

Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb

1. PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY

- 1.1 Společnost XLNET s.r.o. se sídlem: Mírové náměstí 32/28, Hlučín 74723, IČ:27843921 DIČ:CZ27843921: tímto stanoví následující Všeobecné podmínky upravující poskytování služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 3218 a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb. Nedílnou součástí smlouvy jsou vedle Všeobecných podmínek i další přílohy, zejména Protokol o připojení, a veškeré písemné dodatky ke smlouvě uzavřené v písemné formě za účelem doplnění nebo změny smluvních podmínek a technických parametrů, pokud jsou řádně označeny jako součást smlouvy.
- 1.2 Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Pokud nedošlo k podpisu smlouvy jejími účastníky ve stejný den, nabývá smlouva platnosti tím dnem podpisu, který je datován později.
- 1.3 Není-li ve smlouvě výslovně uvedena doba trvání smlouvy, platí, že smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 1.4 Není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jiné ujednání, platí, že účastníci této smlouvy mohou ukončit její platnost výpovědí s výpovědní lhůtou 30 dnů pro nepodnikající a 3 měsíce podnikající osoby. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být řádně doručena druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 1.5 Byla-li smlouva výslovně sjednána na dobu určitou a trvalí-li práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy vyplývající v poslední den takto sjednané lhůty a nesdělí-li jeden z účastníků smlouvy v písemném oznámení adresovaném druhému účastníkovi alespoň 30 dnů předem, že k poslednímu dnu stanovené lhůty ukončuje svůj smluvní vztah, má se za to, že počínaje posledním dnem této lhůty se smlouva automaticky prodlužuje o dobu, na kterou byla původně uzavřena, a to i opakovaně.
- 1.6 Poskytovatel a zákazník mohou řešit případné spory mimosoudně nebo ve správním řízení prostřednictvím Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz).

2. ZŘÍZENÍ SLUŽBY A JEJÍ UŽÍVÁNÍ

- 2.1 Poskytovatel zajistí funkčnost služby ve smlouvou zaručené kvalitě a rozsahu do deseti dnů ode dne podpisu smlouvy.
- 2.2 Nedožadne-li se zákazník s poskytovatelem jinak, je poskytování zahájeno dnem, kdy poskytovatel oznámí zákazníkovi, že služba je technicky dostupná. O tomto poskytovatel obvykle zhotoví Protokol o předání služby do užívání, který se stává součástí této smlouvy.
- 2.3 Zákazník se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou nezbytně nutnou součinnost potřebnou k realizaci předmětu uzavřené smlouvy a případně i součinnost konečného uživatele služby, pokud jím není sám.
- 2.4 Poskytovatel poskytuje oprávněný přístup ke službám vymezeným uzavřenou smlouvou a nenesse odpovědnost za zneužití těchto služeb druhou smluvní stranou nebo jakoukoliv třetí osobou.
- 2.5 Poskytovatel neodpovídá za vady poskytané služby způsobené jiným poskytovatelem nebo uživatelem telekomunikačních služeb v rámci volných frekvencí pro poskytování telekomunikačních služeb.
- 2.6 Zákazník si na vlastní náklady a na vlastní odpovědnost zajistí instalaci, provoz a údržbu svých pracovních stanic včetně kabelových rozvodů své lokální počítačové sítě, případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Veškeré toto zařízení zůstává nadále ve vlastnictví zákazníka, musí splňovat obvyklé normy a standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese plnou odpovědnost za škodu způsobenou porušením těchto svých povinností.
- 2.7 Zákazník se zavazuje podávat poskytovateli bez zbytečných průtahů informace o všech podstatných změnách v konfiguraci své počítačové sítě souvisejících s charakterem poskytované služby. Jedná se zejména o zprovoznění serveru s protokoly IP a routeru.
- 2.8 V případě, že poskytovatel nesouhlasí se změnami v LAN zákazníka výše uvedenými, které vedou, nebo mohou vést, k poruše provozu sítě poskytovatele, k poruše zařízení poskytovatele umístěného v LAN zákazníka, či k pokusům obejít předmět smlouvy ze strany zákazníka, je o tom povinen zákazník informovat. V případě, že zákazník trvá na provedení výše uvedených změn, je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení zákazníkovi.
- 2.9 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či přerušit přístup zákazníka k poskytované službě, pokud zákazník ohrozí chod jakékoli části sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb do doby, než dojde k nápravě. Zákazník je povinen poskytnout účinnou součinnost při odstranění příčin ohrožení řádného provozu sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb.
- 2.10 Poskytovatel neodpovídá zákazníkovi za nepřímou způsobenou či následně se projevující škody vzniklé v důsledku užívání poskytovaných služeb a prací. Poskytovatel nenesse odpovědnost za funkčnost částí sítě Internet či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli nebo za výpadky v poskytování služeb a prací v důsledku vyšší moci. Poskytovatel dále nenesse odpovědnost za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnostem došlo následkem neobdobného nebo neoprávněného zásahu ze strany zákazníka nebo jiných neoprávněných osob.
- 2.11 Zákazník bude službu užívat způsobem chránícím práva třetích osob. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zveřejňovaných na www serveru, který zákazník případně umístí do uzlu poskytovatele. Poskytovatel nenesse odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.
- 2.12 Zákazník poskytovateli oznámí veškeré změny týkající se smlouvy (zejména změny jména, příjmení, trvalého bydliště, korespondenční adresy, kontaktního telefonu, emailové adresy, čísla účtu) do 15 dnů ode dne jejich vzniku.
- 2.13 V případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě a v případě přerušení poskytování služby, ke kterému docházelo po dobu delší než 10 procent doby příslušného účtovacího období, poskytne poskytovatel zákazníkovi slevu ve výši 3 procent z měsíční platby za každý započatý den snížené kvality služby nebo přerušení jejího poskytování. Sleva bude poskytnuta jen tehdy, pokud tento nárok zákazník uplatní formou reklamace dle čl. 3.7.

3. PODMÍNKY ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje na své náklady poskytnout zákazníkovi potřebnou a účinnou součinnost při odstranění závad bránících řádnému užívání poskytované služby, pakliže je tato závada prokazatelně na zařízení ve vlastnictví provozovatele.
 - 3.2 Pro určení místa závady je jako rozhraní stanoven box s konektorem napojený na síťové rozhraní, který je umístěn na místě určeném dohodou provozovatele a zákazníka.
 - 3.3 Testem na funkčnost služeb je v datových službách ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping anebo traceroute) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem na dodržení zaručené rychlosti je přenos souboru o velikosti min. 5000 kB ze serveru nebo na server v centru sítě poskytovatele, přičemž při testu není v LAN klienta generován žádný další provoz.
 - 3.4 Poskytovatel nenesse odpovědnost za závady na počítačové síti zákazníka. Počítačovou síť zákazníka se rozumí všechna zařízení a kabeláž od servisního rozhraní dále směrem k zařízení zákazníka.
 - 3.5 Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění poruchy v poskytování služby nejpozději do tří pracovních dnů od okamžiku jejich řádného nahlášení zákaznickým prostřednictvím emailu xlnet@xlnet.cz nebo telefonicky SMS na +420603209378, případně na kontakty uvedené na www stránkách poskytovatele.
- ### **4. REKLAMACE**
- 4.1 Reklamací na vyúčtování ceny se řídí 127/2005 Sb. zákonem o elektronických komunikacích. Reklamací je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování, jinak právo zanikne. Reklamací nutno podat písemně na adresu poskytovatele. Poskytovatel vyřídí reklamaci do 1 měsíce ode dne doručení
 - 4.2 V případě nesrovnalosti ve vyúčtování a provozu služby rozhoduje výpis z provozu zařízení poskytovatele.
 - 4.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či přerušit či částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě, každou neděli v rozmezí od 00:00 do 12:00 CET. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno je povinen na to zákazníka upozornit 3 dny předem. V takovém případě nevzniká zákazníkovi nárok na poskytnutí slevy podle čl. 2.13.
 - 4.4 V případě velké trvalé nebo opakující se odchylky od běžné dostupné rychlosti, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v čl. 4.1., 4.2. a 1.6. těchto podmínek. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pro tyto účely tohoto článku se za: a, velkou trvalou odchylkou od běžné dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosažené rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžné dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut b, velkou opakující se odchylkou od běžné dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosažené rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžné dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
 - 4.5 Přesné znění všeobecné oprávněné č. VO-S/107.2005-9 najdete na webových stránkách <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/36864/soubory/vos1final.pdf>

5. AUTORSKÁ PRÁVA A DALŠÍ UJEDNÁNÍ

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje nesdělovat třetím osobám údaje o zákazníkovi s výjimkou případů, kdy mu zákon ukládá povinnost takto učinit.
- 5.2 Zákazník je povinen užívat smlouvou vymezené služby způsobem nepoškozujícím a neohrožujícím autorská práva poskytovatele.

6. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Ceny poskytovaných služeb jsou v závislosti na zákaznickem zvoleném tarifu uvedeny v platném ceníku služeb, umístěn na internetových stránkách poskytovatele. Případně při individuálních tarifech uvedené dle smlouvy.
- 6.2 Účtovací období je jeden kalendářní měsíc, pokud ve smlouvě není uvedeno jinak. Maximálně se dá předplatit jeden kalendářní rok. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu (faktury) zákazníkovi, za dodané zboží: jednorázové platby (např. instalace, opravy apod.) jsou účtovány po provedení předmětného díla. Za dodané služby: pravidelné platby jsou účtovány v zákaznickem zvolené frekvenci vždy z měsíčním předstihem před začátkem období, ve kterém bude služba poskytována;
- 6.3 Účtované částky musí být řádně uhrazeny na účet poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději ke dni splatnosti, jinak je zákazník v prodlení. V případě prodlení zákazníka je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována smluvní pokuta 100 Kč. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele domáhat se náhrady škody.
- 6.4 Za řádnou platbu se považuje pouze platba ve výši uvedené v daňovém dokladu a se správným variabilním symbolem. V případě chyby v zadání příkazu zákazník neodkladně upozorní poskytovatele.
- 6.5 Nezaplatí-li zákazník ve lhůtě splatnosti dle vystavené faktury cenu za služby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu k plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění (Nouzové aktivace). Pro marném uplynutí této lhůty je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb, a to až do okamžiku řádného splnění závazků ze strany zákazníka. Pozastavení poskytování služeb z důvodu neplacení nezabývá zákaznickou povinností dále platit službu dle platné smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah se zákazníkem v případě, že zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo v případě, že soustavně opožděně platil (nejméně dvě po sobě jdoucí vyúčtování po lhůtě splatnosti) nebo soustavně neplatil (nejméně 3 nezaplacená vyúčtování) cenu za služby uvedenou ve vyúčtování, a to pouze po prokazatelném upozornění zákazníka.
- 6.7 Poskytovatel je oprávněn účtovat zákazníkovi náklady spojené s rozesláním upoznění a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je zákazník povinen uhradit ve lhůtě stanovené poskytovatelem.
- 6.8 Dojde-li v průběhu trvání smlouvy ke změně nákladů, cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytováním služeb, je poskytovatel oprávněn provést změny v ceníku poskytovaných služeb. Na takovou skutečnost musí zákaznicka upozornit umístěním informace na svých internetových stránkách, případně jiným vhodným způsobem.
- 6.9 Platba za poskytované služby na základě vystaveného daňového dokladu (faktury) může být provedena převodem z účtu, nebo v hotovosti.
- 6.10 Poskytovatel je oprávněn požadovat od zákazníka po uzavření smlouvy a před předáním instalace nebo před aktivací služby zálohu na provedené dílo dle platného ceníku.

7. ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE A ZAŘÍZENÍ ZÁKÁZNÍKA

- 7.1 Umístí-li poskytovatel k zákazníkovi vlastní zařízení v souvislosti s poskytováním služby dle smlouvy, zůstává toto ve vlastnictví poskytovatele, nestanoví-li výslovně smlouva jinak. Zákazník nemá právo do zařízení zasahovat. Zákazník souhlasí s umístěním anténního systému a dalšího potřebného zařízení na budovu a do prostor, ve kterých sídlí. Zákazník je dále povinen umožnit na základě žádosti přístup poskytovateli k zařízení.
- 7.2 Zákazník je povinen počínat si tak, aby na systému a zařízení ve vlastnictví poskytovatele nevznikla škoda, a to zejména neoprávněnou manipulací nepovolnými osobami. V případě porušení této povinnosti odpovídá zákazník za škodu na tomto zařízení poskytovateli způsobenou. Této odpovědnosti se zákazník zbaví v případě prokázání násilného vniknutí do objektu, jemuž nemohl zabránit a v případě škod způsobených vyšší mocí.
- 7.3 Zařízení, které je vlastnictvím zákazníka, se umístí po dohodě mezi zákazníkem a poskytovatelem služby. Poskytovatel neodpovídá za škody a vady přijímané služby, provede-li zákazník neobdobnou manipulací s tímto zařízením, nebo projeví-li se na tomto zařízení jiná vada.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Poruší-li některá ze smluvních stran podmínky této smlouvy, druhá strana jí písemně požádá o nápravu. Tato náprava musí být provedena v přiměřené lhůtě stanovené tím, kdo o nápravu žádá, není-li ve smlouvě nebo v těchto všeobecných podmínkách stanoveno jinak.
- 8.2 Nedojde-li ve stanovené lhůtě k nápravě, může poškozená strana od smlouvy odstoupit, a to písemným oznámením doručeným na adresu druhé smluvní strany. Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy bylo odstoupení doručeno druhé smluvní straně.
- 8.3 Poskytovatel je oprávněn k jednostranné změně všeobecných podmínek. Na tuto změnu upozorní uživatele alespoň 30 dní předem způsobem, který si uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování, a současně na svých internetových stránkách.
- 8.4 Všechna ostatní práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.5 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.1.2021 a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné smluvní podmínky poskytování telekomunikačních služeb vydané poskytovatelem.