

Všeobecné obchodní podmínky (VOP) společnosti OsPe Consulting s.r.o.

kteřé jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, na jejichž základě poskytuje poskytovatel služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005Sb., zákon o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 občanského zákoníku

1. Předmět Obchodních podmínek

- 1.1. Tyto Obchodní podmínky stanovují pravidla, podle nichž společnost OsPe Consulting s.r.o., se sídlem: Těmice 215, 696 84 Těmice (dále jen Poskytovatel) poskytuje výhradně na základě smlouvy poskytování datových telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva) fyzické nebo právnické osobě (dále jen Uživatel) datové telekomunikační služby sítě internet v souladu s osvědčením o registraci č. 4610 vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů

2. Služba a aktivační poplatek

- 2.1. Služba spočívá v zabezpečení nepřetržitého přístupu do počítačové sítě s připojením k internetu (dále jen Internet), v zabezpečení výměny elektronické pošty s ostatními účastníky Internetu a služby související. Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně, 365 dní v roce.
- 2.2. Poskytovaná Služba je specifikována názvem tarifu. Tarify a jejich charakteristické vlastnosti včetně paušálního poplatku jsou obsaženy v Ceníku služeb, který vede a spravuje Poskytovatel a jež je k dispozici v místě provozovny Poskytovatele, či na vyžádání.
- 2.3. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Službu ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Kauce na zaplacení ceny aktivačního poplatku je splatná na základě Smlouvy ve lhůtě 7 dnů ode dne nabytí její platnosti a účinnosti (viz. bod 3.2) bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele. Nedojde-li k zaplacení kauce na aktivační poplatek ve lhůtě splatnosti, Smlouva se od počátku ruší. Poskytovatel má v takovém případě nárok na započtení/použití kauce na úhradu smluvní pokuty pro porušení smluvní povinnosti zaplatit aktivační poplatek řádně a včas. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.

3. Smlouva o poskytování Služby elektronických komunikací (dále jen Smlouva) a její ukončení

- 3.1. Smlouvu uzavírá Poskytovatel s Uživatелеm písemně.
- 3.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva obsahuje mimo jiné uvedení dne, který je dnem zprovoznění Služby. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou je poskytovatel povinen informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu.
- 3.3. Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, pokud není v těchto Obchodních podmínkách stanoveno jinak.
- 3.4. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran či písemnou výpovědí jedné smluvní strany bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet od následujícího dne ode dne odeslání výpovědi druhé straně.
- 3.5. Smlouva se ruší uplynutím 30-ti dnů v případě, že dojde na straně Uživatele k závažnému porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek po upozornění účastníka (dále jen závažné porušení), počínaje prvním dnem poté, co dojde k přerušení dodávky služeb (blokace) ze strany Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo na blokaci v případě, že dojde k závažnému porušení a to od doby, kdy se o závažném porušení dozvěděl. Za závažné porušení se považuje změna nastavení zařízení ve vlastnictví Poskytovatele (viz. bod 5.6.), poskytnutí připojení třetím osobám (viz. bod 5.8), a nezaplacení paušálního poplatku (viz. bod 14.4, 14.5., 14.13., 14.17.) do 20. dne ode dne jeho splatnosti. Za blokaci má Poskytovatel právo účtovat blokační poplatek dle platného Ceníku služeb. Právo na zaplacení paušálního poplatku do doby zrušení Smlouvy není blokací dotčeno. K opětovnému zprovoznění služby (znovuaktivace) může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Uživatele vůči Poskytovateli, to však nejpozději do doby, než dojde ke zrušení Smlouvy. V případě znovuoaktivace je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu aktivačního poplatku dle platného Ceníku služeb. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu při blokaci z důvodu závažného porušení.
- 3.6. Poskytovatel má právo jednostranným úkonem odstoupit od Smlouvy, zjistí-li porušení těchto Obchodních podmínek ze strany Uživatele dle bodu 5.6.
- 3.7. Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

4. Změna Tarifu

- 4.1. Uživatel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných služeb.
- 4.2. Poskytovatel není povinen Uživateli vyhovět v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu služeb bude pro Poskytovatele technicky náročná či finančně nákladná.
- 4.3. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle dohody Uživatele a Poskytovatele.
- 4.4. V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných služeb má Poskytovatel nárok na aktivací poplatek dle platného Ceníku služeb.

5. Práva a povinnosti Uživatele

- 5.1. Uživatel je oprávněn přistupovat k síti internet prostřednictvím vlastního programového vybavení, za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Obchodních podmínkách.
- 5.2. Uživatel je oprávněn požadovat změnu tarifu za podmínek stanovených v bodu 4 těchto Obchodních podmínek.
- 5.3. Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele (viz. bod 16.1. těchto Obchodních podmínek) a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby či účtované ceně dle bodu 17 těchto podmínek.
- 5.4. Uživatel se zavazuje řádně platit ceny za sjednané služby.
- 5.5. Uživatel není oprávněn při využívání služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému. Zejména změna fyzické adresy síťové karty, přidělené IP adresy a spuštění vlastního serveru DHCP v síti poskytovatele.
- 5.6. Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele.
- 5.7. Uživatel nesmí využívat služeb internetu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat.
Zejména je zakázáno využívání internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze od těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.
- 5.8. Uživatel není oprávněn poskytovat bez předchozího písemného souhlasu Služby Poskytovatele třetím osobám.
- 5.9. Uživatel nesmí postupovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k internetu a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli a do tohoto okamžiku také odpovídá za každé protiprávní užití služeb Poskytovatele.
- 5.10. Uživatel má právo požádat Poskytovatele o pozastavení užívání služeb na určitou dobu (dále jen pozastavení). Pozastavení počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena, a nesmí být delší než 3 měsíce. Po uplynutí doby pozastavení jsou služby Poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku služeb. O dobu, po kterou byly služby pozastaveny, se Smlouva prodlužuje.
- 5.11. Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, IC, e-mailové adresy) a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.
- 5.12. Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace Obchodních podmínek a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto Obchodních podmínek a Ceníku služeb poté, co mu budou změny oznámeny (viz. bod 6.12.).
- 5.13. Uživatel nese veškeré možné riziko a škody vyplývající z ukládání a následného šíření informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb.
- 5.14. Uživatel nesmí při užívání služeb užívat hardwarová zařízení či softwarové programy, které narušují provoz služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Zjistí-li Poskytovatel takové porušení, má Poskytovatel právo odpojit Službu do doby, než budou závady odstraněny.
- 5.15. Uživatel je povinen vrátit po ukončení Smlouvy nebo na písemnou žádost Poskytovatele zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli ve stavu, v jakém jej převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pokud by tak neučinil, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 100% hodnoty nového zařízení ke dni ukončení smlouvy.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému Poskytovatelova smluvního dodavatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.
- 6.3. Poskytovatel předává Uživateli či jeho oprávněnému zástupci jedinečná přístupová jména a hesla pro připojení Uživatele k internetu v souladu s podmínkami Smlouvy.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn použít opatření řízení provozu (dle článku 20. 20.6, 20.4., 20.9. a 20.10) na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů.
- 6.5. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto
- 6.6. opatření je nutné k řádnému poskytování smluvených služeb.
- 6.7. Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směrování sítě.
- 6.8. Poskytovatel je oprávněn se souhlasem uživatele, nainstalovat uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.
- 6.9. Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení služby sjednané ve smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění smluvních závazků.
- 6.10. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb okamžitě poté, co zjistí, že Uživatel prostřednictvím poskytovaných služeb neoprávněně zasáhl nebo zasahuje do práv a právem chráněných zájmů třetích osob. Uživatel je povinen nahradit Poskytovateli veškerou škodu, kterou mu tímto protiprávním jednáním způsobil.
- 6.11. Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.
- 6.12. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle odstavce 5 Zákona o elektronických komunikacích (dále jen ZeK).
- 6.13. Poskytovatel je oprávněn při porušení Smlouvy nebo těchto Obchodních podmínek Uživateli uložit pokutu do maximální výše 5. 000,- Kč bez DPH. Tato pokuta se týká zejména bodů 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9. a 5.15. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.
- 6.14. Poskytovatel je oprávněn nepřijmout změnu požadovanou Uživatelem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Uživatel takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení smluvní pokuty.

7. Předání a převzetí věcí

- 7.1. Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživateli k užívání některé movité věci, které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Uživatel povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Uživateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Uživatel je při předání povinen potřebnou součinnost.
- 7.2. Uživatel odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Uživatel neodpovídá za škodu na předaných věcech, která byla způsobena vyšší mocí.
- 7.3. Uživatel je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem nejpozději do 14 dnů po skončení smluvního vztahu. Poskytovatel smí žádat po Uživateli vydání věcí kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením. V takovém případě je Uživatel povinen vydat věci Poskytovateli neprodleně, tj. včetně škody způsobené vyšší mocí.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje převzít své věci zpět od Uživatele nejpozději do 14 dnů po skončení smluvního vztahu. Uživatel je však povinen i po uplynutí uvedené lhůty učinit na náklady Poskytovatele všechna rozumná opatření k zamezení vzniku škod na těchto věcech. Náklady, které takto Uživateli vznikly, je Uživatel oprávněn Poskytovateli vyúčtovat.
- 7.5. O každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o

předání a převzetí věcí.

- 7.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud zjistí, že věci nejsou Uživatelem užívány řádně a v souladu s jejich určením. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody.

8. Převod vlastnictví k věcem

- 8.1. Dochází-li v souvislosti s plněním smluvního závazku k převodu vlastnického práva k movitým věcem z Poskytovatele na Uživatele, pak je za den dodání považován den, kdy je pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o převodu vlastnictví k věcem. Tímto dnem také přechází na Uživatele nebezpečí škody na těchto věcech, přičemž vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Uživatele až dnem, kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena stanovená dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem (výhrada vlastnictví).

9. Ochrana dat a informace

- 9.1. Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášovaných informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.
- 9.2. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování svých služeb.

10. Ceny služeb

- 10.1. Platný Ceník služeb obsahuje ceny všech datových telekomunikačních služeb, které přísluší síti internet.
- 10.2. O změnách Ceníku služeb, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká a to způsobem dle bodu 6.12.

11. Platební podmínky

- 11.1. Uživatel hradí služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě, případně poskytovatelem potvrzené objednavce a v těchto Obchodních podmínkách.
- 11.2. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění služby ze strany Poskytovatele (viz. bod 2.3.). Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Uživatel služby užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena sjednaných služeb. V případě kdy nebylo sjednáno a uživatel služby užívá, má se za to že tyto služby řádně odebral a je povinen za tyto hradit poplatky dle ceníku.
- 11.3. Uživatel je povinen platit poplatek (dále jen poplatek) za poskytovanou službu vždy, v termínu uvedeném ve vyúčtování.
- 11.4. Poplatek se hradí na bankovní účet Poskytovatel uvedený ve Smlouvě. Poskytovatel zasílá Uživateli vyúčtování, které nemá vliv na povinnost Uživatele zaplatit poplatek v termínu jeho splatnosti (viz. bod 14.3.). Vyúčtování zasílá Poskytovatel Uživateli do 5. dne měsíce, v němž je poplatek splatný. V případě, že Uživatel neobdrží vyúčtování do 10. dne příslušného kalendářního měsíce, je povinen o tom Poskytovatele bez zbytečného odkladu informovat, jinak se má za to, že Uživatel vyúčtování obdržel, a to k 15. dni příslušného měsíce.
- 11.5. Poplatek se považuje za uhrazený dnem jeho připsání na bankovní účet Poskytovatele. Uživatel je povinen poplatek hradit pod variabilním symbolem uvedeným na Smlouvě, jinak bere na vědomí, že platbu poplatku nelze přiřadit pro neidentifikovatelnost subjektu, který jej hradí.
- 11.6. Za den zdanitelného plnění je považován 1. den v měsíci, za nějž se poplatek platí.
- 11.7. Uživatel může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty) bez předchozího písemného vyrozumění. Uživatel je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě do 14 (čtrnácti) dnů od data obdržení vyúčtování.
- 11.8. Účastník nemá právo na vrácení odpovídající části předplatného za nevyužité služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím minimální doby platnosti Smlouvy a pokud k výpovědi nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v bodu 3.6.
- 11.9. Vypovězením Smlouvy ze strany Uživatele před uplynutím minimální doby platnosti Smlouvy nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývajících částí paušálu do konce minimální doby platnosti Smlouvy v maximální výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. To platí i v případě, dojde-li k ukončení smlouvy dle bodu 3.8. a 3.9. těchto Obchodních podmínek. Uživatel není povinen hradit zbývající části paušálu v případě, že podá výpověď dle odstavce 3 těchto Všeobecných podmínek.

- 11.10. Pro případ prodlení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením smluvních pokut není nijak omezen nárok Poskytovatele domáhat se po Uživateli náhrady škody.
- 11.11. Poskytovateli náleží po dobu trvání Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě Smlouvy a Ceníku služeb, bez ohledu na to, zda skutečně Službu užíval, či nikoliv.
- 11.12. Uživatel je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými subjekty než Uživatelem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými subjekty je Uživatel povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení Uživatele o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději do 24 hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.

12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 12.1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními otázkami předpisy České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb.- občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.2. Poskytovatel neručí za škody způsobené vyšší mocí jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.
- 12.3. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývajících z těchto Obchodních podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním Poskytovatele.
- 12.4. Poskytovatel zejména neodpovídá za:
- škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele,
 - škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat,
 - ušlý zisk
 - rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele
 - škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu včasného neplacení Uživatele
 - poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.
- 12.5. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím Služby.

13. Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace

- 13.1. Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušný Kontakt, je specifikován ve Smlouvě, či je uveden na internetových stránkách Poskytovatele
- 13.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla 48 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelem.
- 13.3. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.
- 13.4. V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušování služby nebo vadného poskytnutí služby
- 13.5. Vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky za neposkytnutou Službu se Poskytovatel zavazuje v případě, že Služba bude Uživateli poskytnuta omezeně, nebo s prokazatelnou vadou.

14. Reklamáce a kompenzace

- 14.1. Reklamací na vyúčtování ceny či kvalitu služby je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamáce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamáce má odkladný účinek
- 14.2. Reklamáce musí být písemná a adresována do sídla Poskytovatele
- 14.3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamáce.
- 14.4. Bude-li reklamáce týkající se rozsahu a kvality Služeb vyřízena kladně, má Uživatel nárok na zvýšení rychlosti Služby Internet o dvojnásobek na dobu 7 dní V případě kladně vyřízené reklamáce o výši účtované ceny, má Uživatel nárok na vrácení přeplatku do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamáce. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatele.

Přeplatek se vrací formou dobropisu v nejbližším vyúčtování.

15. Řešení sporů a rozhodné právo

- 15.1. Ve sporech mezi poskytovatelem a uživatelem vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VOP nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ (www.ctu.cz). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla poskytovatele. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.
- 15.2. Na všechny právní vztahy řídicí se těmito podmínkami se bude aplikovat právo České republiky.
- 15.3. Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

16. Implementace nařízení EU č. 2015/2120 a formulace omezení služeb

- 16.1. Tato ustanovení Obchodních podmínek implementují obsah nařízení EU č. 2015/2120 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120>) pro uživatele (dále jen nařízení EU č. 2015/2120)
- 16.2. Ve smyslu Článku 3, odst. 3 nařízení EU č. 2015/2120 Poskytovatel neomezuje opatřením pro řízení provozu tarify či rychlosti, poskytované klientům při běžném provozu sítě. Aditivní systémy řízení provozu ve smyslu nařízení mohou být aplikovány výhradně v souladu s nařízením EU č. 2015/2120 a výjimek stanovených v Článku 3, odst. 3 a), b), c), tohoto nařízení.
- 16.3. Opatření řízení provozu mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo
- 16.4. nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí účastníka a jeho osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva účastníka nejsou v tomto směru nijak dotčena. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací a služeb vč nutnosti zamezení tzv. DDos a jiným útokům, analyzuje poskytovatel síťový provoz. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost či integritu sítě, omezí poskytovatel takový závadný síťový provoz do doby sjednání nápravy aplikací omezení dle 16.10 VOP
- 16.5. Ve smyslu Článku 4, odst. 1 písmeno b) nařízení EU č. 2015/2120 poskytovatel nikterak neomezuje objem stahovaných, či odesílaných dat, ani služby s omezeným objemem dat ve svém portfoliu služeb nenabízí a neposkytuje. Ve vztahu k rychlosti a ostatním parametrům služby žádná omezení nad rámec parametrů sjednané služby poskytovatel neprovádí.
- 16.6. 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 / omezit nebo úplně zamezit přístupu uživatele do sítě poskytovatele; iii./ ukončit smlouvu s účastníkem a odpojit uživatele od datové sítě poskytovatele; současně poskytovatel informuje o těchto skutečnostech účastníka
- 16.7. Nedílnou součástí smlouvy i těchto VOP je dokument Definine rychlostí služeb dle nařízení EU č. 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/07.2005-9 ve znění pozdějších předpisů (dále jen definice rychlostí služeb), který specifikuje profily rychlostí přípojek.
- 16.8. Ve smyslu Článku 4, odst. 1 písmeno e) nařízení EU č. 2015/2120, poskytovatel sděluje, že spotřebitel, může pro kontrolu parametrů služby, využít technických prostředků pro měření renomovaných externích softwarových, či hardwarových zařízení, umožňující takové měření provést, zaznamenat a pro potřeby stížnosti, či reklamace doložit tak, aby poskytovatel mohl na taková měření reagovat a v případě problémů zajistit nápravu, případně odpovídající kompenzaci spotřebiteli. Pro účely nahlášení či řešení potíží odběratele na reklamace@ospe.cz. Prostředkem k nápravě odchylek v kvalitě poskytované služby je nahlášení na infolinku poskytovatele, kde je taková žádost zpracována formálně v režimu přijetí reklamace služby a ve smyslu této reklamace je následně taková odchylka řešena. Arbitrárním orgánem pro řešení sporů je v takovém případě Český telekomunikační úřad, ID ISDS: a9qaats, sídlem Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025, www.ctu.cz. V případě, že se jedná o trvalou nebo opakovanou odchylku, která má prokazatelně charakter vady služby, může uživatel využít taktéž obecných zákonných postupů, např. uplatnit nároky z vadného plnění.
- 16.9. Poskytovatel může omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu z provozních nebo technických důvodů (zejména hrozí-li přetížení kapacity sítě), nebo v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, její bezpečnosti, nebo při zjištění ohrožení či zranitelnosti, K omezení služby může rovněž dojít na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.
- 16.10. Poskytovatel může rovněž omezit služby v případě kdy:

- nebylo uhrazeno řádné vyúčtování služeb a to ani po poskytnutí náhradní lhůty
 - jsou služby zneužívány osobou odběratele či třetí stranou
 - nedojde k doručení podepsaného paré smlouvy ze strany odběratele
 - jsou služby využívány rušivým, či negativně ovlivňujícím způsobem ve smyslu narušení provozu sítě či jakékoli části
 - je nutné eliminovat útoky ohrožující bezpečnost či integritu sítě
- 16.11. Poskytovatel odstraní omezení v přiměřené lhůtě poté, co dojde k odstranění příčiny
- 16.12. Na základě č. 127/2005 Sb, § 63 odst. 1 písm. c) bod 2, může dojít k dočasnému omezení či narušení služby vlivem bouřky, úderu blesku, přírodní katastrofy, rušení signálu jiným účastníkem či poskytovatelem, přerušením dodávky el. Energie, útokem třetí strany na komponenty sítě či šíření signálu

17. Závěrečná ustanovení

- 17.1. Tyto Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- 17.2. Do platných Obchodních podmínek lze nahlížet na provozních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na internetových stránkách Poskytovatele.
- 17.3. Poskytovatel má právo jednostranně měnit a doplňovat tyto Obchodní podmínky. Tyto však výhradně v souladu s ZeK a bodu 6.12 těchto VOP.
- 17.4. Pokud se některé ustanovení těchto Obchodních podmínek nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo Obchodních podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu.
- 17.5. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- 17.6. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č.2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- 17.7. Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti dne 1.1.2021