

Všeobecné podmínky o poskytování připojení k internetu prostřednictvím datové sítě Freenetmnišek (platné k 1.1.2021).

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro připojení k internetu prostřednictvím sítě Freenetmnišek (dále jen "VOP") platí pro poskytování připojení k internetu od datové sítě Freenetmnišek, zastoupené Jiřím Víškem, 5. Května 565, Mníšek pod Brdy 252 10, IČ: 02432561, info: admin@freenetmnišek.cz (dále jen "poskytovatel") na základě smlouvy o poskytování připojení k internetu.

1.2 VOP jsou podmínkami pro zajišťování veřejných komunikačních sítí a služeb elektronických komunikací podle zákona číslo 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Současně obsahují obecná smluvní ujednání.

1.3 Uživatelem (nebo též zákazníkem) služeb sítě Freenetmnišek může být jakákoliv právnická či fyzická osoba a to na základě smlouvy „Smlouva o poskytování služeb“. Poskytované služby jsou poskytovány na území České republiky a mohou být poskytovány pouze osobám starším 18 let.

1.4 Poskytované služby jsou určeny výhradně pro užívání uživatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nesmějí být prodány třetí straně.

2. Specifikace služby

Služba přístupu k síti internet (dále jen „Služba Internet“) umožňuje uživateli 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti internet.

2.1 Maximální/inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je zároveň minimální nabízenou úrovní kvality služby a je uvedena přehledové tabulce tarifů ve smlouvě o poskytování služeb.

2.2 Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá nejméně 60 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat a je dostupná po dobu 95% za jeden kalendářní den.

2.3 Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 30 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vyižení sítě v době tzv. datové špičky.

2.4 Všechny nabízené varianty služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, e- mailových klientů a dalších služeb).

2.5 Měření rychlosti přístupu k síti internet probíhá na transportní vrstvě (UDP). Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné na předávacím rozhraní služby – tzn. Ethernetová přípojka na dodávaném zařízení poskytovatele (koncový bod sítě) připojeného k účastnické zásuvce a při standardních provozních síťových podmínkách (tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně poskytovatele).

2.6 Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízení pronajatá/zakoupená od poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora.

2.7 V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality. V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky máte právo reklamovat Službu Internet dle všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovatele.

2.8 Velkou trvajícím odchylkou se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin.

2.9 Za velkou pravidelně se opakující odchylkou se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 3,5 minuty v časovém úseku 90min.

2.10 Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení k předávacímu rozhraní služby mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem.

2.11 Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě poskytovatele a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDoS útokům poskytovatel analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě poskytovatele či poskytování služeb, Poskytovatel takový závadný síťový provoz eliminuje.

3. Hlášení poruch a závad

3.1 Případné poruchy ohlašuje uživatel na tel. číslo uvedené ve smlouvě nebo na e-mailovou adresu. Poruchy lze nahlašovat v pracovní dny od 9:00 – 18:00h, po SMS lze hlásit poruchy nonstop. Poskytovatel odstraní tyto poruchy v rámci technických a provozních možností do 48 hodin.

3.2 Při chybě na straně poskytovatele je servisní oprava zdarma.

3.3 Při chybě na straně uživatele je servisní oprava účtována 350,-Kč/hod bez DPH.

3.4 Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi omezení, přerušeni nebo nepravidelnosti v poskytování služby, pokud jsou poskytovateli tyto skutečnosti předem známé.

4. Ochrana dat

4.1 Poskytovatel i uživatelé jsou povinni dodržovat mlčenlivost o důvěrných informacích týkajících se důležitých podmínek smlouvy a informacích získaných v průběhu jednání i při realizaci smlouvy.

4.2 Veškeré informace uvedené v bodě 4.1 mohou být poskytnuty třetím osobám jen v případě stanovených zákonem nebo po oboustranné dohodě.

4.3 Poskytovatel neprovádí žádnou kontrolu týkající se obsahu informací, procházející jeho sítí. Poskytovatel není zodpovědný za žádné škody způsobené uživatelem v důsledku použití jeho sítě, tím se rozumí i ztráta nebo poškození dat v důsledku zpoždění, nedoručitelnosti, špatného doručení nebo výpadku mimo síť Freenetmnišek.

4.4 Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém. Neručí rovněž za případné škody vzniklé zákazníkovi omezením nebo znemožněním přístupu k síti.

4.5 Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím, přenášeným v síti, pokud k tomu nedošlo zaviněním poskytovatele.

4.6 Za oprávněný přístup k síti se považuje přístup získaný na základě přidělených IP adres, a nastavení LAN na PC uživatele.

5. Práva a povinnosti uživatele

5.1 Uživatel má právo na zřízení a nerušené užívání služeb.

5.2 Uživatel je povinen za poskytnuté služby řádně a včas zaplatit, jakož i uhradit případné smluvní pokuty uplatněné poskytovatelem.

5.3 Uživatel nesmí svévolně zasahovat do síťového nastavení počítače či jiných součástí připojení, a je povinen dodržovat nastavení – konfiguraci služby, zvláště pak nastavení protokolu TCP/IP.

5.4 Uživatel je povinen zabezpečit zařízení poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na zařízeních poskytovatele umístěných u uživatele, ode dne jejich převzetí do doby jejich zpětného převzetí pracovníky poskytovatele, při zrušení příslušné služby nebo při ukončení smlouvy.

5.5 Uživatel je povinen ve vlastním zájmu poskytnout poskytovateli platné kontaktní údaje a to především platný email a telefon. Při změně kontaktních údajů je uživatel povinen změny neprodleně nahlásit poskytovateli.

5.6 Uživatel je povinen při využívání služeb dodržovat smlouvu, všeobecné podmínky, obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.

5.7 Uživatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při instalaci, změně, odstraňování poruch i závad nebo při instalaci technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanými službami.

6. Práva a povinnosti poskytovatele

6.1 Poskytovatel je povinen za cenu dle ceníků zřídit a poskytovat službu v souladu se smlouvou a těmito podmínkami.

6.2 Poskytovatel je povinen udržovat síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění závad.

6.3 Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat.

6.4 Poskytovatel má právo kontroly připojeného koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.

6.5 Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany uživatele nebo jiných osob.

6.6 Poskytovatel je oprávněn měnit všeobecné podmínky. O změnách bude uživatel informován v přiměřeném předstihu elektronickou formou. V případě nesouhlasu má uživatel právo ukončit smlouvu.

7. Cena za služby, jejich účtování a úhrady

7.1 Ceny za poskytované služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/90 Sb., o cenách ve znění pozdějších předpisů. Podkladem pro ně je platný ceník poskytovatele.

7.2 Ceny za sjednané služby jsou fakturovány měsíčně vždy podle sjednaného tarifu. Splatnost faktur je čtrnáctidenní. Uživatel je povinen uhradit všechny závazky v termínu splatnosti. Termínem splatnosti se má na mysli den připsání na účet poskytovatele. V případě nezaplacení faktury 10 dnů po termínu splatnosti, může být uživatel písemně vyzván upomínkou na adresu dle smlouvy k neprodlenému zaplacení závazků vůči poskytovateli. Cena této upomínky je 100,- Kč a bude fakturována v následujícím měsíci. Pokud ani po 20 dnech od splatnosti faktury nebudou všechny pohledávky uživatelem uhrazeny, může poskytovatel přerušit provoz poskytovaných internetových služeb. Poskytované služby budou obnoveny v plném rozsahu po zaplacení všech dlužných částek.

7.3 Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody nebo ušlý zisk uživatele v souvislosti s používáním internetových služeb poskytovatele.

7.4 Poskytovatel je oprávněn provést úpravu cen poskytovaných služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje telekomunikačního trhu. O změnách budou uživatelé informováni v přiměřeném předstihu elektronickou formou.

8. Reklamacce

8.1 Povinnost hlásit závadu má uživatel. Za okamžik počátku závady se myslí okamžik, kdy uživatel oznámí poruchu na systému poskytovatele telefonicky, osobně nebo emailem.

8.2 Poskytovatel neodpovídá za neposkytnuté služby nebo její nízkou kvalitu, pokud je to způsobeno:

8.2.1 působením vyšší moci,

8.2.2 havárií vzniklou z viny uživatele nebo chyby v systému uživatele.

8.3 Reklamační účetních dokladů uplatňuje uživatel do 30 dnů na adrese poskytovatele písemnou formou s uvedením důvodu reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek pro zaplacení služby. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace.

8.4 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může Uživatel podat bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě jednoho (1) měsíce od doručení vyřízení reklamace, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, námitku u odboru ČTÚ místně příslušného pro danou oblast, neučiní-li tak Uživatel včas, právo podat námitku zanikne.

9. Omezení, pozastavení a ukončení poskytovaných služeb

9.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo k omezení nebo úplnému zastavení služeb uživateli v případě, že uživatel narušuje stabilitu sítě Freenetmišek, tj především při zavírování počítače(ů) uživatele nebo jiných podobných síťových útocích, je-li uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby více než 1měsíc. Poskytovatel obnoví služby v plné výši po odstranění uvedených závad ze strany uživatele.

9.2 Poskytování služeb lze ukončit měsíční výpovědní lhůtou a to písemně na adresu poskytovatele, mailem, nebo na kontaktním telefonním čísle. Smlouva zaniká uplynutím sjednané výpovědní doby, pokud byla smlouva uzavřena na dobu určitou. Smlouva může zaniknout uplynutím 30denní výpovědní doby při výpovědi dané uživatelem z důvodu změny všeobecných podmínek nebo technické specifikace služby jednostranným úkonem poskytovatele nebo z důvodu zvýšení ceny poskytované služby jednostranným úkonem poskytovatele.

9.3 Při ukončení smlouvy je bývalý uživatel povinen vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele do 10 pracovních dnů.

9.4 V případě, že nebude vráceno zařízení podle bodu 9.3, souhlasí uživatel s odkoupením pronajatého zařízení za cenu uvedenou ve smlouvě.

9.5 Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze smlouvy budou mezi smluvními stranami vyrovnané nejpozději do 1 měsíce po ukončení smlouvy.

10. Rozhodné právo

10.1 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

10.2 Všechny spory mezi Smluvními stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou Smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Jestliže Smluvní strany nedojdou k řešení podle do třiceti (30) dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a poskytovatelem. Spory o nájmné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.

11. Závěrečná ustanovení

11.1 Tyto VOP nahrazují v plném rozsahu všechny předcházející.

11.2 Smluvní vztah mezi uživatelem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.

11.3 Uzavřením nové smlouvy, ve které jsou dohodnuty nové podmínky poskytování dosavadních služeb, zaniká smlouva původní.

11.4 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající účastníkovi ze smlouvy na třetí osobu.

11.5 Uzavřená smlouva může být změněna nebo doplněna pouze písemnými dodatky podepsanými každou ze smluvních stran.

11.6 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit VOP i ceník služeb. Pokud se bude jednat o změnu VOP či ceníku, která vede ke zhoršení postavení uživatele, je poskytovatel povinen informovat uživatele o možnosti ukončení smlouvy ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez náhrady, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Uživatel bude o změnách informován elektronicky na stránkách poskytovatele a zároveň je informace o změnách doručena způsobem komunikace dohodnutým při uzavření smlouvy.

11.7 Za písemnou formu je považován také doručený email z autorizované emailové adresy uživatele s uvedením čísla smlouvy a zodpovědné osoby oprávněné jednat jménem uživatele a také přesné identifikace služby, jejíž se výpověď týká.

11.8 Uživatel souhlasí, že emailová komunikace mezi smluvními stranami je plnohodnotnou alternativou písemného styku. Pro zajištění dostatečné identifikace oprávněné osoby uživatele musí být emailová komunikace uživatele vedena z kontaktní emailové adresy a jménem kontaktní osoby uživatele, které jsou uvedeny v evidenci poskytovatele.

11.9 Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem.

Uživatel stvrzuje, že byl dne seznámen s VOP, že veškeré jím uvedené údaje na smlouvě jsou pravdivé. Dále také stvrzuje, že má souhlas majitele objektu-místa, kde bude nainstalováno technické zařízení. Zároveň prohlašuje, že si je vědom toho, že veškerá případná rizika plynoucí z nepravdivosti tohoto prohlášení jsou jeho závazkem vůči majiteli objektu a poskytovateli služby.

.....
Podpis uživatele