

**Všeobecné obchodní podmínky
Poskytování telekomunikačních služeb**
(platné od 13.2.2009)

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Podmínky“) stanovují organizační, obchodní, provozní a technické podmínky. Poskytovatel poskytuje své služby prostřednictvím bezdrátové a pevné telekomunikační sítě koncovým Uživateli na základě stanovených Podmínek týkajících se podmínek objednávání, poskytování, rušení Služeb a měnění rozsahu Služeb. Uzavřením smluvního vztahu jsou tyto Podmínky závazné pro Uživatele i Poskytovatele Služeb. Tyto podmínky tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“) v souladu s platnými právními předpisy.

**Článek I
Definice pojmů**

- 1) Poskytovatelem se rozumí VELBNET, s.r.o., sídlem: Smíchovská 393, Zruč-Senec, 330 08; IČ: 263 83 217, DIČ: CZ26383217.
- 2) Uživatelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, které je prostřednictvím Přístupového bodu poskytována Služba.
- 3) Službou se rozumí poskytování přenosu dat sítí, poskytování telekomunikačních služeb (přístup k síti Internet, hlasová komunikace prostřednictvím sítě Internet a šíření televizního signálu) a zprostředkování připojení k síti Internet ve vybraných lokalitách na území České Republiky. Tato Služba může být poskytována prostřednictvím technologií, které jsou v souladu s oprávněním vydanými ČTÚ společností VELBNET, s.r.o.
- 4) ČTÚ se rozumí Český telekomunikační úřad – správní úřad, který byl zřízen pro výkon státní správy včetně regulace ve věcech telekomunikací
- 5) Přístupovým bodem se rozumí fyzický bod vlastněný Poskytovatelem, pomocí kterého je Uživateli poskytován přístup k veřejné telekomunikační síti.
- 6) Koncovým zařízením se rozumí fyzický bod, pomocí kterého Uživatel odebírá poskytovanou Službu.
- 7) Žadatelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření Smlouvy a podala Návrh na uzavření Smlouvy.
- 8) Návrhem se rozumí návrh na uzavření smlouvy.

**Článek II
Charakteristika poskytovanych služeb**

- 1) Poskytovatel poskytuje veřejné telekomunikační služby dle osvědčení č. 287, to jsou zejména:
 - a. služby přenosu dat
 - b. pronájem okruhů
 - c. služby přístupu k síti Internet
 - d. ostatní hlasové služby
 - e. šíření rozhlasového a televizního signálu
- 2) Přesná specifikace služeb a jejich rozsah budou uvedeny ve Smlouvě.
- 3) Služba je provozována nepřetržitě s výjimkou doby nezbytně nutné pro údržbu softwarových či hardwarových prostředků Poskytovatele po celou dobu platnosti Smlouvy, pokud nedošlo k ukončení smluvního vztahu nebo zrušení či omezení Služby v souladu s těmito Podmínkami.
- 4) Služba je poskytována jako veřejná.

**Článek III
Technické provedení Služby**

- 1) Poskytovatel zajišťuje stabilitu kvalitu poskytovanych Služeb. Technické parametry jsou stanoveny technickými normami a normami stanovenými ČTÚ.
- 2) Služba je poskytována prostřednictvím veřejné telekomunikační sítě.
- 3) Používání Služeb je poskytováno Poskytovatelem prostřednictvím Přístupových bodů veřejné telekomunikační sítě.
- 4) Přístupový bod odpovídá fyzickým anténám pro přenos radiového signálu na různých frekvencích, ke kterým má Poskytovatel oprávnění (většinou dle norem IEEE 802.11).
- 5) Koncovým zařízením se rozumí telekomunikační zařízení pro bezdrátový příjem služeb nebo datová zásuvka u metalického či optického připojení Uživatele (týká se metropolitních sítí).
- 6) Připojení, rozvod vedení a instalace Koncového zařízení provádí Poskytovatel sám dle stanoveného ceníku a platných Podmínek, není-li Smlouvou stanoveno jinak.

**Článek IV
Vznik smluvního vztahu**

- 1) Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- 2) Žadatel podá Návrh na kontaktním místě Poskytovatele příslušným tiskopisem nebo registrací na webových stránkách Poskytovatele. V Návrhu je Žadatel povinen uvést identifikační a jiné údaje požadované Poskytovatelem a na požádání poskytnout doklady prokazující správnost uvedených údajů.
- 3) Poskytovatel ověří technické možnosti zřízení požadované Služby podle identifikačních a jiných údajů poskytnutých Žadatelem do 5-ti pracovních dnů ode dne přijetí Návrhu Poskytovatelem. V případě změny Návrhu Žadatelem, začíná běžet lhůta nová ode dne doručení nového Návrhu.
- 4) Poskytovatel může odmítnout Návrh:
 - a. odmítne-li Žadatel přistoupit na ustanovené Podmínky Poskytovatele
 - b. nemá-li Žadatel vyvraňené dluhy vůči Poskytovateli
 - c. Žadatel nedodržoval smluvní podmínky v předchozím či jiném současném smluvním vztahu
 - d. pokud je požadavek Žadatele technicky nerealizovatelný a dle výsledků posouzení Poskytovatele by nebylo možné zabezpečit bezproblémové zřízení či poskytování Služby
- 5) V případě odmítnutí žádosti Žadatele Poskytovatel sdělí písemně Žadateli konkrétní důvody současně s výsledky ověřování možnosti zřízení požadované Služby do 5-ti pracovních dnů.

**Článek V
Vznik a platnost Smlouvy**

- 1) V případě přijetí Návrhu Poskytovatelem je Žadateli doručena Smlouva současně s výsledky ověřování možnosti zřízení požadované Služby.
- 2) Smlouva mezi Poskytovatelem a Uživatelem se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 3) Smlouva je platná ode dne jejího podpisu Poskytovatelem a Uživatelem a účinná dnem zahájení dodávek Služeb. Smlouva se vyhotovuje ve 2 vydáních, z nichž každá strana obdrží po jednom.
- 4) Smlouvu podepisuje Žadatel sám nebo jeho oprávněný zástupce. Podpisem Smlouvy Žadatel souhlasí s těmito Podmínkami.
- 5) Smlouva může být ukončena zánikem právnické osoby, smrtí fyzické osoby nebo:
 - a. výpovědí Uživatele z důvodu změny cen, s 1 měsíční výpovědní lhůtou, přičemž tato se počítá od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
 - b. výpovědí Uživatele nebo Poskytovatele z důvodu změny Podmínek, s měsíční výpovědní lhůtou, přičemž tato se počítá od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď Uživatele musí být doručena Poskytovateli nejpozději do 30 dnů po zveřejnění změny Poskytovatelem.
 - c. odstoupením Poskytovatele z důvodu prodloužení Uživatele s úhradou Služby po dobu delší než 1 měsíc.
 - d. odstoupení z důvodu podstatného porušení Podmínek a Smlouvy. Účinky odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Podmínek a Smlouvy nastávají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně.
 - e. v případě, že Poskytovatel ztratí oprávnění poskytovat Služby dle Smlouvy a Podmínek.

- f. odstoupením Uživatele z důvodu nedodání Služby bez přerušení po dobu delší než 3 dny, nejde-li o přerušení Služby z důvodů uvedených v odst. 2 čl. VI.
- g. výpovědí uživatele bez udání důvodu s 1 měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce od doručení výpovědi Poskytovateli

**Článek VI
Rozsah poskytovanych služeb**

- 1) Služby jsou poskytovány nepřetržitě s výjimkou doby nutné pro údržbu hardwarových a softwarových prostředků. Údržba bude prováděna v nočních hodinách nepravidelně v době 00:00 až 00:10.
- 2) Při poskytování Služeb může dojít k snížení kvality, dočasným omezením nebo přerušením Služeb Poskytovatele v případě rušení či ohrožení provozu veřejné telekomunikační sítě cizím zaviněním. V takovém případě podá Poskytovatel u ČTÚ návrh na vydání rozhodnutí k odstranění rušení.
- 3) Poruchy poskytovane Služby je možné Poskytovateli ohlásit v pracovních dnech od 8 do 18 hodin na následující kontakty :

775 943 405

Kontakty pro hlášení poruch mimo pracovní dny nebo v době od 18 do 8 hodin budou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele.

Poruchy je možné hlásit kdykoliv elektronicky na email:
poruchy@velbnet.cz

- 4) Práci na odstranění případných poruch bránících ve využívání Služby zahájí Poskytovatel neprodleň poté, co tuto skutečnost zjistí, popř. mu bude nahlášena Uživatelem, a to podle svých technických a provozních možností.
- 5) Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit IP adresy Uživateli, bude-li to nutné.

**Článek VII
Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli Služby specifikované ve Smlouvě, nebrání-li tomu právní předpisy České Republiky, v souladu s Podmínkami, Reklamačním řádem a ceníkem Poskytovatele.
- 2) Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Uživatel šíří v rozporu s Podmínkami a Smlouvou.
- 3) Poskytovatel neodpovídá za obsah jakýchkoliv přenášených dat a zpráv
- 4) Poskytovatel není v souladu s § 82 odst. 10 zák. 151/2000 Sb., zákona o telekomunikacích, povinen hradit Uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby, nebo vadného poskytnutí Služby.
- 5) Poskytovatel se zavazuje zveřejňovat aktuální Všeobecné podmínky s datem platnosti na svých webových stránkách a zasílat Uživateli aktualizace na jejich emaily.
- 6) Poskytovatel se zavazuje minimálně jednou upozornit Uživatele na prodloužení (delší než 3 pracovní dny) s platbou za dané zúčtovací období.
- 7) Poskytovatel si vyhrazuje právo jednorázově účtovat pokutu ve výši 1500,-Kč vč. DPH za neuhrazení min. dvou pravidelných vyúčtování služeb.

**Článek VIII
Práva a povinnosti Uživatele**

- 1) Uživatel není oprávněn pohybovat se v jiných, než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by mohl nastavení nebo funkci systému
- 2) Uživatel není oprávněn používat síť způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele sítě.
- 3) Uživatel nesmí využít Službu k šíření dat, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými a účinnými v České republice.
- 4) Uživatel je povinen oznámit Poskytovateli všechny změny týkající se právní subjektivity uživatele, jeho sídla či kontaktu
- 5) Uživatel není oprávněn bez předchozího souhlasu Poskytovatele převádět jakákoliv práva nebo závazky vyplývající ze Smlouvy nebo Podmínek, popř. poskytovat Služby zprostředkované Poskytovatelem třetím osobám, není-li uvedeno ve Smlouvě jinak.
- 6) Uživatel nesmí bez vědomí Poskytovatele zasahovat do Přístupového bodu. Uživatel se zavazuje, že poskytne přístup k Přístupovému bodu v předem sjednanou dobu.
- 7) V případě, že Služba není poskytována Poskytovatelem v souladu se Smlouvou nebo Podmínkami nebo v souladu s platným právním předpisem, má Uživatel právo poskytovanou Službu u Poskytovatele reklamovat, a to písemně na adresu Poskytovatele, telefonicky na číslo **775 943 405** nebo e-mailem na adresu: **reklamac@velbnet.cz**. Poskytovatel je povinen reklamaci prošetřit a sdělit uživateli písemně nebo e-mailem výsledky šetření.

**Článek IX
Cena poskytovane Služby**

- 1) Ceny za Služby jsou uvedeny v ceníku Poskytovatele, který je umístěn na internetových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn ceník jednostranně měnit, je však povinen takovou změnu uveřejnit 30 dní předem na internetových stránkách. S Uživatelem bude sepsán dodatek ke Smlouvě podle nového ceníku Služeb. Uživatel má právo od Smlouvy odstoupit za podmínek dle odst. 5a) čl. V.
- 2) Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Poskytovatel zasílá pravidelně vyúčtování za služby před koncem zúčtovacího období. Cenu za poskytnutou Službu vyúčtovanou fakturou je Uživatel povinen uhradit na účet Poskytovatele uvedený na faktuře nejpozději v den uvedený na faktuře jako den splatnosti (obvykle čtrnáctý den po vystavení faktury), nestanoví-li Smlouva jinak.
- 3) Uživatel nemá právo provádět jakékoliv sračky nebo změny cen poskytovane Služby bez předchozí dohody s Poskytovatelem. Neuhradí-li Uživatel cenu za poskytovane Služby řádně a včas a bude v prodlení po dobu delší než 14 dní, může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování objednaných Služeb. Služba bude obnovena po uhrazení pokuty dle čl. VII, odst. 7.
- 4) Pro případ prodloužení s placením ceny za poskytovane Služby je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 5) V případě přerušení poskytování Služby po dobu více než 10 hodin v jednom kalendářním měsíci, se cena za Služby sníží o poměrnou část z celkového počtu hodin v měsíci, po kterou nebyla Služba poskytována.

**Článek X
Závěrečná ustanovení**

- 1) Poskytovatel má právo jednostranným úkonem měnit Podmínky, avšak je povinen informovat Uživatele nejméně 3 měsíce předem o změně Podmínek formou e-mailu s odkazem na internetové stránky Poskytovatele.
- 2) Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé vlivy viz. major – vyšší mocí.
- 3) Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu Uživatele do jakéhokoliv zařízení či antény. V takovém případě si bude Poskytovatel účtovat náhradu za odstranění závady.
- 4) Poskytovatel poskytne nebo prodá potřebné Koncové zařízení Uživateli, není-li tomu tak, Poskytovatel neodpovídá za funkčnost a kompatibilitu Koncového zařízení Uživatele.
- 5) Uživatel souhlasí s cesi práv a povinností na třetí právnický subjekt.
- 6) Uživatel uděluje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., zákon o ochraně osobních údajů, po dobu trvání Smlouvy Poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat a užívat osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele.
- 7) Poskytovatel i Uživatel jsou zavázáni povazovat veškeré údaje, související s poskytováním Služeb za důvěrné. Tyto údaje nesmějí být zpřístupněny třetí osobě.