# Všeobecné podmínky o poskytování služby elektronických komunikací

Telsecom servisní, s.r.o., IČ: 05062888, se sídlem Petrská 340/14, Ostrava, internet.slezska-ostrava.cz

## 1 Definice základních pojmů

**1.1.** „Poskytovatel“ je Telsecom servisní, s.r.o., IČ: 05062888, DIČ: CZ05062888, který je oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací na základě osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem.
**1.2.** „Zákazník“ je zákazník, který využívá síť Poskytovatele pro přístup k síti Internet, datům, programům nebo údajům.
**1.3.** Pojmem „Úřad“ je v tomto textu myšlen Český telekomunikační úřad (ČTÚ).

## 2. Smlouva, její vznik, změny a trvání

**2.1.** Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb sítě Poskytovatele. Součástí smlouvy se mohou stát i jiné přílohy, veškeré písemné dodatky k této smlouvě uzavřené.
**2.2.** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.
**2.3.** Výpověď lze podat pouze písemnou formou na adresu sídla Poskytovatele.
**2.4.** Po zániku smlouvy jsou obě smluvní strany povinné do 30 kalendářních dnů provést vzájemné vypořádání. Nevrátí-li Zákazník zapůjčené zařízení popř. neumožní-li jeho demontáž, je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu ceny tohoto zařízení.
**2.5.** Smlouva může být změněna pouze dohodou, která má formu písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami.
**2.6.** V případě porušení všeobecných podmínek může Poskytovatel i Zákazník smlouvu vypovědět s okamžitou platností.
**2.7.** Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každá strana obdrží po jednom. Obě vyhotovení mají platnost originálu.
**2.8.** Smlouva je platná dnem podpisu obou stran.
**2.9.** Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou může Zákazník i Poskytovatel kdykoli ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 30 dnů, pokud zákon nebo Smlouva nestanoví jinak. Výpovědní doba začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi.
**2.10.** Smluvní strany se dohodly a výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy, jakož i tuto smlouvu jako celek, postoupit na třetí osobu, přičemž k takovému postoupení účastník uděluje svůj výslovný souhlas.

## 3. Přístup ke službám a jejich využívání

**3.1.** Služby poskytované Poskytovatelem jsou poskytovány jako veřejné.
**3.2.** Přístupem ke kterékoliv ze služeb Zákazník akceptuje všeobecné podmínky provozu sítě Poskytovatele. Dále Zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků, jak je stanoveno ve smlouvě, a za veškeré své chování na síti Internet.
**3.3.** Účastníkovi VoIP je umožněn přístup k číslům tísňového volání.
**3.4.** Umístí-li Poskytovatel k Zákazníkovi zařízení související s připojením Zákazníka do sítě, zůstává zařízení v majetku Poskytovatele, není-li ve smlouve uvedeno jinak. Poskytovatel nenese odpovědnost za poškození, zničení či odcizení zařízení předaného Zákazníkovi.
**3.5.** Zákazník se zavazuje, že se nebude pokoušet narušit nebo uvést mimo provoz zařízení a systémy Poskytovatele.
**3.6.** Zákazník se zavazuje neposkytnout své připojení k síti Internet osobám mimo společnou domácnost. Porušením tohoto závazku uhradí Zákazník Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč.
**3.7.** Zákazník bude využívat služeb tak, aby nedocházelo k porušování práv třetích osob.
**3.8.** Zákazník se zavazuje, že nebude zasahovat, měnit konfiguraci a nastavení klientského přijímače, routeru nebo dalšího zapůjčeného zařízení.
**3.9.** Účastník je povinen plně spolupracovat na odstranění příčin ohrožujících chod sítě.
**3.10.** Poskytovatel je oprávněn pozastavit či omezit poskytování služby v případech, kdy hrozí nebo dojde k závažnému narušení bezpečnosti či integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti. Pozastavení nebo omezení poskytování služby musí být omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou.

## 4. Cena plnění a způsob fakturace

**4.1.** Ceny jsou platné dle smlouvy. Ceny, které nejsou uvedeny ve smlouvě se řídí aktuálním ceníkem poskytovatele nebo všeobecnými podmínkami.
**4.2.** Instalační poplatek je cena za zprovoznění služby. Při výpovědi nebo ukončení smlouvy ze strany Zákazníka nebo ze strany Poskytovatele je instalační poplatek nevratný.
**4.3.** Pokud nebude Poskytovatel schopen zajistit provoz služeb po dobu více než 24 hodin (od nahlášení poruchy) v jednom kalendářním dnu, může zákazník požádat o snížení měsíčního poplatku za nefunkční služby o jednu třicetinu za každý takový den. Bude-li výpadek delší než 15 dní (od nahlášení poruchy) v jednom kalendářním měsíci může zákazník požádat o prominutí celého měsíčního poplatku v daném měsíci. Poskytovatel tyto žádosti vyřídí při dalším fakturačním termínu. Toto neplatí v případě, kdy zákazníkovi zamezí čerpání dodávaných služeb Poskytovatel z důvodu porušení ustanovení smlouvy nebo všeobecných podmínek.
**4.4.** Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody, respektive ušlý zisk zákazníka v souvislosti s poskytováním služeb. Zákazník nemůže na Poskytovateli soudně ani jinou cestou vymáhat jakékoli další náhrady vyplývající z těchto závad.
**4.5.** Úhrada za služby bude vždy fakturována na začátku období, pokud nebude dohodnuto jinak. Standardní platební období je jeden měsíc.
**4.6.** Od všech poplatků mohou být odečteny dealerské a jiné slevy oproti aktuálnímu ceníku.
**4.7.** Všechny faktury mají standardní splatnost 14 dní. Zákazník se zavazuje uhradit všechny závazky v termínu splatnosti. V případě prodlení s platbou po termínu splatnosti faktury může být zákazník vyzván písemnou nebo telefonickou upomínkou k zaplacení závazku vůči poskytovateli. Náklady spojené s touto upomínkou a její evidencí činí poplatek 200 Kč, který bude fakturován při následujícím fakturačním termínu. Pokud nedojde k úhradě závazku do 14 dnů od splatnosti faktury, může Poskytovatel zamezit čerpání dodávaných služeb. V případě nedojde-li k úhradě závazku do 90 dnů od splatnosti faktury, je Poskytovatel oprávněn ukončit provoz služeb zákazníka. Náklady spojené s tímto ukončením činí 1500 Kč.

**4.8.** V případě, že Poskytovatel má opakované problémy s vymáháním svých závazků na Zákazníkovi, nebo Zákazník porušuje tyto všeobecné podmínky, má Poskytovatel právo učinit sankční opatření (přerušení poskytování služeb apod.).
**4.9.** Poskytovatel smí po Zákazníkovi požadovat složení zálohy na požadované či poskytované služby. V případě neuhrazení požadované zálohy je Poskytovatel oprávněn odmítnout uzavření smlouvy, od Smlouvy odstoupit, vypovědět ji, případně omezit nebo přerušit poskytování služeb. Poskytovatel smí zálohu použít k úhradě kterýchkoli svých pohledávek za zákazníkem a také požadovat doplnění zálohy do původní výše.

## 5. Servisní podmínky

**5.1.** Poskytovateli bude dána vždy příležitost napravit jakýkoli nedostatek v některé službě dříve, než dojde k porušení jeho povinností dle smlouvy. Zákazník dovolí poskytovateli přijmout všechna příslušná opatření k obnovení služby. Včasné nenahlášení závady se považuje za porušení tohoto ustanovení.
**5.2.** Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol a ověření funkčnosti služeb (HTTP, SMTP apod.).
**5.3.** Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za funkčnost části sítě Internet či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli či za výpadky v důsledku vyšší moci. Provozovatel dále nenese odpovědnost za vznik poruch, nefunkčnost nebo závady, ke kterým došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zásahu či zacházení ze strany Zákazníka nebo jiné neoprávněné osoby.
**5.4.** Poskytovatel neodpovídá za závady na počítačové síti Zákazníka. Počítačovou sítí zákazníka se rozumí všechna zařízení a kabeláž včetně klientského routeru pro připojení k síti Poskytovatele, který je předán zákazníkovi k užívání. Cena servisních prací se řídí ceníkem Poskytovatele.
**5.5.** Poskytovatel započne práce na odstranění poruchy v poskytování služby do 48 hodin od jejího nahlášení Zákazníkem.

## 6. Reklamace

**6.1** Reklamace služeb a vyučtování se řídí Reklamačním řádem, který je dostupný na webových stránkách Poskytovatele a je nedílnou součástí Smlouvy.

## 7. Zajištění práv koncových uživatelů, měření rychlosti připojení

**7.1.** Zákazník má právo na přístup k informacím, svobodné šíření informací a obsahu a právo bez diskriminace využívat a poskytovat aplikace a služby prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Při poskytování služby přístupu k Internetu nakládá Poskytovatel s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení.
**7.2.** V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci a postupovat způsobem uvedeným v Reklamačním řádu. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pro tyto účely tohoto článku se za:

- velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut

- velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut

## 8. Závěrečná ustanovení

**8.1.** Změna veškeré smluvní dokumentace je Zákazníkovi zasílána pomocí emailu a zveřejněna na internetových stránkách poskytovatele nejméně jeden měsíc před svou platností.
**8.2.** V případě změn všeobecných podmínek, které vedou ke zhoršení postavení účastníka může zákazník odstoupit od smlouvy dnem nabytí účinností těchto změn bez sankcí. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy rozhodnutím správního úřadu.
**8.3.** Jsou-li některá ustanovení smlouvy považována za neplatná, nelegální nebo neproveditelná, nemá to vliv na platnost, legálnost a proveditelnost ostatních ustanovení.
**8.4.** Tato smlouva se řídí zákony ČR a veškeré spory mezi smluvními stranami náleží do výhradní soudní pravomoci soudů v ČR.
**8.5.** Uzavřením nové smlouvy, ve které jsou dohodnuty nové podmínky poskytování dosavadních služeb, zaniká smlouva stará.
**8.6.** Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší Poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisu ČR. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Zákazník - spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je

- Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám;

- Finanční arbitr (www.finarbitr.cz), pokud by šlo o spor v oblasti finančních služeb;

- Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) v ostatních sporech.

Účinnost všeobecných podmínek k 1. 5. 2023