

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ INTERNETU

INFONET a.s.,

Novolíšeňská 18, 628 00 Brno

e-mail: infonet@infotel.cz

Práva a povinnosti smluvních stran

1.1 Poskytovatel se zavazuje:

- umístit u objednatele k dlouhodobému pronájmu soubor zařízení a kabelových svodů sloužících pro připojení do INTERNETU /dále jen zařízení/ - pokud si objednatel soubor zařízení nezakoupí z vlastních zdrojů
- umožnit nepřetržitý (7 dní v týdnu po 24 hodin denně) přístup do sítě VLAN InfoNet a následně do INTERNETU
- na své náklady odstranit u objednatele nedostatky služeb, jenž jsou v rozporu s ustanoveními a specifikací obsaženými v této smlouvě a mají původ v technickém zařízení poskytovatele
- garantovat cenové ujednání této smlouvy minimálně po dobu jednoho roku od data podpisu této smlouvy
- Veškerý servis na poskytnutém zařízení zajišťuje poskytovatel, započne opravy nebo servis do 2 hodin od nahlášení poruchy a odstraní závadu do 24 hod. Toto se nevztahuje na poruchu sítě zaviněné třetí stranou

1.2 Parametry služby:

- Dojde-li ze strany poskytovatele k přerušení předmětu plnění této smlouvy na více jak 24 hod, má zákazník právo na slevu z měsíčního poplatku za každých 24 hod. Dojde-li ze strany poskytovatele k přerušení předmětu plnění této smlouvy o více než 10 dní v kalendářním měsíci, bude tato situace řešena individuálně. Inzerovaná, běžně dostupná, minimální i maximální rychlost, tj. kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9. Jedná se o následující rychlosti stahování a odesílání dat, které odpovídá měření na 4. vrstvě ISO/OSI síťového modelu.

Rychlost stahování/odesílání	Inzerovaná rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost	Maximální rychlost
20/20	20Mbps	18 Mbps	18 Mbps	20Mbps
50/50	50Mbps	48 Mbps	48 Mbps	50Mbps
100/100	100Mbps	95 Mbps	95 Mbps	100Mbps

- Za velkou trvající odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje 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 min. Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti. V případě, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů. Pokud se parametry služby trvale nebo pravidelně a opakovaně rozcházejí s uvedeným tvrzením, má zákazník právo na reklamaci dle následujícího bodu.
- Zákazník má povinnost uplatnit reklamaci služby do 2 měsíců od nahlášení poruchy, pokud zákazník nárokuje slevu, je nutné ji přesně vyčíslit včetně nárokovaného období. Reklamaci je nutné vyhotovit písemnou formou a doručit na adresu poskytovatele. Reklamace se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamace.

1.3 Poskytovatel je oprávněn

- Pokud dojde k prodlení objednatele s úhradou ceny za poskytované služby delší než 30 dnů po její splatnosti odstoupit od smlouvy. Odstoupení musí být písemné a doručeno druhé straně. V případě odstoupení od smlouvy poskytovatele je objednatel povinen uhradit veškeré plnění dlužné za dobu od odstoupení poskytovatele od smlouvy.
- odstoupit od smlouvy, pokud zjistí, že objednatel porušil obchodní tajemství, které si obě strany vymezily. Pro toto odstoupení platí bod 1.2a). Obchodním tajemstvím se pro účely tohoto ustanovení rozumí:
 - veškeré smluvní vztahy a ujednání z této smlouvy vyplývající
 - veškeré cenové ujednání v této smlouvě

1.4 Uživatel se zavazuje

- využívat poskytované služby v souladu s právními předpisy ČR příp. mezinárodními smlouvami
- vždy umožnit pracovníkům zhotovitele přístup k zařízení a k jiným zařízením, která má objednatel v pronájmu od poskytovatele. Mimo pracovní hodiny je zásah nutno předem ohlásit.
- umožnit do 10 dnů od ohlášení poskytovatele demontáž umístěného zařízení v případě ukončení poskytování služeb.
- dodržovat pokyny zhotovitele, které se vztahují k montáži, demontáži a provozu zařízení
- hradit řádně a včas faktury za poskytované služby
- bez zbytečného odkladu upozornit poskytovatele na chyby a vady v poskytovaných službách. Toto je specifikováno v podmínkách uvedené smlouvy

1.5 Uživatel je oprávněn

- a) požadovat po poskytovateli bezplatné odstranění vad služeb v rozsahu, na kterém se smluvní strany dohodly
- b) využívat veškeré možnosti vyplývající z poskytovaných služeb
- c) požádat o vrácení alikvotní části zaplacené ceny za poskytované služby. Toto ujednání je specifikováno v podmínkách uvedené smlouvy
- d) požádat poskytovatele o přemístění zařízení, kdy nedochází ke změnám v osobě objednatele, mění se pouze místo umístění tohoto zařízení. V tomto případě zůstává původní smlouva v platnosti, objednatel je však povinen zaplatit poskytovateli veškeré náklady spojené s přemístěním zařízení, jako jsou: cena práce, cena použitého materiálu, cestovné, vše podle předběžné kalkulace a ceníku poskytovatele. V tomto případě bude dodatek ke smlouvě o změně umístění zařízení.

Platební podmínky

- 1.6 Úhrada za poskytované služby je vždy stanovena podle rozsahu služeb, které jsou specifikovány ve smlouvě a její výše je vždy uvedena v příloze smlouvy.
- 1.7 Ceny za služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/90 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
- 1.8 Cena je splatná na základě vystaveného daňového dokladu (faktury) s datem splatnosti uvedeným ve smlouvě. Daňový doklad musí splňovat náležitosti zák. 588/92 Sb. ve znění pozdějších předpisů. V případě pozdní úhrady je sjednán úrok z prodlení, jehož výše je uvedena ve smlouvě.
- 1.9 Objednatel může kdykoliv v průběhu smluvního vztahu požádat o změnu služby s programem, který je cenově vyšší, než původní služba. Pokud chce objednatel požádat o změnu služby s programem, který je cenově nižší, než původní služba, musí tak učinit nejméně šest kalendářních měsíců předem, případně zaplatit poplatek za změnu služby, který je uveden v ceníku poskytovatele.
- 1.10 V případě, že se jedná o speciální cenovou nabídku, která bude takto vyznačena v příloze smlouvy, je cena sjednaná v této příloze cenou minimální po celou dobu trvání smluvního vztahu a nelze ji v průběhu trvání smlouvy snížit.

Náhrada škody na zřízení

- 1.11 Pokud uživatel zcizí, ztratí nebo poškodí zařízení, které má pronajato od poskytovatele je povinen poskytovateli uhradit cenu zařízení do výše 5.000,- Kč bez DPH, doplatit nezaplacené splátky a náklady spojené s vymáháním dlužné částky.
- 1.12 Pokud dojde ke zcizení zařízení z objektu jehož vlastníkem či jediným nájemcem je objednatel, je objednatel povinen uhradit rozdíl z náhrady škody, který nebude kryt pojišťovací společností. Pojistné podmínky jsou na požádání k nahlédnutí v sídle poskytovatele.

II. Závěrečná ustanovení

- 2.1 Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za informace získané prostřednictvím nabízených služeb
- 2.2 Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za informace nabízené objednatelem prostřednictvím poskytovaných služeb
- 2.3 Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, výpovědní lhůta činí 3 měsíce ode prvního dne následující měsíce po doručení výpovědi objednatele poskytovateli
- 2.4 Zabezpečení a ochrana at' již jednotlivého počítače či počítačové sítě je pouze v kompetenci objednatele; poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za jakékoliv problémy způsobené připojením do sítě INTERNET at' již domnělé či skutečné, a to ani v případě, že objednatel využívá pronájem routeru instalovaného poskytovatelem.
- 2.5 Pokud se netýká porušení smluvních povinností, jakož i porušení právních předpisů, které jsou dotčeny touto smlouvou, pak odpovědnost za toto porušení nese smluvní strana, která tuto povinnost porušila. Pokud se týká náhrady škody, pak platí obecná ustanovení obch. zákoníku v platném znění.
- 2.6 odpovědnost poskytovatele za škodu vzniklou objednateli, a to at' již ve formě skutečné škody nebo ušlého zisku, je omezena výší celkové částky účtované za objednatelovo používání služby, v souvislosti se kterou došlo ke vzniku předmětné škody během předchozích 3 měsíců před vznikem této škody. Jiné nároky na náhradu škody není objednatel po poskytovateli oprávněn požadovat. Tato náhrada škody bude poskytnuta poskytovatelem formou služeb, které budou odpovídat celkové částce účtované za služby za předchozí 3 měsíce.
- 2.7 Uživatel je povinen na své náklady zajistit přípojku 230 V, a to v té části budovy (např. půda, střecha), kde bude umístěno zařízení. Pokud objednatel tuto přípojku nezajistí, může ji zajistit poskytovatel. V tomto případě bude objednateli sdělena předběžná výše ceny za zhotovení kabeláže.
- 2.8 Zhotovitel a objednatel je povinen po dobu platnosti a ještě dva roky po předání díla zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech v hmotné i nehmotné formě, které jsou předmětem obchodního tajemství. Jde zejména o skutečnosti vyplývající z realizace této smlouvy t.j. předmětu smlouvy, ceny za dílo. Porušení obchodního tajemství je nekalou soutěží podle § 51 ObZ.
- 2.9 V případě, že uživatel bude s úhradou ceny za služby z této smlouvy v prodlení, je seznámen s tím, že poskytovatel bude postupovat takto:
 - a) 28 dnů po splatnosti faktury odpojí objednatele od sítě
 - b) pokud ani po odpojení objednatele nedojde k úhradě dlužné částky, provede poskytovatel demontáž zařízení s tím, že bude vymáhat vícenásobné náklady spojené s demontáží zařízení, jakož i veškeré, objednatelům dosud neuhrazené platby.
- 2.10 Všechny body těchto všeobecných smluvních podmínek jsou platné a závazné, pokud příslušná smlouva nestanoví jinak