

## ČI. I

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**služby**“) Tomáš Kulich, se sídlem Chrast, 17. listopadu 694, PSČ 538 51, IČ: 70160201 (dále jen „**poskytovatel**“) v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu „(ČTÚ)“ č. 25, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („**ZoEK**“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**NOZ**“), účastníkům na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**smlouva**“), na území České republiky.
2. VP, Ceníky služeb, Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu, Podmínky přenositelnosti telefonních čísel, seznam druhů poskytovaných služeb, popis služeb včetně nabízené a zaručené úrovně jejich kvality, nabídka druhů servisních služeb a další dokumenty zveřejněné na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html) anebo na [www.internetchrast.cz](http://www.internetchrast.cz), jakož i příp. další ujednání mezi smluvními stranami tvoří nedílnou součást smlouvy (dále jen „**smluvní podmínky**“). Pojem „smlouva“ používaný v těchto VP označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky, týkající se zejména jednotlivých služeb, platí veškerá ustanovení o smlouvách. Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními VP.
3. Na základě smlouvy, těchto VP a příp. dalších ujednání mezi smluvními stranami **se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi/uživateli (dále jen „účastník“ nebo „uživatel“) sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat v souladu se smlouvou a právními předpisy po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito VP a platným Ceníkem.**
4. **Definice pojmů:**
  - a) **adresa zřízení služby** – je adresa místa (objektu), ve kterém je umístěno koncové zařízení;
  - b) **aktivační poplatek** – cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem ve výši dle platného Ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy;
  - c) **Kulich Internet (dále jen „služba Internet“)** – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů jsou uvedeny v platném Ceníku poskytovatele na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html)
  - d) **Ceník** – je platný Ceník poskytovatele zveřejněný na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html);
  - e) **data** – informace, které lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou;
  - f) **hostingové služby** – jsou služby specifikované na [www.internetchrast.cz](http://www.internetchrast.cz) (zejm. webhosting, VPS, atd...);
  - g) **IP adresa** – jednoznačný identifikátor síťového rozhraní nebo IP sítě v Internetu;
  - h) **koncové zařízení** – technické zařízení či vybavení umožňující přístup uživatele ke službám poskytovatele prostřednictvím jeho sítě (např. PC, radiomodem, router, gateway – domácí brána – zařízení pro poskytování hlasových služeb, server uživatele apod.);
  - i) **koncový bod sítě (služby)** – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je uživateli poskytován přístup k síti;
  - j) **minimální měsíční plnění** – finanční částka uvedená ve smlouvě nebo Ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah využívaných služeb za jedno účtovací období; v případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi vyúčtována sjednaná částka minimálního měsíčního plnění. Minimální měsíční plnění se vztahuje ke každé uzavřené smlouvě;
  - k) **minimální nabízená úroveň poskytovaných služeb** - je specifikována v Ceníku (např. u služeb Internetu se jedná o nabízenou rychlost připojení);
  - l) **minimální zaručená úroveň kvality služeb** - je definována měsíční dostupností služeb a u služeb Internet navíc minimální zaručenou rychlostí připojení k internetu uvedenou v Ceníku a Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html). Minimální zaručená úroveň měsíční dostupnosti u všech poskytovaných služeb je 90 %, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Dostupností se rozumí poměr doby, během které je služba uživateli dostupná bez poruch z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet hodin trvání všech poruch v měsíci)] 100 / (počet hodin v měsíci). Pozn.: Počet hodin v měsíci = 720;
  - m) **odpojení služby** - úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány;
  - n) **omezení poskytování služby** - zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným Ceníkem; obnovení poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení reaktivačního poplatku ve výši stanovené platným Ceníkem;

- o) porucha (závada) poskytované služby – stav, kdy jeden nebo více parametrů služby (zejména minimální nabízená úroveň a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb) jsou horší než technické parametry uvedené ve smlouvě nebo stav, kdy je provoz služby přerušen z důvodů na straně poskytovatele. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení uživatelem v době trvání poruchy na technickou podporu poskytovatele. Do doby trvání poruchy se započítává pouze doba uplynulá v servisních hodinách Po–Pá 7.00–17.00 hodin, pokud není dohodnuto s uživatelem jinak. Ohlášení poruchy je uživatel povinen učinit telefonicky, a toto vždy potvrdit písemnou formou (emailem nebo dopisem). Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do smluvního technického stavu. Uživatel ověří funkčnost služby a odsouhlasí poskytovateli čas ukončení poruchy. Do doby trvání poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:
- porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele;
  - doba, po kterou není servisním technikům poskytovatele (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu uživatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou uživatele;
  - doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků uživatele delší než 30 minut;
  - přerušování dodávky služby z důvodu údržby na straně poskytovatele, a je vždy napsána dopředu na našich stránkách tak aby o tom byl zákazník informován;
  - přerušování dodávky služby způsobené vyšší mocí.
- p) pronájem přenosové trasy – pronájem a servis koncových zařízení, rádiové centrály a aktivních prvků, pronájem koordinovaného frekvenčního pásma;
- q) síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po vedení, rádii, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „síť“);
- r) SLA (dohodnutá úroveň služeb) – jsou poskytovatelem garantované parametry měsíční dostupnosti služby, maximální doby trvání poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb poskytovaných na základě smlouvy. Poskytovatel je připraven poskytovat uživateli za dohodnutou úplatu nadstandardní SLA.
- s) služba aktivace – je služba, v jejímž rámci jsou uživateli sděleny údaje nutné ke konfiguraci koncového zařízení (zejména v souvislosti se službou Telefon);
- t) služby IPTV – služba digitální televize a doplňkové služby, pro které platí ustanovení čl. VI těchto VP;
- u) podpora poskytovatele – přijímá požadavky na řešení technických problémů a objednávky servisních služeb. Telefonní číslo: +420 777 086 544, email: t.kulich@seznam.cz (viz [www.internetchra.cz/kontakt.html](http://www.internetchra.cz/kontakt.html)) jsou poskytovány služby zákaznické podpory uživatelům služeb;
- v) účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu;
- aa) uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník;
- bb) web – na [www.internetchra.cz](http://www.internetchra.cz) lze získat aktuální informace o poskytovaných službách včetně jejich popisu, nabízené a zaručené úrovně jejich kvality a o všech platných cenách poskytovaných služeb;
- cc) zrušení poskytované služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).

## Čl. II PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

### **A. Práva a povinnosti uživatele (účastníka)**

1. Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky, včetně jejich instalace (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele a v takovém případě neodpovídá ani za funkčnost služby. Seznam zařízení poskytovatelem je uveden na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html).
2. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč, a to do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
3. Uživatel není oprávněn změnit **místo instalace** bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že v případě tzv. FTTH (fiber to the home) připojení je mu dodáváno zařízení potřebné pro poskytování služeb, které v případě neodborné manipulace (poškození, neoprávněné otevření ze strany uživatele ap.) může být zdrojem neviditelného elektromagnetického záření, jež může způsobit poškození zraku.
4. Účastník je povinen nejméně 7 dnů předem informovat poskytovatele o **změně údajů** týkajících se jeho osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby účastníka (zejména telefonní spojení, korespondenční adresa dle čl. II, A, odst. 5, změna příjmení, změna obchodní firmy, kontaktního emailu dle čl. II, A, odst. 6 ap.), prostřednictvím telefonu nebo emailem.
5. Účastník si při uzavření smlouvy zvolí adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (**korespondenční adresa**); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena.
6. Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat **kontaktní email** uvedený ve smlouvě. Kontaktní email je účastník oprávněn měnit. Na změnu prosíme, aby jste nás kontaktovali. Zpráva odeslaná poskytovatelem na kontaktní email se považuje bez dalšího za doručenou.
7. Účastník se zavazuje **nesdělovat třetím osobám přístupové heslo pro využívání služeb**; v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.
8. Účastník/uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb, opravami, údržbou, změnou, přemístěním či demontáží ap. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace/místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy; účastníkovi není v těchto případech garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy ze strany účastníka/uživatele dojde ke snížení kvality služby, nemá účastník/uživatel nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.
9. Účastník/uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni uděluje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, měřením odezvy přes protokol ICMP (ping), popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.
10. Uživatel má právo přístupu ke všem běžným službám sítě internet bez technických omezení ze strany poskytovatele, vyjma případů uvedených ve VP (zejména viz např. čl. II, A, odst. 13, čl. II, B, odst. 4, 8, 10, 12), ve smlouvě anebo stanovených právním předpisem či uložených individuálním správním aktem.
11. Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že **poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení** potřebných k řádnému poskytování služeb (např. routery, brány, atd...), a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele (tj. která uživatel užívá na základě smlouvy o nájmu či o výpůjčce) za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu koncového zařízení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu písemně odvolat. Odvolání souhlasu je účinné následující pracovní den po jeho doručení poskytovateli. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisního technika k uživateli, který je poskytovatel oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout poskytovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě.
12. Pokud účastník užívá na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní **zařízení, jehož vlastníkem je poskytovatel** (popř. třetí osoba, s jejímž souhlasem poskytovatel zařízení účastníkovi dočasně poskytl), je účastník po ukončení smluvního vztahu toto zařízení povinen ve lhůtě 14 dnů vrátit poskytovateli. V případě nevrácení zařízení je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi cenu nevráceného zařízení ve výši dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy. Ohledně vyúčtování ceny nevráceného zařízení (tedy zejména jeho doručení a splatnosti) platí ustanovení čl. V odst. 2, 3 VP obdobně.
13. Účastník/uživatel se dále zavazuje zejména:
  - a) nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo jejich užívání není oprávněn;

- b) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům ani nepoužívat či nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování;
- c) zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), neskenovat porty apod.;
- d) uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s dohledáváním plateb, rozesíláním upomínek, dodání upozornění na zjednání nápravy a náklady spojené s vymáháním pohledávek dle Ceníku poskytovatele.

Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění a je oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 500 Kč, pokud není v Ceníku uvedeno jinak. Pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

14. Úkony učiněné účastníkem pod manipulačním heslem jsou platné stejně, jako by byly učiněny písemně a účastníkem podepsány.

## **B. Práva a povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel zřídí (aktivuje) službu do 30 dnů ode dne doručení objednávky služby, pokud nebude na základě výslovné žádosti účastníka dohodnuto jinak.
2. Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby manipulační **heslo**. Manipulační heslo je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit; změnu hesla poskytovatel oznámí účastníkovi nejméně 3 dny předem.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
4. **Důsledky neplacení cen za služby:** poskytovatel je povinen zajistit v případě, že účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za služby (platí soustavně opožděně, tj. zaplatil nejméně 2 po sobě následující vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti, anebo soustavně neplatí, tj. nezaplatil nejméně 3 vyúčtování ceny) nebo neplní další smluvní podmínky, aby účastníkovi bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednání nápravy ne kratšího než 1 týden. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě (služby jsou ze strany poskytovatele stále účtovány v plné výši). Poskytovatel je v tomto případě oprávněn omezit také poskytování servisních služeb a technickou podporu. Při soustavném neplacení či soustavně opožděném placení za služby má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby a smlouvu s okamžitou platností ukončit. Za porušení smluvních povinností, resp. nezaplacení vyúčtování ceny za služby, se považuje také i jen částečná platba za službu; i v případě takového částečného zaplacení je tedy poskytovatel oprávněn službu omezit, následně odpojit a smlouvu ukončit.
5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně příslušenství, a dále v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní či identifikační údaje.
6. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku rovněž v případě, že účastník vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku a dále v případě, že má účastník záznam Centrální evidenci exekucí (pokud některá z těchto skutečností nastane v průběhu trvání smlouvy, je poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy smlouvu s okamžitou účinností vypovědět).
7. Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v čl. I odst. 4 VP nebo v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými ČTÚ. Poskytovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť poskytovatele.
8. Poskytovatel se zavazuje **odstranit závady** na své straně zpravidla do dvou pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem, a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušení dodávky elektrické energie a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu vyšší moci (tj. okolností nezávislých na vůli poskytovatele).  
**Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele** (není tedy dodržena minimální zaručená úroveň kvality služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. V případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb v jednom dni na dobu více než 6 hodin od nahlášení této závady uživatelem, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu dvacatinu. Pokud dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dní v jednom kalendářním měsíci, snižuje se měsíční cena v plné výši. Za přerušení dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících uživateli ze smlouvy snížení kvality či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele a všechny stavy, které není možné považovat za poruchu. Poskytovatel není povinen uhradit uživateli náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
9. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah uživatelem přenášených zpráv (informací).
10. Pro zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení používá poskytovatel následující postupy: v případě naplnění kapacity připojení u datových služeb dochází k omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů sítě nebo dotyčné osoby.

11. Účastník bere na vědomí, že opatření přiměřeného řízení provozu mohou mít dopad na kvalitu a dostupnost poskytovaných služeb přístupu k internetu a mohou tedy způsobit jejich omezení. Omezení služeb (zejména snížení rychlosti a prodloužení odezvy) se projeví rovnoměrně u veškerých služeb, k nimž je přistupováno prostřednictvím sítě internet. Tato omezení nejsou porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Tato opatření nemají dopad na ochranu soukromí a osobních údajů účastníka (s výjimkou situací, kdy poskytovatel plní povinnosti stanovené platnými právními předpisy).
12. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti může poskytovatel přijmout následující druhy opatření: i./blokovat narušující datový provoz; ii./omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele; iii./ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje účastníka o těchto skutečnostech na kontaktní email nebo telefonicky.
13. Další informace týkající se pravidel poskytování služeb Internet, řízení provozu a opatření týkajících se zabránění naplnění kapacity připojení nebo jejího překročení jsou uvedena v Pravidlech při poskytování služeb přístupu k internetu, která jsou zveřejněna na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html).

### Čl. III

#### REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastník nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb).
2. Reklamacie se uplatňují emailem nebo telefonicky. Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html). Reklamacie by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.
3. **Reklamacie na vyúčtování ceny služby** je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ) a účastník se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
4. **Reklamacie na poskytnutou službu** je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto jinak.
7. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.
8. Postup při vyřizování reklamací dle čl. III VP se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použijí obecné právní předpisy, zejména občanský zákoník.
9. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.
10. Poskytovatel při vyřizování reklamací na poskytovanou službu usiluje o dodržování principů technologické a síťové neutrality, tj. nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy nastavení opatření přiměřeného řízení provozu, která jsou však vždy transparentní, nediskriminační a přiměřená a nejsou založená na obchodních cílech.

## Čl. IV SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ

1. **Platnost smlouvy:** smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy, a to i v případě manželů).
2. **Účinnost smlouvy:** smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby).
3. V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být **další smlouvy a dodatky** uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu nebo emailu. V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho manipulační heslo. Smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka.
4. Je-li **první smlouva s účastníkem uzavírána** distančním způsobem bez současné účasti obou stran, je smlouva uzavírána a podepisována **elektronickou formou**, kdy účastník vyplní veškeré údaje v elektronické verzi smlouvy a takto vyplněnou smlouvu současně s udělením souhlasu s těmito VP elektronicky odešle poskytovateli, který doručení smlouvy účastníkovi potvrdí a neprodleně provede aktivaci služby. O aktivaci poskytovatel informuje účastníka současně s výzvou k úhradě jednorázové služby (viz čl. V odst. 4), kterou je možné v tomto případě uhradit v hotovosti osobně, bankovním převodem, vždy za podmínek stanovených provozovatelem) a tato musí být uhrazena (s platbou za internet nebo dohodnuto jinak) od okamžiku odeslání výzvy k její úhradě. V případě, že platba (je-li požadována) nebude v uvedeném lhůtě účastníkem uhrazena, smlouva či služba zaniká.
5. Po uzavření smlouvy distančním způsobem poskytovatel zašle účastníkovi na kontaktní email potvrzení o uzavření smlouvy obsahující kompletní smluvní podmínky, tj. uzavřenou Smlouvu, VP, Ceník a Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu.
6. V případě **uzavření smlouvy** resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u účastníka, který je spotřebitelem, **distančním způsobem** (mimo obchodní prostory poskytovatele) je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena. Formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html). Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.
7. **Doba, na kterou je smlouva uzavřena:** smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Případně se strany dohodli jinak.
8. Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv zrušit i bez uvedení důvodu písemnou **výpovědí** (formulář výpovědi je k dispozici na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html)).
9. Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být podána telefonicky nebo emailem se zasláným formulářem. Který je dostupný na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html))
10. Bylo-li na základě smlouvy účastníkovi poskytnuto koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodě, může poskytovatel doúčtovat účastníkovi cenu koncového zařízení do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy. Zřídil-li poskytovatel účastníkovi služby za zvýhodněných podmínek, pak v případě porušení povinnosti účastníka využívat služby po dobu, na kterou je smlouva uzavřena, nebo po dohodě, může poskytovatel doúčtovat účastníkovi aktivací poplatek (poplatek za zřízení služby) do plné výše dle Ceníku platného ke dni uzavření smlouvy.
11. Účastník je oprávněn žádat změnu nebo doplnění poskytovaných služeb, a to kontaktováním na email nebo telefonicky. Provedení změny je možné nejdříve k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu poskytovateli doručena, nebo v termínu pozdějším dle požadavku účastníka, pokud nebylo dohodnuto jinak.
12. Dojde-li na základě žádosti účastníka ke změně smlouvy před zřízením služby nebo před zahájením poskytování služby (např. změna umístění koncového zařízení), je účastník povinen nahradit poskytovateli náklady za již uskutečněné práce a výkony.
13. Účastník má právo bez sankce ukončit smluvní vztah s poskytovatelem v případě změny náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud nové podmínky nebude účastník akceptovat. Toto právo musí účastník uplatnit do dne účinnosti změny, jinak toto právo zaniká. Oznámení o změně poskytuje poskytovatel účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, to vše nejméně 1 měsíc před účinností změny. Právo takto ukončit smluvní vztah účastník nemá, jestliže dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTÚ.
14. V případě, že smlouva s pozdějším datem uzavření plně nahradí smlouvu dřívější, závazky účastníka z předcházející smlouvy nezanikají a přecházejí na smlouvu pozdější (v takových případech se z účastníkem poskytnutých finančních plnění uhradí přednostně nejstarší pohledávky poskytovatele za účastníkem, a to z kterékoliv z navazujících smluv; to platí zejména v případech, kdy zasláná platba není jednoznačně identifikována jako platba na konkrétní vyúčtování, tj. není opatřena variabilním symbolem příslušným pro konkrétní vyúčtování).
15. Odstoupení od smlouvy: v případě opakovaného porušení kterékoli povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP, Ceníku nebo jiných smluvních ujednání jednou smluvní stranou, a pokud tato strana nejednala nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 1 týden (např. viz § 65 odst. 2 ZoEK), je druhá smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit s účinností ke dni doručení odstoupení.
16. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy zejména:
  - a. v případě prodlžení účastníka s placením cen za služby či porušování jiných smluvních podmínek;
  - b. pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb dle smlouvy;
  - c. pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem;
  - d. nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb;
  - e. pokud účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost při plnění předmětu smlouvy.
17. Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, že dojde ze zavinění poskytovatele k souvislému přerušení dodávky služeb na dobu více než pět dnů v průběhu jednoho kalendářního měsíce. To neplatí, pokud k přerušení došlo či dochází z důvodů na straně uživatele (tj. např. v případě, že v důsledku porušování smluvních povinností došlo k omezení poskytování služeb účastníkovi/uživateli). Účastník, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti (tj. spotřebitel – smlouva není uzavírána na IČ), je oprávněn odstoupit písemně od smlouvy také v případě, že smlouva byla uzavřena prostředkem komunikace na dálku (tj. telefonicky nebo prostřednictvím webových stránek provozovatele), a to i bez uvedení důvodu a bez sankce, ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; nedošlo-li do té doby k poskytnutí služeb poskytovatelem, může účastník od smlouvy odstoupit do jednoho měsíce. Odstoupení od smlouvy je třeba zaslat na email poskytovatele. Formulář pro odstoupení je k dispozici na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html).

**ČL. V**  
**CENY ZA SLUŽBY, PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYÚČTOVÁNÍ CENY**

1. Účastník/uživatel je povinen zaplatit ceny za veškeré poskytnuté služby ve výši dle smlouvy a dle ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný Ceník poskytovatele je přístupný na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html); na těchto místech lze rovněž získat aktuální informace o všech platných cenách služeb. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jednostranně ceny za poskytované služby v důsledku změn platných právních předpisů (např. změna sazby DPH).
2. **Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele** (v případech plateb inkasem z účtu, na základě trvalého či jednorázového příkazu, vkladem na účet) nebo složení hotovosti poskytovateli. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto VP uvedeno jinak, **jsou ceny za služby a veškeré další poskytovatelem vyúčtované částky splatné nejpozději do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování.**
3. Poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel bude předkládat účastníkovi **vyúčtování ceny za poskytnuté služby** v elektronické formě zasláním na kontaktní email. Vyúčtování je předkládáno v termínu nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je vyúčtování vystaveno.
4. **Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne jejich aktivace. Zúčtovacím obdobím** je kalendářní měsíc, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Pokud bude při/po vystavení vyúčtování zjištěno, že u některé služby byla účtována částka nižší, než odpovídá skutečnému poskytnutí služby, je poskytovatel oprávněn částku dodatečně doučtovat.
5. Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku, pokud je platba řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší). Rovněž platby uhrazené účastníkem na základě trvalého příkazu k úhradě je poskytovatel oprávněn použít přednostně pro úhradu nejdříve splatných pohledávek účastníka, pokud účastník nespécifikoval, pro úhradu které pohledávky je platba určena.
6. Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených.
7. Způsob úhrady cen za služby, jakož i **druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny** na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů předem, kdy má k navrhované změně dojít, a to osobně, telefonicky nebo emailem. Tyto změny nelze provádět častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci, nedohodnou-li se smluvní strany v každém konkrétním případě jinak. Tentýž postup platí u změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna bude zpravidla zrealizována nejpozději k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla žádost doručena, pokud není uvedeno u jednotlivých služeb jinak. Konkrétní možnosti změn u jednotlivých služeb i postup těchto změn jsou uvedeny na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html) anebo na [www.internetchrast.cz](http://www.internetchrast.cz).
8. Pokud účastník uhradil poskytovateli předem ceny za služby a služby následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami již nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených cen; tato část bude vrácena na základě písemné žádosti účastníka, ne však dříve, než po vystavení posledního vyúčtování poskytovatelem.

**ČL. VI**  
**SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto VP na jinou osobu.
2. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud, a to v případech, kdy mezi smluvními stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka. Účastník, který je spotřebitelem, má právo na **mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy**. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací **Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz))**, pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně **mlčenlivost** o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nepřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
4. Skutečnosti smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a NOZ.
5. **Smlouvu a tyto VP, jakož i další součásti smlouvy, je poskytovatel oprávněn v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 ZoEK měnit či doplňovat.** O změně smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny způsobem, prostřednictvím emailu, zveřejněním na [www.internetchrast.cz](http://www.internetchrast.cz) Pokud by se jednalo o změnu smluvních podmínek dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, pak má účastník právo od smlouvy odstoupit. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují podmínky předcházející, a to počínaje dnem účinnosti nových podmínek.
6. Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.
7. Poskytovatel **zpracovává osobní údaje účastníka a jeho provozní a lokalizační údaje v souladu s Prohlášením o ochraně osobních, provozních a lokalizačních údajů**, které je součástí smlouvy a je zveřejněno na [www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html](http://www.internetchrast.cz/ke-stazeni.html) na [www.internetchrast.cz](http://www.internetchrast.cz).
8. Poskytovatel zajistí na základě žádosti účastníka, zaslané na emailovou adresu sdělenou poskytovatelem, zveřejnění, opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů účastníka v telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě, a to bezplatně. Účastník potvrzuje, že byl řádně seznámen s účastnickým seznamem i seznamem účastníků, včetně elektronických verzí a účelu, jakož i dalších možností využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu.
9. Tyto VP nabývají účinnosti 1. 1. 2021.

V Chrasti dne 1. 1. 2021

**Tomáš Kulich**