

Všeobecné podmínky

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti FareNet s.r.o. se sídlem Praha 5, Peroutkova 2482/57

Článek I.

Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné podmínky stanoví podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb a postupy uzavírání smluv o poskytování těchto služeb společností FareNet s.r.o. Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené společností FareNet s.r.o. jako poskytovatelem těchto služeb a jakoukoliv jinou osobou jako uživatelem těchto služeb.

Článek II.

Předmět

2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout uživateli přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím připojení k datové síti poskytovatele v souladu s Osvědčením Českého telekomunikačního úřadu č. 717 pro poskytování veřejných služeb el. komunikací a uživatel se zavazuje za objednané služby platit poplatky v souladu s podmínkami uvedenými ve smlouvě.

2.2. Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím účastnické přípojky k datové síti poskytovatele, která se nachází na adrese uvedené ve smlouvě jako místo instalace a která je považována za koncový bod sítě poskytovatele (dále jen „koncové místo“).

2.3. Poskytovatel prohlašuje, že má potřebná oprávnění k výkonu všech práv a povinností podle smlouvy.

Článek III.

Obsah a kvalita služeb

3.1. Připojení k internetu je realizováno prostřednictvím datové sítě poskytovatele maximální rychlostí na koncovém místě dle této smlouvy (inzerované rychlosti jsou rovny maximální rychlostem). Uživatel bere na vědomí, že datová rychlost připojení je závislá na celkovém zatížení serverů sítě Internet a na hardwarové a softwarové konfiguraci zařízení uživatele. Pro kontrolu kvality služby se uvádí maximální rychlost, běžně dostupná rychlost (která nebude nižší než 60% inzerované rychlosti) a minimální rychlost nižší než 30% inzerované rychlosti. Pro kontrolu kvality se stanovuje tzv. velká trvalá odchylka a velká opakující se odchylka (vzorce pro výpočty rychlostí a trvání či četnosti odchylek jsou uvedeny v příloze těchto obchodních podmínek).

3.2. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb, nebo za informace, data a údaje dostupné v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných služeb, ani za přenos údajů v síti Internet, či za zpoždění, ztrátu či nedoručení dat.

Článek IV.

Zařízení pro poskytování objednaných služeb

4.1. Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány, jsou výlučným vlastnictvím poskytovatele (dále jen „zařízení poskytovatele“) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. Uživatel tímto vydává souhlas k umístění zařízení poskytovatele v místě instalace.

4.2. Uživatel je povinen si zabezpečit, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, hardwarové a softwarové prostředky, vč. instalace, a jejich funkčnost, potřebné pro připojení ke koncovému místu. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz koncového zařízení uživatele.

4.3. Uživatel je povinen zabezpečit zařízení poskytovatele proti poškození, ztrátě a odcizení.

4.4. O jakémkoliv poškození, odcizení, zničení apod. je uživatel povinen neprodleně informovat poskytovatele.

Článek V.

Užívání objednaných služeb

5.1 Uživatel se zavazuje poskytnout poskytovateli služeb veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu této smlouvy.

5.2. Uživatel je povinen informovat poskytovatele o změnách údajů uživatele nebo plátce, uvedených ve smlouvě, a to do 7 dnů.

5.3. Je-li pro realizaci dodávky objednaných služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, je uživatel povinen ji na vlastní náklady zabezpečit. Uživatel se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání objednaných služeb.

5.4. Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli služeb s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, montáží, údržbou, seřazením, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele, a pokud to bude nutné pro plnění předmětu této smlouvy, i do ostatních prostor nemovitosti uživatele, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti uživatele či jeho zástupce. Za účelem plnění této smlouvy se uživatel zavazuje umožnit na požádání poskytovateli nebo poskytovatelem pověřené firmě přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání této smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.

5.5. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto poskytuje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky poskytovatele, příp. jinými činnostmi obdobného charakteru.

5.6 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné nedoručení nebo ztrátu dat během přenosu či na koncovém zařízení uživatele. Uživatel je výlučně odpovědný za zálohování dat na koncovém zařízení a poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování provedl či nikoliv.

5.7. Uživatel se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu a není oprávněn k jakémukoliv jinému využití objednaných služeb bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, zejména není uživatel oprávněn umožnit bezplatné nebo komerční využívání objednaných služeb třetím osobám, nebo jejich komerční využití. V případě umístění koncového místa v bytě není porušením těchto podmínek využívání služeb všemi členy domácnosti, uživatel však nesmí provést či umožnit převedení či rozbočení signálu z koncového bodu mimo prostor bytu. V případě porušení této povinnosti se uživatel zavazuje uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši Kč 15.000,- za každé takové porušení.

5.8 Uživatel se zavazuje:

- a) užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy
- b) nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn.
- c) nepoužívat objednané služby ani zařízení poskytovatele, ať přímo, či nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoli hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání nebo pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, jeho softwaru nebo datům.
- d) nepoužívat a nešířit jakékoli nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování.
- e) provést na svém zařízení opatření proti průniku zvenčí (např. ochrany heslem, vypnutí sdílení disku apod.)
- f) zdržet se jakýchkoli jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména v oblasti zasílání nevyžádané pošty (spammu), vícenásobnému stahování velkých datových objemů apod., stejně tak jako jednání porušující autorská či jiná práva jiných subjektů

e) nepřipojovat ke koncovému bodu – pokud není dohodnuto jinak - více než jedno koncové zařízení uživatele.

5.9 Jakékoliv porušení čl. 5.7 a 5.8 uživatelem je považováno z a podstatné porušení této smlouvy a poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit či přerušit poskytování služeb uživateli, a to i bez předchozího upozornění. Poskytovatel obnoví poskytování služeb po písemné žádosti uživatele a po zaplacení příslušných poplatků., pokud uživatel zjedná nápravu.

Článek VI.

Odstraňování poruch a reklamace

6.1 Při poskytování objednaných služeb (podle použité technologie) může docházet k občasným snížením kvality, rychlosti či přerušení poskytování služby. Pokud lze takové omezení, přerušení či snížení rychlosti či kvality předvídat, oznámí poskytovatel uživateli vhodným způsobem (elektronickou poštou apod.) tuto skutečnost předem.

6.2. Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb či závady na zařízení poskytovatele neprodleně po jejich zjištění

6.3. Poskytovatel se zavazuje neprodleně po nahlášení zahájit práce na odstranění poruchy a odstranit závady na své straně, znemožňují-li uživateli zcela využívat služeb dle čl. II, nejdéle do dvou pracovních dnů od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu k zařízením poskytovatele, přerušení dodávky elektrické energie apod.

6.4 V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pro účely tohoto článku se za:

- velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje 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;
- velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě 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 minut;

6.4 Reklamace zákazníka budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti, obvykle do 15 dnů po podání reklamace. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude účastníkovi vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtována za vadně poskytnutou službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Podání reklamace nezabavuje uživatele povinnosti platit pravidelné a jiné poplatky či platby dle smlouvy.

6.5 Poskytovatel je oprávněn omezit ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou.

6.6 Náklady na odstranění závady nese – nestanoví-li smluvní podmínky jinak – poskytovatel, s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli a uživatel povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění závady dle ceníku poskytovatele.

6.7. Uživatel se zavazuje hradit poplatky dle ceníku servisních poplatků poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení, které nese poskytovatel podle čl.6 této smlouvy.

Článek VII.

Poplatky za objednané služby a platební podmínky

7.1. Uživatel je povinen platit

a) vstupní a instalační poplatky, pokud jsou sjednány

b) pravidelné poplatky v souladu dle smlouvy do 10 skončení fakturačního období, dnem zdanitelného plnění je při opakovaném poskytnutí služby poslední den fakturovaného období. Na počátku poskytování jednotlivých služeb, vč. změn, je datum zdanitelného plnění uvedeno na příslušném vyúčtování.

7.2. Vstupní a instalační poplatky se uživatel zavazuje uhradit nejpozději do 10 dnů od data obdržení prvního vyúčtování, vyúčtování je zasíláno běžnou poštou nebo elektronicky.

7.3 Uživatel může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, rozsahu služeb, výší pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo v jiných odůvodněných případech bez předchozího vyrozumění. Uživatel je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě 15 dnů od jeho obdržení.

7.4 Způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením ve lhůtě nejméně třiceti dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Uskutečněním platby pravidelných poplatků uživatelem v souladu s navrženými změnami dojde k přijetí návrhu ze strany uživatele. K akceptaci navrhované změny poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené uživatelem v účtovacím systému poskytovatele.

7.5. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv za trvání této smlouvy navrhnout uživateli změnu výše pravidelných poplatků, a to písemným sdělením nové výše pravidelného poplatku uživateli ve lhůtě nejméně třicet dnů předem. Uhrazením pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě strany platnou a účinnou.

7.6. Uživatel je povinen platit poplatky jiné než dle bodu 7.1 ve lhůtě do 15 dnů od data události, která je pro povinnost poplatku rozhodná, pokud smlouva, ceník nebo smluvní podmínky nestanoví jinak.

7.7 Všechny poplatky uvedené ve smlouvě, smluvních podmínkách či ceníku bude uživatel hradit na bankovní účet poskytovatele, uvedený nejpozději v prvním vyúčtování, pokud není dohodnuto jinak, a to ve sjednaných lhůtách. U všech plateb včetně mimořádného vyúčtování se v pochybnostech má za to, že vyúčtování bylo uživateli doručeno pátý den po jeho odeslání. Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku se správným variabilním symbolem v jeho plné výši na účet poskytovatele.

7.8 Uživatel nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže uživatel neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle smlouvy, smluvních podmínek řádně a včas a prodlení s platbou bude delší než 7 dní, poskytovatel může uživateli bez předchozího oznámení omezit nebo přerušit poskytování objednaných služeb. Nezávisle na tom má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností způsobem uvedeným v čl. 8.7 těchto smluvních podmínek a žádat okamžitou náhradu škody a zaplacení smluvních pokut dle smlouvy nebo smluvních podmínek či ceníku. Zaplatí-li uživatel nebo plátec celou dlužnou částku, vč. poplatku za znovu zapojení služby, popř. jiné platby dle ceníku nebo smluvních podmínek, poskytovatel obnoví v přiměřené lhůtě dodávku objednaných služeb na jeho písemnou žádost.

7.9 Pro případ prodlení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 0,1 % dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích.

7.10 Poskytovateli náleží po dobu platnosti smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě smlouvy, smluvních podmínek a ceníku nezávisle na tom, zda uživatel objednané služby skutečně využíval.

7.11 Smluvní pokuty je uživatel povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti dle čl. 7.3. Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích dle ceníku.

Článek VIII.

Trvání a zánik smlouvy

8.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, a to písemně nebo dálkovým způsobem (mail, telefon apod.)

8.2 Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami, nebo ode dne ústního sjednání, a účinná dnem zahájení dodávky služeb.

8.3 Uživatel i poskytovatel jsou oprávněni tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je jeden kalendářní měsíc a začíná plynout prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po dni, kdy byla druhá smluvní straně doručena výpověď.

8.4 Uživatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět v případě, že neakceptuje návrh na změnu pravidelných poplatků učiněný poskytovatelem podle čl. 7.5 těchto podmínek. Výpovědní lhůta je jeden kalendářní měsíc a začíná plynout prvním dnem následujícího měsíce po dni, kdy byla uživateli doručena písemná výpověď poskytovatele.

8.5 V případě pochybností se má za to, že výpověď byla doručena druhé smluvní straně pátý den po odeslání.

8.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy:

a) v případě prodlení uživatele s platbou poplatků či jiných plateb podle této smlouvy po dobu delší než sedm dní nebo

b) v případě podstatného porušení povinností uživatele vyplývajícím z této smlouvy, nebo

c) jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět této smlouvy, nebo

d) pokud dojde ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem, příslušné nemovitosti nebo

e) pokud nastanou při instalaci koncového místa nepředvídatelné okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb do 60 dnů od podpisu této smlouvy, nebo

f) z jiných technických důvodů na straně poskytovatele, znemožňující poskytovateli plnit předmět této smlouvy po dobu delší než 30 dní a nedojde-li k dohodě smluvních stran, nebo

g) odvolá-li uživatel zmocnění dle čl. 9.5 této smlouvy, nebo

h) uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresních údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost.

Odstoupení od smlouvy je účinné doručení písemného odstoupení poskytovatele od této smlouvy uživateli na adresu uvedenou ve smlouvě, popř. – oznámí-li uživatel po dobu platnosti smlouvy změnu adresních údajů – na poslední známou adresu uživatele.

8.7 Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel přestane dodávat objednané služby po dobu delší než 30 dnů. Odstoupení od této smlouvy je účinné doručení písemného odstoupení uživatele poskytovateli.

8.8 Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení této smlouvy jsou vstupní či aktivací poplatky nevratné..

8.9 Po dobu plynutí výpovědní lhůty je poskytovatel oprávněn účtovat pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky podle této smlouvy, a uživatel je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik smlouvy nemá vliv na nárok poskytovatele na zaplacení dlužných částek za objednané služby a event. smluvní pokuty ke dni ukončení této smlouvy.

8.10: Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od smlouvy uživateli přeplatek na pravidelných poplatcích, je poskytovatel povinen tento přeplatek na základě písemné výzvy uživatele vrátit do 60 dnů od doručení výzvy poskytovateli.

8.11. Po ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje bez zbytečného odkladu své zařízení demontovat a uživatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k takové demontáži. V případě, že uživatel neumožní demontáž zařízení, má poskytovatel nárok na náhradu způsobené škody.

Článek IX.

Společná a závěrečná ustanovení

9.1 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést práva a povinnosti vyplývající uživateli ze smlouvy.

9.2 Smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou smluvních stran nebo postupem uvedeným v 2.3, 7.4 a 7.5 těchto podmínek

9.3 Uživatel prohlašuje, že byl při uzavření smlouvy seznámen s platnými podmínkami provozovatele pro poskytování objednaných služeb, zejména byl seznámen s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení uživatele připojovaných ke koncovému místu, se způsobem užívání objednaných služeb, úhradou poplatků, odstraňováním závad a souhlasí s nimi.

9.5 V souladu se zákonem o GDPR, uděluje po dobu trvání smlouvy uživatel poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat uchovávat a užívat jeho údaje uvedené v této smlouvě (dále jen osobní údaje uživatele) pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti splněním předmětu této smlouvy poskytovatelem – zejména informace o nových službách poskytovatele, průzkumy spokojenosti s objednanými službami, marketingové akce prováděné poskytovatelem příp. třetí osobou na základě smlouvy s poskytovatelem. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a že je oprávněn zmocnění kdykoliv odvolat.