaslána elektronickou poštou na e-mailovou adresu **Uživatele**, uvedenou ve smlouvě a bude obsahovat zejména ceny za služby poskytované ve fakturačním období, na jaké fakturační období je výzva vystavena a údaje, potřebné pro realizaci platby. Splatnost výzev k úhradě je zpravidla čtrnáct (14) dnů, není-li ve smlouvě dohodnuto jinak. Veškeré ceny za služby je **Uživatel** povinen hradit převodem na bankovní účet **Poskytovatele** uvedený na příslušné výzvě k úhradě nebo v hotovosti na adrese **Poskytovatele**. Po plném uhrazení výzvy k úhradě **Uživatel** obdrží elektronickou poštou fakturu (daňový doklad) za uhrazené služby.
- 6.5. U jednorázových plateb (platby za zakázkové práce, nadstandardní služby apod.) **Poskytovatel** vystaví **Uživateli** fakturu ihned po dokončení a odevzdání domluveného pracovního úkonu dle platného ceníku, schváleného výkazu práce nebo na základě smlouvy o dílo. Každá výzva k úhradě je zaslána elektronickou poštou na e-mailovou adresu **Uživatele**, uvedenou na smlouvě o dílo nebo předávacím protokolu a bude obsahovat zejména cenu za provedené práce, za jaké období jsou práce fakturovány a údaje, potřebné pro realizaci platby. Splatnost výzev k úhradě je zpravidla čtrnáct (14) dnů, není-li ve smlouvě dohodnuto jinak. Veškeré ceny za služby je **Uživatel** povinen hradit převodem na bankovní účet **Poskytovatele** uvedený na příslušné výzvě k úhradě nebo v hotovosti na adrese **Poskytovatele**. Po plném uhrazení výzvy k úhradě **Uživatel** obdrží elektronickou poštou fakturu (daňový doklad) za uhrazené služby.
- 6.6. Pokud je **Uživatелеm** právnická osoba, může požádat **Poskytovatele** o zaslání faktury elektronickou poštou bez předechozího zaslání výzvy k úhradě nebo může **Poskytovatele** požádat o zaslání faktur v tištěné podobě standardní pozemní poštou. Zaslání tištěné podoby faktury **Poskytovatel** zpoplatňuje dle platného ceníku, uvedeného na webu [www.spoje.net](http://www.spoje.net). Pro vystavované faktury v tomto bodě platí stejná pravidla dle bodu 6.4.
- 6.7. **Uživatel** je povinen zajistit správnou identifikaci platby, tzn. provést platbu zadáním správného čísla účtu a pod správným variabilním nebo specifickým symbolem. **Poskytovatel** neodpovídá za následky způsobené v důsledku chybné nebo nedostatečné identifikace platby.
- 6.8. případě, že **Uživatel** nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou službu, je **Poskytovatel** povinen zajistit, aby **Uživateli** bylo doručeno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění. Upozornění bude doručeno prostřednictvím elektronické pošty nebo doporučeným dopisem. Pokud **Uživatel** v uvedeném termínu nezejména nápravu, **Poskytovatel** má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Nedojde-li k zaplacení dlužné částky ani v náhradním termínu, bude **Uživateli** zamezen přístup ke službě jeho odpojením od služby. Opětovné zapojení služby je možné až po uhrazení všech dlužných částek a za opětovnou aktivaci přístupu ke službě znovupřipojením **Uživatele** ke službě, bude **Uživateli** účtována pokuta předem dohodnutá ve smlouvě nebo produktové specifikaci
- 6.9. V případě, že **Uživatel** opakovaně neuhradí pohledávku **Poskytovateli** (viz 6.10), bude mu navíc vyúčtována pokuta ve výši 5000,- (slovy: pět tisíc korun českých) k daným nezaplacením vyúčtování.
- 6.10. Za opakované neuhrazení pohledávky je považováno nezaplacení pohledávek ve třech po sobě jdoucích měsících v jednom kalendářním roce.
- 6.11. Nebude-li dlužná částka připsána na účet **Poskytovatele** nebo zaplacená a převzata k tomu **Poskytovatelem** pověřenou osobou v jeho provozovně ani po opakovaných výzvách **Poskytovatele** k nápravě, bude dále postupováno dle bodu 5.6. Při prodloužení s úhradou přes dohodnutou splatnost je poskytovatel oprávněn aplikovat smluvní pokutu na základě konkrétní účastnické smlouvy, při opakování tohoto skutku je oprávněn navíc penalizovat **Uživatele** přírůzkou 0,5 % z dlužné částky za každý další den prodlení.
- 6.12. U variant služby jejíž podstatou je poskytování připojení k síti internet je možné se s **Poskytovatelem** dohodnout na pozastavení poskytování služby v určitém období roku (pro případ, že ji v tomto období **Uživatel** nebude využívat). Toto přerušení poskytování služby je možné realizovat maximálně v délce šesti (6) měsíců. V případě, že **Uživatel** pozastavuje na již předplacené období, se **Uživateli** předplacená částka převádí na období následující po období, na které bylo na žádost **Uživatele** poskytování služby pozastaveno (fakturovaná částka na další období se o tuto částku sníží). Žádost o pozastavení poskytování služby je **Uživatel** povinen podat minimálně patnáct (15) dnů předem telefonicky, osobně v místě provozovny **Poskytovatele** nebo formou doporučeného dopisu.

## 7. Závady služby a reklamace

- 7.1. **Vadou služby** je změna výkonu služby spočívající v poklesu skutečně dosahované rychlosti stahování (download) či odesílání (upload) pod běžné dostupnou rychlost stahování (download) či odesílání (upload), a to po souvislou dobu delší než 70 minut (velká trvajících odchylka) nebo během 90 minut alespoň třikrát po souvislou dobu minimálně 3,5 minuty (velká opakující se odchylka). Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření TCP propustnosti.
- 7.2. Odchylky od inzerované rychlosti mohou mít za následek zpomalení a v krajním případě i zastavení služby. To se může projevit zejména zhoršenou dostupností obsahu, prodloužením doby odezvy, zhoršením dostupnosti služeb, prodloužením stahování či odesílání dat, snížením kvality video či audio přenosů a v krajním případě nefunkčnosti služeb, k nimž je prostřednictvím poskytované služby přistupováno.
- 7.3. Při změně výkonu služby má **Uživatel** právo podat reklamaci kvality služby, a to do 2 měsíců ode dne výskytu vady. Reklamaci je nicméně třeba podat bez zbytečného odkladu, aby bylo možné provést včasné měření aktuálního výkonu služby.
- 7.4. Veškeré vady poskytnuté služby je **Uživatel** oprávněn hlásit formou elektronické zprávy zasláné na adresu **Poskytovatele** uvedené na jeho [www](http://www) stránkách nebo na telefonním čísle zákaznické podpory **Poskytovatele** uvedené taktéž na [www](http://www) stránkách **Poskytovatele** nebo osobně v místě provozovny **Poskytovatele**. **Poskytovatel** vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době, nejpozději však v termínu uvedeném ve smlouvě, nebo určeném podle varianty služby
- 7.5. Byla-li závada způsobena **Uživatелеm**, na straně **Uživatele**, příp. vůbec nenastala (domnělá závada), je **Uživatel** povinen uhradit náklady na servisní zásah dle platného ceníku.
- 7.6. **Poskytovatel** neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě **Poskytovatele** či její části.
- 7.7. Poruší-li **Uživatel** bod 3.14 (správcovský přístup do zařízení), ztrácí veškeré garance dodávky služeb poskytovatele bez nároku na vrácení poplatků a je povinen zaplatit vystavené výzvy k úhradě i přes případnou nedostupnost služby.
- 7.8. **Uživatel Poskytovateli** umožní dálkový přístup na zařízení **Uživatele**, které službu připojení do sítě internet zprostředkovává (router, managovatelný switch) pomocí přidělení loginu a hesla. Tento přístup je nutný pro správu sítě a pro řešení případných problémů s výpadky internetového připojení. V případě, že tak **Uživatel** neučiní, **Poskytovatel** nenese odpovědnost za případnou nedostupnost služby a **Uživatel** ztrácí nárok na bezplatný servis dle ustanovení 7.4 těchto všeobecných obchodních podmínek.
- 7.9. U služeb webhostingu **Poskytovatel** garantuje plnou dostupnost služby pouze v případě, že je doména k hostingu se vztahující registrována u smluvního registrátora **Poskytovatele** a je nasměrována přes servery DNS **Poskytovatele**. Nejsou-li tyto podmínky dodrženy, **Uživatel** ztrácí nárok na bezplatný servis dle článku 7.4 těchto všeobecných obchodních podmínek.
- 7.10. V případě nesprávného vyúčtování ceny za poskytnutou službu je **Uživatel** oprávněn reklamovat vyúčtování ceny do dvou měsíců ode dne doručení příslušného daňového dokladu, po překročení této doby právo zaniká. Posledním dnem této stanovené lhůty je den, který se číselně shoduje se dnem dodání vyúčtování cen. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit i sporné vyúčtování cen ve výši plně v době poskytnutí služby.
- 7.11. **Poskytovatel** je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace. (Reklamaci je nutné uplatnit písemně, formou doporučeného dopisu na adresu uvedenou na [www](http://www) stránce **Poskytovatele**.)
- 7.12. **Uživatel** má právo na vrácení poměrné části pravidelných poplatků za každé souvislé období delší 5 dnů, kdy je služba mimo provoz, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu, nebo na přiměřené snížení fakturované částky na příští období. Ve smlouvě může být tato lhůta zkrácena. Tato doba se započne počítat dnem nahlášení této závady (telefonicky na číslo technické podpory **Poskytovatele**, osobní

návštěvou v provozovně **Poskytovatele** nebo jiným vhodným a průkazným způsobem). Toto právo **Uživatel** ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo být i jen částečně z viny **Uživatele**, zásahem vyšší moci, nebo třetí strany. Toto ustanovení se vztahuje i na případy, kdy povětrnostní podmínky (děšť, sníh, náledí, mlha, silný vítr, apod.) nebo zásah třetí strany znemožňuje v uvedeném období znovuzprovoznění služby.

7.13. Stejně tak **Uživatel** ztrácí nárok na uhrazení poškozeného hardware, došlo-li k němu působením vyšší moci.

7.14. **Uživatel** má ve smyslu § 129 odst. 3 ZEK právo podat u Úřadu námitku proti vyřízení reklamace. Pro oblast služeb elektronických komunikací je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Český telekomunikační úřad.

## 8. Data sítě internet

8.1. **Poskytovatel** 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 **Poskytovatel** nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.

8.2. **Poskytovatel** prohlašuje, že umístění webové stránky **Uživatele** na jeho serveru nebo serveru jím hostovaném neznamená, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho severu umístěných.

8.3. **Poskytovatel** je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit webovou stránku **Uživatele** umístěnou na jeho serveru nebo serveru jím hostovaném, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že webová stránka **Uživatele** obsahuje pornografická díla písemná, zvuková nebo obrazová, která 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.

8.4. **Poskytovatel** je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit webovou stránku **Uživatele** umístěnou na jeho serveru nebo serveru jím hostovaném, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že webová stránka **Uživatele** obsahuje díla, která porušují autorská práva dle zákona č. 121/2000 Sb.

## 9. Ochrana osobních a jiných důvěrných informací. Shromáždění, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu

9.1. **Poskytovatel** a **Uživatel** považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvěděli v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí po dobu 3 let od skončení smlouvy.

9.2. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:

- informaci, že strany mezi sebou uzavřeli smlouvu
- podmínky pro poskytování služby
- informace, které jsou veřejné nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti
- identifikační údaje a provozní doklady, které mohou být předmětem obchodního tajemství, pokud jsou poskytnuté orgánům činným v trestním řízení, soudu, nebo úřadu v rámci řízení vedeného touto institucí
- informace vyžadované soudy, správními orgány státu, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislémi poradci smluvních stran

9.3. Při zvýšených nárocích na důvěryhodnost a vůbec ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti **Poskytovatele**, je záležitostí **Uživatele** učinit na své straně opatření k zajištění takové ochrany (např. instalace šifrovacího/dešifrovacího zařízení ke svým koncovým zařízením).

9.4. **Poskytovatel** je oprávněn uvádět **Uživatele** v seznamu svých referenčních zákazníků (není-li ve smlouvě uvedeno jinak).

9.5. **Poskytovatel** a **Uživatel** 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 se zákonem o telekomunikacích ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů), těmito **Podmínkami** nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu. Veškeré takto zpracovávané informace jsou dle § 84 odst. 3 písm. c) zákona o telekomunikacích považovány za předmět telekomunikačního tajemství.

9.6. **Uživatel** dává podpisem smlouvy souhlas s tím, že **Poskytovatel** je oprávněn zpracovávat data, dle zákona č. 101/2000 Sb. pro obchodní a marketingové účely, zejména pro informování o poskytovaných a nově zaváděných službách a zasilání provozních informací o objednaných službách.

9.7. **Poskytovatel** se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby **Uživatel** neutrpěl ujmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům **Uživatele**, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

## 10. Ochrana práv k nehmotným statkům

10.1. Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek a jiných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak.

10.2. **Uživatel** je oprávněn užívat služeb včetně nehmotných statků spojených se službami pouze k účelu danému smlouvou. Právo není přenositelné na třetí osoby.

10.3. **Uživatel** je povinen při své činnosti dle smlouvy chránit práva k nehmotným statkům **Poskytovatele** a dalších subjektů, která **Poskytovatel** zajistil **Uživateli** k užívání ve spojitosti se smlouvou. Porušení závazků dle čl. 10.1. a 10.3. **Podmínek** je podstatným porušením smlouvy.

## 11. Ostatní a závěrečná ustanovení

11.1. Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy musí být zásadně vedena písemnou formou a to buď pomocí elektronické pošty, doporučeného dopisu nebo osobním jednáním v místě provozovny **Poskytovatele**, pokud není smlouvou nebo těmito **Podmínkami** určeno jinak. **Uživateli** budou zprávy zasilány na jím uvedený email nebo formou doporučeného dopisu, pokud si to vyžádá konkrétní situace.

11.2. Provozní a technické parametry služby jsou specifikovány v dokumentu s názvem **produktová specifikace**, který je nedílnou součástí smlouvy.

11.3. **Poskytovatel** je oprávněn tyto **Podmínky** kdykoliv měnit nebo upravovat. **Uživatel** bude o takovéto změně nebo úpravě informován na www stránce **Poskytovatele** nebo elektronickou poštou.

11.4. **Podmínky** jsou nedílnou součástí smlouvy.

11.5. **Poskytovatel** a **Uživatel** se výslovně dohodli, že pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak, jejich smluvní vztah vzniklý při poskytování služby se v případě nepodnikající fyzické osoby řídí Občanským zákoníkem, v ostatních případech se řídí Obchodním zákoníkem.

11.6. Právní vztahy při poskytování služby se řídí právním řádem České republiky, smlouvou, těmito **Podmínkami** a ceníkem. V případě, že by se smlouva, **Podmínky**, produktová specifikace a ceník dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:

**Smlouva**

**Produktová specifikace**

**Předávací protokol (dispozitivně/volitelně)**

**Podmínky**

**Ceník**

11.7. Tyto **Podmínky** nabývají platnosti a účinnosti dnem: **28. 8. 2024**