

Obchodní podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb společnosti VHV SPEED, spol. s r. o. účinné od 1.1.2021

I. Všeobecná ustanovení

1.1. Úvodní ustanovení

1.1. VHV SPEED, spol. s r.o., je Poskytovatelem přístupu ke službám sítě internet (dále jen „Poskytovatel“) na základě Osvědčení č. 2408/2 vydaného Českým telekomunikačním úřadem pod číslem jednací 17 353/2010-636 ze dne 31. března 2008 (dále jen „ČTU“) na území České republiky podle mapy pokrytí signálem.

1.1.2. Tyto Obchodní podmínky pro poskytování služby přístupu k síti internet platí pro všechny smluvní vztahy mezi Poskytovatelem na straně jedné a fyzickými osobami (podnikateli či spotřebiteli) a právnickými osobami a dalšími subjekty práva (dále jen „Uživatel“) (dále jen „Obchodní podmínky“) a tvoří přílohu Smlouvy o poskytování přístupu ke službám sítě internet a jsou její nedílnou součástí.

1.1.3 Při uzavření Smlouvy distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele Uživatel potvrzuje, že byl s dostatečným předstihem před uzavřením takové Smlouvy informován o podmínkách Smlouvy v potřebném rozsahu požadovaném ust. § 1811 a 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

1.2. Změny Obchodních podmínek

1.2.1. Poskytovatel může tyto obchodní podmínky změnit nebo do nich doplňovat nová ustanovení, zejména pokud jde o působnost, platnost, rozsah změn a doplňků Obchodních podmínek a pravidla pro realizaci těchto změn. Znění změn a doplňků včetně úplného znění těchto novelizovaných Obchodních podmínek zveřejní Poskytovatel na svých webových stránkách a Uživatelé zašle emailem informaci o této změně nejpozději 1 měsíc předem dnem navrhované účinnosti nebo jakýmkoli způsobem dohodnutým pro komunikaci mezi Poskytovatelem a uživatelem v rámci předmětného smluvního vztahu. Pokud Uživatel s navrženou novelizací Obchodních podmínek nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu předmětný smluvní vztah vypovědět s účinností k datu bezprostředně předcházejícímu datu účinnosti navrhované novelizace, nebo pokud takové právo Uživatelé zakládá zákon, s okamžitou účinností. Pokud Uživatel během této doby podá výpověď služby z důvodu změny Podmínek v jeho neprospěch, platí po dobu výpovědní lhůty Podmínky původní. Pokud Uživatel smluvní vztah nevypoví, stává se nové znění Obchodních podmínek závazným pro uzavření předmětný smluvní vztah jako změna původně sjednaných podmínek smluvního vztahu, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Obchodních podmínek jako den nabytí platnosti nového znění Obchodních podmínek.

1.2.2 V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Obchodními podmínkami změni přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle ust. 1.2.1. Těchto obchodních podmínek. O takové změně bude Poskytovatel Uživatele informovat.

1.3. Obchodní místa

1.3.1. Obchodní místo je místo, ve kterém Poskytovatel uzavírá své obchody, a to v prostorách obvyklých pro podnikání nebo prostřednictvím svých pověřených zaměstnanců a smluvních partnerů mimo obchodní místa, tj. v místech, kde Uživatel tyto služby požaduje, pokud k nim prokáže platný titul pro jejich užívání.

1.3.2. Obchodním místem je sídlo firmy nebo její provozovna.

1.4. Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto Podmínek se rozumí:

1.4.1. Poskytovatel – obchodní společnost VHV SPEED, spol. s r.o.

1.4.2. Uživatel telekomunikační služby je fyzická osoba (podnikatel či spotřebitel) nebo právnická osoba, která je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.

1.4.3. Účastníci jsou poskytovatel na straně jedné a Uživatel na straně druhé.

1.4.4. Rychlost internetu – rychlost stahování (download) a vkládání (upload) dat. Je rozlišována rychlost minimální, maximální, běžně dostupná a inzerovaná. Rychlost internetu je měřena na transportní vrstvě. Ve svém Ceníku služeb uvádí poskytovatel inzerovanou rychlost. Hodnoty rychlostí, a to jak pro stahování, tak pro vkládání (download i upload), pro jednotlivé služby jsou uvedeny ve Specifikaci služeb.

Maximální rychlost – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípoje či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Běžně dostupná rychlost – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá.

Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Minimální rychlost – nejnižší rychlost stahování (download) a vkládání (upload) dat, kterou se přkerou se Poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované. (Pokles k minimální rychlosti se může projevovat zejména ve večerních hodinách, kdy se předpokládá vyšší zatížení celé sítě. Snížení rychlosti stahování dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek např. zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek. Snížení rychlosti odesílání dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek např. zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů. Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy a smluvní dokumentace.

1.4.5 Za velkou trvajícím odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (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 hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (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 minut. Pokud koncový uživatel změní jednu z těchto odchylek, tak má právo toto ihned reklamovat.

1.4.6. Masky (Maska podsítě) je číslo, které v informacích popisuje rozdělení počítačové sítě do podsítí (anglicky subnets). Masky sítě zapsané v binárním tvaru má zleva samé jedničky až do místa, kde končí číslo sítě a na místě části pro číslo síťového rozhraní jsou samé nuly. Pomocí masky sítě router rozhoduje o směrování (anglicky routing) IP datagramů.

1.4.7. Uživatelské rozhraní: je souhrn způsobů, jakými Uživatel přistupuje do systému, ovlivňují chování strojů, zařízení, počítačových programů či komplexních systémů. Zároveň může sloužit i ke vzdálenému přístupu k datům pro potřeby Uživatele.

1.4.8. IP (Internet Protocol number) - je unikátní číslo, které jednoznačně definuje počítač v síti Internet. Z toho vyplývá, že jeden počítač = jedna nebo více IP

adresa. Více IP adres v případě, že má více síťových adaptérů.

1.4.9. Počet IP - počet přidělených IP adres od Poskytovatele.

1.4.10. Veřejná IP - umožňuje dostupnost vašeho počítače z celé sítě Internet a je možné využívat přímého spojení protokolů TCP/UDP, které využívá většina komunikačních programů

1.4.11. Měsíční paušál je poplatek za služby přístupu k síti internet (včetně DPH) splatný vždy do patnáctého dne příslušného kalendářního měsíce na účet Poskytovatele, není-li s Uživatelé ve Smlouvě dohodnuto jinak.

1.4.12. Brána (Default Gateway) - zařízení v síti (směrovač), na něž se posílají IP pakety s takovou cílovou adresou, která nepatří do lokální sítě, do níž je počítač přímo připojen.

1.4.13. DNS Domain Name System - systém, který překládá doménové názvy na IP adresy. Počítače mezi sebou komunikují pomocí IP adres. Ty jsou však pro člověka špatně zapamatovatelné, tak si vymyslel domény a vznikl systém DNS. Běžnému uživateli pak stačí zapamatovat si doménové jméno (např. www.seznam.cz) a DNS zařídí, že se prohlížeč spojí se správným serverem a zobrazí Vám požadované stránky.

1.4.14. Koncový bod sítě (dále jen koncový bod) – technicky specifikované rozhraní mezi sítí a připojovaným koncovým zařízením. Koncový bod je součástí sítě a bodem, ve kterém je uživateli telekomunikační služby poskytován přístup k síti internet. V případě kabelového rozvodu je tímto bodem zásuvka. V případě bezdrátového připojení je tímto bodem Access Point (vysílač).

1.4.15. Koncové zařízení - zařízení, které Uživatel připojuje ke Koncovému bodu (například PC, notebook, router).

1.4.16. MAC adresa (z anglického „Media Access Control“) MAC adresa je unikátní číslo, kterým se vyznačuje každý síťový adapter od výrobce. Bývá devítimístné a skládá se z čísel a písmen. Příkladem MAC adresy je např. 00:0C:2B:DE:3F:25. Za běžných okolností se tato adresa nedá v operačním systému změnit - je daná výrobcem. Znáte svoji MAC adresu je však důležité z důvodu, že váš přístup na INTRANET nebo INTERNET je definován MAC adresou portu, k němuž se připojujete.

1.4.17. Technické prostředky pro poskytování služeb přístupu k síti internet jsou taková technická zařízení nebo jejich kombinace, které mají schopnost vysílat a přijímat signály umožňující poskytování uvedených služeb.

1.4.18. Ceník – smluvní dokument, který je uveřejněn na www stránkách Poskytovatele a ve kterém jsou uvedeny zejména závazné cenové podmínky spojené s poskytováním Služby.

1.4.19. Smlouva – právní dokument, který stanoví podmínky poskytování Služby, vzájemně odsouhlasené Uživatelé a Poskytovatelem.

II. Charakteristika poskytovaných služeb

2.1. Vznik smluvního vztahu

2.1.1. Smluvní vztah vzniká uzavřením písemné Smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelé adhezním, případně distančním způsobem, kde jsou uvedeny rozhodné skutečnosti pro poskytování služby přístupu k síti internet a řídí se v pořadí významnosti příslušnou Smlouvou, těmito Obchodními podmínkami a Ceníkem. V případě uvedení nepravdivých údajů Uživatel odpovídá Poskytovateli za vzniklou škodu.

2.1.2. Pro případ, že Uživatel požaduje technické prostředky pro poskytování služeb přístupu k síti internet, Smluvní vztah vzniká uzavřením Smlouvy s prodejem nebo výpůjčkou, technických prostředků potřebných pro poskytování služby přístupu k síti internet. Vlastnické právo k technickým prostředkům přechází na Uživatelé až zaplacením celé kupní ceny.

2.1.3. Uživatel rovněž předloží oprávnění k užívání tohoto místa Uživatelé nebo jiným právním důvodem, který umožní Poskytovateli instalovat v takovém místě technické prostředky pro poskytování služeb přístupu k síti internet.

2.1.4. Uživatel vybírá typ a parametry služby podle nabídky, kterou uveřejňuje Poskytovatel na svých internetových stránkách nebo obchodních letáčích.

2.1.5. Veškerá komunikace týkající se smluvního vztahu musí být vedena písemnou formou. V rámci uzavírání smlouvy a poskytování služeb souhlasí Smluvní strany, že písemná forma je zachována, je-li úkon učiněn elektronicky zasláním na e-mailovou poslední uvedenou adresu Poskytovatele či na e-mailovou adresu Uživatele k tomu Uživatelem určenou ve Smlouvě. Účastníci se dále dohodli, že podpisy smluvních stran mohou být nahrazeny vyjádřením kterékoli smluvní strany v síti Internet (například e-mailem) neboť je to s ohledem na charakter Služby obvyklé.

2.1.6. Zásilkou je možné doručovat osobně, poštou, kurýrní službou nebo jiným dohodnutým způsobem umožňujícím přepravu a prokazatelné doručení zásilkou. Zásilkou se považují za doručené třetí (3.) pracovní den po jejich odeslání na území České republiky či patnáctý (15.) pracovní den po jejich odeslání na adresu do zahraničí, bez ohledu na to, jestli adresát zásilku převzal či nikoliv. Poskytovatel je též oprávněn zvolit i jiné způsoby doručování, např. elektronickou poštou tím se rozumí doručení elektronické zprávy druhému Účastníku potvrzené elektronickými prostředky. V případě, že zásilku nelze doručit na elektronickou adresu Poskytovatele uvedenou v těchto Obchodních podmínkách či na elektronickou adresu Uživatele, kterou určil Uživatel ve Smlouvě, platí doručení podle předchozí věty.

2.1.7. Uživatel, který je spotřebitel, má pro případ, že smlouva byla uzavřena mimo obchodní prostory či distančním způsobem, právo odstoupit od uzavřené smlouvy v zákonné lhůtě 14 dní, to ale neplatí v případě, že bylo před uplynutím této lhůty s výslovným souhlasem uživatele započato s poskytováním služby dle smlouvy (tj. pokud uživatel již službu obdržel nebo její část).

2.2. Změna smluvního vztahu

Rozsah a druh objednaných služeb uvedených ve smlouvě může být měněn dohodou obou Účastníků. Návrh na změnu rozsahu nebo druhu objednaných služeb je Účastník povinen sdělit druhému účastníku písemným oznámením ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Změna smluvního vztahu vyžaduje písemnou formu.

2.3. Ukončení smluvního vztahu

2.3.1. Smluvní vztah může být ukončen:

- dohodou Účastníků;
- smrtí fyzické osoby;
- zánikem právnické osoby bez právního nástupce;
- změnou obchodních podmínek ve smyslu ustanovení odd. 1.2. odst. 1.2.1.

- u smluv uzavřených na dobu neurčitou výpovědi kterékoli smluvní strany i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 1 (jeden) měsíc, která počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhému Účastníku;

- smluvní vztah sjednaný na dobu určitou končí uplynutím sjednané doby nebo odstoupením Poskytovatele nebo Uživatele pro porušení bodu 2.1.1 a 2.1.3 nebo odstoupením pro neplnění nebo porušení smluvních podmínek podle bodu 2.3.2. anebo dohodou účastníků. **V případě předčasného ukončení smlouvy na dobu určitou před uplynutím stanovené doby je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli poměrnou část ceny za poskytnutí technických prostředků pro poskytování služby přístupu k síti internet uvedenou v servisním listu. Poskytovatel je oprávněn dále účtovat smluvní pokutu ve výši 20% součtu měsíčních poplatků vybraného tarifu, které zbývají do konce sjednané doby určité.**

2.3.2. Za neplnění smluvních podmínek se ze strany Uživatele se považuje porušení ustanovení čl. III, odst. 3.1.1., 3.1.2., 3.1.3., 3.1.5., 3.1.6., 3.1.7. Obchodních podmínek a dále ustanovení 3.1.8., 3.1.10. a 3.1.11 Obchodních podmínek. Za porušení podmínek ze strany Poskytovatele se považuje porušení ustanovení čl. III odst. 3.2. Obchodních podmínek zejména písm. 3.2.1., 3.2.2..

2.4. Reklamacce

2.4.1. Reklamacce je nutné uplatnit písemně v obchodních místech Poskytovatele či na jeho e-mailové adrese uvedené ve Smlouvě. Podání reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost Uživatele uhradit vyúčtovanou, i spornou cenu za poskytování služeb, pokud se Uživatel a Poskytovatel nedohodli jinak. Reklamacce se řídí reklamačním řádem, který Poskytovatel vydává samostatně.

2.4.2. Poskytovatel poskytuje na věci a technické prostředky pro poskytování služeb přístupu k síti internet, které pro Uživatele prodal a instaloval záruku 24 měsíců. Tato záruka se nevztahuje na bezplatné vypůjčené věci a technické prostředky pro poskytování služeb v síti internet.

2.4.3. Záruční doba běží od odevzdání věci Uživateli. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než Poskytovatel, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádné a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

2.4.4. Záruka se nevztahuje na vady, které jsou způsobeny běžným opotřebením, nesprávnou manipulací, neodborným zásahem, mechanickým poškozením nebo nebyl-li výrobek nebo služba používána a ošetřována v souladu s návodem k použití či údržby.

2.4.5. Záruka se uplatňuje v obchodních místech Poskytovatele.

2.5. Způsob mimosoudního vyřizování stížností a ochrana spotřebitele

2.5.1. V případě, že u nás objednáte poskytovanou službu jako spotřebitel, tedy pokud ještě fyzickou osobou a služby objednáte mimo rámec své podnikatelské činnosti, vztahuje se na Vás zákonná ochrana spotřebitele

Jako spotřebitel máte zejména právo odstoupit od smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku či mimo obchodní prostory, právo na sdělení informací před uzavřením smlouvy (informace jsou obsaženy v těchto obchodních podmínkách nebo na webovém rozhraní), právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy.

2.5.2. Uživatel podává jako spotřebitel stížnost poštou, v obchodních místech Poskytovatele, a to v písemné podobě nebo elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě Uživatel ve stížnosti popíše skutečnosti, na které si stěžuje a doloží svá tvrzení příslušnými důkazními prostředky.

2.5.3. Poskytovatel se bude stížností zabývat a základní lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dní a počíná běžet následující den po dni podání či doručení stížnosti.

2.5.4. Pokud si Poskytovatel vyžádá předložení dalších skutečností, které jsou nezbytné pro vyřízení stížnosti, lhůta se přerušuje až do doby, než budou Uživatelem požadované další skutečnosti doloženy v požadovaném rozsahu.

2.5.5. Pokud objednáte naše služby jako spotřebitel a vznikne-li mezi námi spor ze smlouvy, který se nám nepodaří vyřešit přímo, máte právo obrátit se, s tímto sporem na Český telekomunikační úřad www.ctu.cz za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

2.6. Rozsah poskytované veřejné telekomunikační služby

Poskytovatel uděluje Uživateli právo přístupu k síti Internet s technickými parametry sjednanými ve Smlouvě. Služby Poskytovatele mohou využívat pouze ti Uživatelé, kteří jsou v dosahu Koncového bodu sítě Poskytovatele a s nimiž Poskytovatel uzavřel Smlouvu. Není-li dohodnuto jinak, je součástí služby připojení k Internetu neveřejná IP adresa.

2.7. Vymezení území a dodací lhůty

2.7.1. Veřejná telekomunikační služba se poskytuje na území dosahu Koncových bodů sítě Poskytovatele na území ČR podle mapy pokrytí, která je uveřejněna na webových stránkách www.vhvspeed.cz.

2.7.2. Poskytovatel zajistí dodání, montáž a konfiguraci technických prostředků potřebných pro poskytnutí služby přístupu k síti internet do 15 (patnácti) pracovních dnů ode dne přijetí a potvrzení

objednávky za předpokladu, že Uživatel prokáže právní důvod užívání místa pro montáž a konfiguraci technických prostředků a umožní přístup do místa, kde požaduje zajištění poskytování předmětné služby. Smlouva se sjednává při dodání, instalaci a konfiguraci technických prostředků pro poskytování služby přístupu k síti internet a poskytování služby je zahájeno bezprostředně po montáži a konfiguraci (případně dodání) technických prostředků pro poskytování služby.

2.8. Ceny za poskytování telekomunikačních a ostatních služeb

2.8.1. Cena za Službu je uvedena ve Smlouvě nebo v Ceníku. Služby jsou poskytovány za smluvní ceny.

2.8.2. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Období, za které jsou služby účtovány, je označeno na vyúčtování telekomunikačních služeb.

2.8.3. Poskytovatel je oprávněn vystavit a zaslat vyúčtování i v jiné formě než tištěné, např. elektronicky.

2.8.4. Splatnost faktury s vyúčtováním ceny za poskytnutou Službu je uvedena na daňovém dokladu v souladu se Smlouvou, těmito Obchodními podmínkami a Ceníkem.

2.8.5. Poskytovatel může po dohodě s Uživatelem sjednat platební kalendář na určité sjednané období platnosti smlouvy, nejdéle však na kalendářní rok, který nahrazuje daňový doklad za jednotlivá měsíční vyúčtování.

2.8.6. Cena za Službu se účtuje i za období dočasného přerušení provozu z důvodu porušení smluvních podmínek ze strany Uživatele.

2.8.7. Časovou jednotkou pro poskytování služby přístupu k síti internet uvedené v ceníku je kalendářní měsíc. Ostatní ceny za výrobky a služby související jsou uvedeny v jednotlivých, které jsou nedílnou součástí způsobu stanovení ceny.

2.8.8. Závaznou měnou uvedenou v ceníku jsou koruny české (CZK). Pokud bude s Uživatelem sjednána měnová doložka na jinou měnu, platí pro její přepočít kurzy České národní banky platný v den splatnosti závazku nebo jiné platby podle sjednané smlouvy.

2.9. Hlášení poruch a jejich odstraňování

Poruchy je možno oznámit telefonicky 734 489 324, e-mailem podpora@vhvspeed.cz či písemně na kontakty uvedené ve Smlouvě a to nejpozději do sedmi dnů od výskytu poruchy. Porucha bude odstraněna v co nejkratším termínu odpovídajícím závažnostní poruchy.

2.10. Nároky uživatele za vzniklé výpadky v poskytování připojení

Pokud Poskytovatel z jakýchkoliv důvodů přestane plnit podmínky smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, má právo Uživatel na vrácení poměrné částky za dobu, po kterou přerušil poskytování poskytovaných služeb, pokud by tato částka překročila 100,- Kč v kalendářním měsíci. Reklamacce nebo stížnost je nutné uplatnit u Poskytovatele dle čl. II. odst. 2.4. a 2.9.. Nárok na vrácení poměrné částky se Uživateli započítává od 1 dne nahlášení poruchy.

III. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Práva a povinnosti Uživatele

3.1.1. Uživatel se zavazuje dodržovat při užívání Služby ujednání Smlouvy, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Obchodní podmínky.

3.1.2. Uživatel je povinen rovněž předložit oprávnění k užívání místa Uživatelem nebo jiným právním důvodem, který umožní Poskytovateli instalovat v takovém místě technické prostředky pro poskytování služeb přístupu k síti internet.

3.1.3. Uživatel při uzavírání smluvního vztahu sdělí Poskytovateli i ostatní informace skutečnosti, které jsou potřebné pro bezvadnou činnost technických prostředků pro službu přístupu k síti internet, mezi které patří zejména klimatické poměry (teplotu, vlhkost apod.) a které musí být v tolerancích určených výrobcem pro provoz předmětných technických prostředků a pro tyto technické prostředky musí zajistit

v prostorách, které označil jako místo pro poskytování předemné služby parametry, které výrobce těchto technických prostředků předepisuje po celou dobu záruky i po celou dobu používání, respektive trvání smluvního vztahu.

3.1.4. Uživatel si při uzavírání smluvního vztahu vybere druh tarifu, který může v průběhu smluvního vztahu se souhlasem poskytovatele měnit, pokud to umožňují jeho technické prostředky pro poskytování předemné služby.

3.1.5. Uživatel nesmí provádět jakékoli změny či úpravy na technickém zařízení Koncového bodu, zejména nesmí při užívání Služby používat či připojit Koncové zařízení, které neodpovídá závazným technickým normám a které je nezpůsobilé a může narušit provoz Služby či integrity sítě. V případě porušení této povinnosti je Uživatel odpovědný za vzniklou škodu.

3.1.6. Uživatel se zavazuje platit řádně a včas cenu za poskytnutou Službu. Je-li Uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby více jak 30 (třicet) dní, je Poskytovatel oprávněn zamezit uživateli přístup ke službě podle ustanovení odst. 3.2. bodu 3.2.4. těchto Obchodních podmínek a Uživatel je povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu z prodlení s placením peněžitého závazku ve výši 0.5% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení s placením peněžitého závazku.

3.1.7. Pokud Uživatel obdrží při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření přístupové údaje pro užívání služby je povinen je chránit před zpřístupněním třetím osobám. Za zneužití Služby v důsledku zpřístupnění přístupových údajů odpovídá Uživatel.

3.1.8. Uživatel je povinen bezodkladně oznámit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních údajů, nejpozději však do 15 dnů od okamžiku, kdy změna nastala, a to písemně na adresu sídla Poskytovatele či formou elektronického oznámení na e-mailovou adresu Poskytovatele.

3.1.9. Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v průběhu platnosti této smlouvy změnit Ceník. Oznámení o změně Ceníku musí Poskytovatel Uživateli oznámit e-mailem alespoň 30 dní před účinností změny. Pokud Uživatel během této doby podá výpověď služby z důvodu změny ceníku v jeho neprospěch, platí po dobu výpovědní lhůty Ceník původní. Za změnu Ceníku se nepovažuje přidání nových produktů nebo cen nových služeb Poskytovatele, které nebyly zachyceny v předchozím Ceníku.

3.1.10. Uživatel nesmí podnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro která nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn, nesmí používat objednané služby ani zařízení poskytovatele ani doplňková zařízení, a to přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i k získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům, nesmí používat a šířit jakékoli nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování a rovněž nesmí použít Službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat, šíření dat v rozporu s obecně závaznými právními předpisy ČR nebo všeobecně uznávanými morálními normami.

3.1.11. Uživatel bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby neoprávněně získat přístup ke koncovému zařízení uživatele. Uživatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí k zajištění bezpečnosti sítě a učiní taková technická opatření, která zabrání napadení a průniku do systémů jiných Uživatelů prostřednictvím sítě Uživatele. V případě takového průniku se Uživatel zavazuje aktivně spolupracovat s Poskytovatelem na realizaci opatření, která by podobným skutečností zabránila.

3.1.12. Uživatel nese odpovědnost za použití svého přístupového hesla, za veškeré materiály, informace a údaje umístěné na stránkách uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s

užíváním objednaných služeb. Uživatel se zavazuje neposkytovat připojení k Internetu třetím osobám bezplatně ani za úplatu, úmyslně či neúmyslně, bez písemného souhlasu Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti má Poskytovatel právo na smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč (dvacet tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ a Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

3.1.13. V případě rozvodu Internetu v bytě pomocí bezdrátového zařízení se Uživatel zavazuje připojení zabezpečit, například kryptováním a omezením přístupu na MAC adresy nebo jinými vhodnými technickými prostředky.

3.1.14. Služba připojení k síti Internet se poskytuje pro jedno Koncové zařízení Uživatele nebo dle Smlouvy. V případě změny tohoto Koncového zařízení je Uživatel povinen Poskytovateli změnu nahlásit a řídit se jeho pokyny pro začlenění nového Koncového zařízení do sítě Poskytovatele. Uživatel se zavazuje bez předchozího souhlasu Poskytovatele neměnit síťové nastavení a nezapojovat ke Koncovému bodu jiná Koncová zařízení, než odsouhlasil Poskytovatel.

3.1.15. V případě, kdy je po dohodě s Uživatelem poskytnut servisní zásah na koncovém zařízení např. mechanická závada u Uživatele, závada na hardware Uživatele nebo software, který není ve vlastnictví nebo správě Poskytovatele a který nesouvisí s reklamací, bude Uživateli účtována částka za servisní zásah podle Ceníku Poskytovatele.

3.1.16. V případě ukončení smluvního vztahu, jehož součástí je výpůjčka prostředků pro poskytování služby přístupu k síti internet, je Uživatel povinen ke dni ukončení smluvního vztahu tyto technické prostředky vrátit Poskytovateli, pokud se s Poskytovatelem nedohodne na jejich odkoupení.

3.2. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.2.1. Poskytovatel se zavazuje udržovat telekomunikační zařízení, určená k poskytování Služby, podle svých technických a provozních možností ve stavu způsobilém pro řádné používání těchto služeb.

3.2.2. Poskytovatel se zavazuje informovat Uživatele předem, včas a vhodným způsobem o změnách nebo jiných nepravidelnostech při poskytování Služby, pokud jsou mu takové skutečnosti známy nebo známy být měly.

3.2.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikne z důvodu vyšší moci, povětrnostními podmínkami při přenosu nebo interferenci, či rušením signálu nebo poruchou zařízení a tím byl požadovaný telekomunikační výkon poskytnut vadně nebo nebyl poskytnut vůbec a rovněž neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikne z důvodu neoprávněného přístupu třetích osob do koncového zařízení uživatele a jakékoli ztrátě dat Uživatele umístěných na koncovém zařízení uživatele v důsledku takového přístupu.

3.2.4. Poskytovatel má právo zamezit Uživateli aktivní přístup ke Službě v případě, pokud je Uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby, a to po dobu delší než 30 (třicet) dní, a to do doby úplného zaplacení dlužné částky. Po dobu pozastavení přístupu ke Službě je Uživatel povinen platit měsíční paušál za Službu.

3.2.5. Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit či omezit poskytování služby z důvodu obecného zájmu, rozhodnutí příslušných státních orgánů v období přírodní nebo jiné katastrofy. Pokud je to možné, předem Uživatele o této skutečnosti vyrozumí.

3.2.6. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření takových dat v síti Internet, která Uživatel šíří v rozporu s obecně závaznými právními předpisy ČR či všeobecně uznávanými etickými a morálními normami, popř. odstoupit od Smlouvy s tímto Uživatelem.

3.2.7. Poskytovatel neodpovídá za zákonnost a pravdivost dat přístupných v síti Internet. Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím v celosvětové síti Internet.

3.2.8. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv a obsah schránek Uživatelů umístěných na jeho serveru.

IV. Závěrečná ustanovení

4.1. Tyto Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Vztah dle smlouvy a těchto obchodních podmínek se řídí Českým právem, zejména zákonem č. 89/2012Sb., občanský zákoník v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

4.2. Ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku Poskytovatel vylučuje ve vztazích s Uživateli přijetí návrhu smlouvy dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, s výjimkou vyplnění požadovaných údajů. Pokud by Uživatel doručil k nabídce poskytovatele odpověď s dodatkem nebo odchylkou, s výjimkou požadovaných vyplněných údajů, bude smlouva uzavřena až poté, co Poskytovatel vyjádří výslovný písemný souhlas s přijetím nabídky ve znění dodatků.

4.3. Poskytovatel poskytuje služby pouze na základě Smlouvy a VOP, proto zaslání jiných obchodních podmínek Uživatelem (ust. § 1751 odst. 2 občanského zákoníku) považuje Poskytovatel za nový návrh na uzavření smlouvy a nepřijetí svého návrhu. Přijetí nového návrhu musí být ze strany Poskytovatele výslovně písemně potvrzeno.

4.4. Je-li některé ustanovení obchodní podmínky nebo smlouvy neplatné či neúčinné, nebo se takovým stanem, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednotlivých ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

4.5. V případě rozporu mezi ujednáním jednotlivých součástí Smlouvy se Účastníci dohodli na následujícím pořadí právní závaznosti Smlouva, Obchodní podmínky, Ceník.

4.6. Tyto Obchodní podmínky vstupují v platnost dnem 1.5.2018

V Novém Bydžově dne \$DATE\$

Poskytovatel:



HOTLINE - 734 489 324
www.vhvspeed.cz

VHV SPEED, spol. s r.o.
Masarykovo nám. 508
Nový Bydžov 304 01

.....
VHV SPEED, spol. s r.o.

Uživatel:

.....