

## Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb od 01.01.2021

### 1 Všeobecné podmínky

poskytování služeb elektronických komunikací společnosti OBA services s.r.o., se sídlem v Blansku, Pražská 66, IČ: 03875881, email: info@ceskovice.net (dále jen Poskytovatel) vstupují v platnost a účinnost dnem 01.01.2021.

1.1. Tento dokument je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb uzavíraných mezi Poskytovatelem na straně jedné a Zákazníkem na straně druhé a obsahuje smluvní ujednání ve smyslu § 1751 odst. 1 občanského zákona č. 89/2012 Sb.

1.2 Nedílnou součástí Smlouvy dále tvoří Ceníky, Technická specifikace služeb, definice pojmů, informace o nakládání s osobními údaji a jednotlivé dodatky ke Smlouvě. Ujednání specifikovaná ve Smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními Všeobecných podmínek.

1.3. Služby elektronických komunikací jsou poskytovány v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb a některých souvisejících zákonů a v souladu s ostatními obecně právními předpisy platnými v České republice.

1.4 Veškerá práva a povinnosti Zákazníka, vznesené dotazy i podmínky Smlouvy (a její náležitosti dle § 63 zákona 127/2005 Sb.) jsou před uzavřením smlouvy řešena ústním vysvětlením.

### 2 Práva a povinnosti Poskytovatele

2.1 Poskytovatel je povinen:

2.1.1 Zřídit a nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) poskytovat Zákazníkovi službu za podmínek stanovených Smlouvou. Výjimku tvoří nezbytné odstávky sítě za účelem údržby.

2.1.2 Informovat Zákazníka o změnách Ceníků a Všeobecné podmínky a to nejméně 30 dnů před účinností změn.

2.1.3 Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky telekomunikační sítě. Tyto nezbytně nutné odstávky poskytovatel sdělí Zákazníkům nejpozději tři dny před plánovanou odstávkou prostřednictvím emailu.

2.1.4 Řádně a ve stanovených termínech vyřizovat stížnosti a reklamace.

2.1.5 Na žádost Zákazníka informovat o ochraně účastnických dat a způsobu ověření této ochrany.

2.2 Poskytovatel je oprávněn:

2.2.1 Přerušit poskytování služby na dobu nezbytně odstavky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.

2.2.2 Nezřídit službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena Smlouva včetně všech příloh, nebo pokud Zákazník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti ke zřízení služby nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci.

2.2.3 Měnit topologii telekomunikační sítě a provádět její úpravy a konfigurace, měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence, atd.) pokud dodrží parametry služby dle Smlouvy.

2.2.4 Měnit Ceník a Všeobecné podmínky.

2.2.5 Omezit nebo přerušit poskytování služeb také v případě, že:

a) Zákazník neuhradí včas a ve správné výši vyúčtování za služby, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;

b) Zákazník užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným účastníkům;

c) Poskytovatel má důvodné podezření, že Zákazník zneužívá poskytované služby;

d) že Zákazník užívá služby v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy či Smlouvou

Omezení nebo přerušení poskytování služby z důvodů dle tohoto odstavce není závadou.

2.3 Poskytovatel neodpovídá:

2.3.1 Za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty Zákazníka, jež jsou důsledkem poskytovaných služeb.

2.3.2 Za výpadky (přerušení) v poskytování služeb z důvodu vyšší moci a výpadky způsobené nesprávnou či neodbornou činností Zákazníka.

2.3.3 Při poskytování služeb za obsah přenášených zpráv.

2.4 Poskytovatel neposkytuje náhradní plnění a Zákazník jej nemá právo vyžadovat.

2.5. Poskytovatel odpovídá za provoz zařízení a technických prostředků pouze po koncový bod telekomunikační služby.

### 3 Práva a povinnosti Zákazníka

3.1 Zákazník je povinen:

3.1.1 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle Smlouvy, a to včetně DPH.

3.1.2 Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy a Smlouvou, zejména:

a) úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, ani se do nich nezapojoval;

b) nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva;

c) nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;

d) neoprávněně využívat data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;

e) nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusů přetížit systém) a jiných zásahů;

f) nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskuzních skupin v rozporu s pravidly skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití;

3.1.3 Neposkytovat příslušné služby třetím osobám, pokud k tomu není Zákazník oprávněn písemným souhlasem Poskytovatele.

3.1.4 Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat zařízením Poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě Zákazníka, poškodit je nebo je odcizit.

3.1.5 Uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu, že Zákazník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby.

3.1.6 Dnem ukončení platnosti smlouvy umožnit odbornou demontáž zařízení Poskytovatele. Též je povinen vrátit zařízení, které mu bylo propůjčeno.

3.1.7 V případě připojení metalickým, nebo optickým kabelem je povinen zajistit napájení aktivních prvků nutných k provozu takového připojení a to i v případě připojení ostatních uživatelů k těmto aktivním prvkům sítě. Napájení musí fungovat bez přerušení – 24 hodin denně. Za elektrickou energii Zákazník nebude požadovat finanční nebo jinou kompenzaci.

3.1.8 Neprodleně hlásit Poskytovateli veškeré změny svého právního postavení a změny svých identifikačních údajů.

3.1.9 V případě velkých odchylek u běžně dostupné rychlosti či poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti má Zákazník povinnost informovat Poskytovatele o poruše/výpadku.

3.2 Žádost o bezplatné přerušení služby (1×ročně) oznámí Zákazník Poskytovateli jeden kalendářní měsíc před zamýšleným termínem přerušení služby a týden před zamýšleným termínem zprovoznění služby emailovou zprávou. Minimálním platebním obdobím je kalendářní měsíc.

3.3 Zákazník se zavazuje zajistit Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy.

#### **4 Cena, vyúčtování, platební podmínky**

4.1 Ceny služeb jsou uvedeny v Ceníku na internetových stránkách Poskytovatele. Veškeré ceny jsou uváděny včetně DPH. O změnách Ceníku včetně podmínek informuje Poskytovatel na svém uživatelském rozhraní.

Parametry poskytovaných služeb: Technická specifikace, podmínky a parametry služby jsou uvedeny na stránkách Poskytovatele. Plnou rychlost a kvalitu spojení garantujeme pouze v případě připojení pomocí kabelu. Inzerovaná rychlost: dle typu připojení a ceny tarifu.

4.2 Zákazník je povinen uhradit poskytovanou službu do konce měsíce, ve kterém službu využíval, pokud neplatí na základě faktury. Smlouva má platnost daňového dokladu. Vyúčtování je zveřejněno na portálu zákaznické sekce <https://ign.cz/cibs.php>.

4.3 Délka periody je jeden kalendářní měsíc. První perioda je zkrácena na období od prvního dne zavedení služby do konce kalendářního měsíce. Poslední platební období začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po písemném doručení výpovědi.

4.4 Úhrada ceny za službu je bankovním převodem na účet poskytovatele.

4.5 Veškeré úhrady za služby i přeplatky může Poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků ve vyúčtováních Zákazníka.

4.6 Je-li Zákazník v prodlení s placením, má poskytovatel právo požadovat úhradu úroku z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

#### **5 Servisní zásah, hlášení poruch a závad, reklamace**

5.1 Zjistí-li Zákazník poruchu nebo závalu služby, ohlásí tuto skutečnost emailem nebo telefonicky Poskytovateli na kontakt uvedený v záhlaví Smlouvy v pracovní dny od 08.00 do 20.00.

5.1.1 Přerušení napájení jakéhokoliv zařízení Poskytovatele umístěného v objektu Zákazníka není považováno za závalu ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.

5.1.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení Zákazníkem.

5.1.3 Odpovídá-li za závalu služby Zákazník nebo se oznámení Zákazníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové závady či provedením marného servisního zásahu vznikly.

5.2 Pokud Zákazník využívá od Poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu, z důvodu sdílené kapacity současně odebíraných služeb. Pokud dojde při současném používání více služeb k nadměrnému vytížení kapacity některé ze služeb, pak služby nemusí správně fungovat. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje smlouvu.

5.2.1 Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí Zákazníka je chráněno v souladu s právními předpisy a jeho práva nejsou nijak dotčena.

5.2.2 Při přenášení velkého objemu dat (např. spouštění videí, nahrávání a stahování velkých souborů, apod.) může dojít ke snížení rychlosti a omezení funkčnosti služeb. Omezení připojení v tomto případě není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.

5.3 Reklamace na vyúčtování ceny nebo vady poskytované služby uplatňuje Zákazník písemně nebo mailem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.

5.3.1 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo vady poskytované služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní ode dne doručení reklamace.

5.3.2 Subjektem pro mimosoudní řešení sporů v oblasti elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). V případě ostatních sporů může zákazník pro mimosoudní řešení sporu využít Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **6 Trvání a zánik smlouvy**

6.1 Smlouva se uzavírá buď na dobu určitou, jejíž délka je konkretizována ve Smlouvě, nebo na dobu neurčitou.

6.2 Zákazník nebo Poskytovatel mohou písemně vypovědět příslušnou Smlouvu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 dní.

6.3 V případě uzavření Smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu; porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek a Poskytovatel je oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat smluvní pokutu.

6.4 Výše smluvní pokuty:

a) pro účastníky, kteří jsou spotřebiteli nebo podnikajícími fyzickými osobami, je určena jako jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání Smlouvy. Smluvní pokuta může být požadována pouze pokud smlouva končí do tří měsíců od jejího uzavření.

b) pro účastníky, kteří nejsou spotřebiteli, je určena jako součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy.

6.5 Zákazník je povinen zaplatit odstupné v případě hrubého porušení příslušné Smlouvy.

6.6 Zákazník může od Smlouvy odstoupit, jestliže:

6.6.1 Kvalita služeb dodaných Poskytovatelem nebude opakovaně prokazatelně v souladu s uzavřenou Smlouvou, Ceníkem a Všeobecnými podmínkami.

6.6.2 Dojde ke změně Všeobecných podmínek, nebo zvýšení ceny služby.

6.7 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Zákazníkovi v případě, že:

6.7.1 Zákazník hrubě porušil své povinnosti dané Všeobecnými podmínkami.

## **7 Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

7.1 Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení poskytovatele umístěného v prostorách Zákazníka.

7.2 Poskytovatel neodpovídá za obsah www stránek, souborů, emailové pošty, jakýchkoli údajů, apod. k jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup; za jakékoliv informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Zákazník.

7.3 Poskytovatel není odpovědný za případnou ztrátu, nebo poškození dat vzniklou nedostatečnou ochranou počítače Zákazníka. Zákazník je povinen chránit svůj počítač firewallem a antivirovým programem.

7.4 Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé na hardwaru Zákazníka při indukci napětí na instalovaných kabelech nebo při zásahu bleskem. Při bouři se doporučuje odpojit síťový kabel od počítače.

## **8 Ochrana osobních údajů**

8.1 Poskytovatel v okamžiku sjednání této smlouvy získává ke zpracování osobní údaje Zákazníka. Zákazník uzavřením Smlouvy souhlasí se shromažďováním, uchováním a zpracováním osobních údajů obsažených ve Smlouvě a je si vědom svých práv podle nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679.

8.2 Osobní údaje jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu Poskytovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle této Smlouvy a příloh. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat.

8.3. Podrobné informace ohledně zpracování osobních údajů a právech Zákazníka jsou k dispozici na stránkách Poskytovatele v záložce GDPR.