

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Zdeněk Andrýsek - OPATNET

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky jsou vydané v souladu se zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a upravují smluvní podmínky zprostředkování připojení k síti Internet poskytované společností Zdeněk Andrýsek, se sídlem: Hlavní 80, 75356 Opatovice, IČ: 73205613, DIČ:CZ6706151804.

1.2. Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti Poskytovatele a Účastníka při realizaci smluvního vztahu

2. Definice pojmů

Pokud z následujícího znění Všeobecných podmínek nevyplývá jinak, rozumí se: Poskytovatel - společnost Zdeněk Andrýsek, se sídlem: Hlavní 80, 75356 Opatovice, IČ: 73205613, DIČ: Účastník - fyzická osoba podnikající nebo nepodnikající nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy na poskytování služeb elektronických komunikací oprávněna využívat službu. Spotřebitel – je každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti. Informační povinnost pro spotřebitele podle §63 ZEK se vztahuje rovněž na subjekt, který je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se těchto práv částečně nebo zcela vzdal, což zároveň musí být obsahem v prohlášení Účastníka, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací. Služba – veřejně dostupná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě, Předávací rozhraní - technické zařízení, nebo část sítě elektronických komunikací ve vlastnictví Poskytovatele na přípojném místě Účastníka, které je prvním rozhraním (zpravidla typu Ethernet RJ45) za prvním zařízením v majetku Poskytovatele. Zařízení - koncové telekomunikační zařízení sloužící k provozování Služby. Závada - stav, kdy je Účastníkovi při připojení datovým kabelem na úrovni primárního přijímacího technického zařízení (tj. předávacího rozhraní Poskytovatele) užívání Služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před přípojným bodem, tedy na straně Poskytovatele.

3. Předmět Smlouvy

3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby na základě Smlouvy na poskytování služeb elektronických komunikací, kterou s ním Účastník uzavřel, a jejíž neoddelitelnou součástí jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky. Smlouvě a Všeobecným obchodním podmínkám podléhá rovněž Definice pojmů pro služby poskytované v pevné síti Poskytovatele, která stanoví parametry jednotlivých tarifů a druhů připojení a je vždy v aktuální verzi dostupná na webových stránkách Poskytovatele (www.opatnet.cz).

3.2. Poskytovatel poskytuje přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím pevného připojení na základě registrace a osvědčení č: 4273 u Českého telekomunikačního úřadu (dále jen ČTÚ).

3.3. Poskytování objednaných Služeb se realizuje prostřednictvím mikrovlnné, metalické či optické přípojky, která bude Poskytovatelem propojena s neveřejným přístupovým bodem Poskytovatele.

3.4. Ceník služeb a připojení Poskytovatele (dále jen Ceník) stanoví zejména ceny jednotlivých Služeb, dalších servisních služeb a ceny zařízení. Ceník je zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele.

3.5. Účastník bere na vědomí, že pokud je Služba je realizována pomocí technologie wi-fi, což je sdílené, veřejné bezdrátové pásmo, kde je možná ovlivnitelnost kvality Služby počasím či rušením, je z tohoto důvodu nutná aktivní součinnost Účastníka při řešení Závady (ohlášení Závady Poskytovateli apod. -viz bod 5.2. b) či bod 8.6. těchto Všeobecných obchodních podmínek. Za Službu realizovanou pomocí technologie wi-fi je uvažováno mikrovlnné nebo metalické řešení Služby u Účastníka či lokální wi-fi vykrytí na přípojném místě Účastníka.

3.6. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných Služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.

3.7. Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny; za újmy v této souvislosti nenese Poskytovatel odpovědnost.

3.8. Informace o výlukách, nových službách, změnách těchto všeobecných podmínek a další důležité informace uvede Poskytovatel na svých webových stránkách www.opatnet.cz bez zbytečného odkladu. Je tedy v zájmu Účastníka sledovat webové stránky poskytovatele

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných obchodních podmínek povinen:

a) poskytovat Služby dle Smlouvy, Specifikace služeb, těchto Všeobecných obchodních podmínek a platných Ceníků, b) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy,

c) odstraňovat Závady vzniklé v sítích či na zařízeních Poskytovatele bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do třech pracovních dnů od jejich nahlášení (telefonicky na tel. číslo 608628285, zasláním SMS na telefonní číslo 608628285 nebo e-mailem na info@opatnet.cz). Bude-li Závada způsobena v důsledku trestného činu třetí osoby nebo působení okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele (vyšší mocí) nebo nastanou jiné nepředpokládané okolnosti (např. přerušení dodávek elektrického proudu), pro které nebude možné dodržet lhůtu stanovenou v předcházející větě, bude Poskytovatel při odstraňování Závad postupovat bez zbytečného odkladu as přihlédnutím k oprávněným zájmům Účastníka. Poskytovatel je při odstraňování Závad oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Poskytovatel je oprávněn za přítomnosti technicky způsobilé osoby nebo jiného zástupce Účastníka ke vstupu do prostor Účastníka. Pokud Účastník nezajistí nutnou součinnost či tak učiní v prodlení, Poskytovatel není v prodlení s odstraněním závady a Účastník nemá nárok na vrácení ani poměrné části měsíčních úhrad a poplatků.

4.2. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných obchodních podmínek oprávněn: a) změnit IP adresu Účastníka anebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Účastníkovi takovou změnu v předstihu alespoň pěti kalendářních dní před jejím provedením,

b) zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě elektronických komunikací,

c) uplatnit opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo 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 Účastníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Účastníků nejsou v tomto směru nijak dotčena,

d) jednostranně měnit a vydávat nové Všeobecné obchodní podmínky, Ceníky, stejně jako podmínky poskytování Služeb, a to zejména v případě změny právních předpisů, rozhodnutí ČTÚ, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací; o těchto změnách informuje Poskytovatel Účastníka bez zbytečného odkladu prostřednictvím svých webových stránek, zasláním SMS, popř. formou zvolenou Účastníkem pro doručování vyúčtování za Služby,

e) vyúčtovat Účastníkovi, se kterým byla sjednána Smlouva na dobu neurčitou s minimální délkou plnění, poplatky za Služby ve sjednané výši za období od skončení Smlouvy do konce sjednané minimální délky plnění Smlouvy v případě předčasného ukončení takové Smlouvy ze strany Účastníka, nebo dohodou stran, nebo výpovědí Poskytovatele z důvodů uvedených v čl. 10.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek. Bylo-li Účastníkovi poskytnuto telekomunikační koncové zařízení za zvýhodněných podmínek, bude k této částce připočtena částka odpovídající doplatku do výše plné ceny Účastníkovi poskytnutého telekomunikačního koncového zařízení. Byla-li Účastníkovi provedena instalace za zvýhodněnou cenu nebo bezúplatně, bude k této částce připočtena částka odpovídající doplatku do výše ceny běžné instalace. O přesné výši takového nároku v daném případě bude Poskytovatel Účastníka bezplatně informovat

4.3 Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s parametry uvedenými ve smlouvě. Definice pojmů pro služby poskytované v pevné síti Poskytovatele je k dispozici na jeho webových stránkách, nebo může být Účastníkovi na základě jeho žádosti zaslána prostřednictvím e-mailu.

4.4. Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva Účastníka na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji. Velká odchylna od inzerované rychlosti může mít vliv na plynulé přehrávání videa např. YouTube, sledování TV, odesílání velkých souborů, stahování velkých souborů. Velkou trvalou odchylkou od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou v intervalu delším než 70 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin. Velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

5. Práva a povinnosti Účastníka

5.1. Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných obchodních podmínek oprávněn:

a) řádně využívat Služeb, které mu byly zřízeny, a za tyto Služby řádně a včas provádět úhrady ve sjednané výši ve Smlouvě dle platného Ceníku a v souladu s platnými Všeobecnými obchodními podmínkami,

b) požadovat na základě Smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek zřízení, změny nastavení a zrušení dílčích Služeb,

c) ohlašovat Závady Služeb písemně (poštou na adresu Poskytovatele nebo e-mailem na info@opatnet.cz) nebo telefonicky (tel. 608628285 nebo formou SMS na 608628285). Poskytovatel je oprávněn v případě pochybností o oprávněnosti a důvěryhodnosti takového hlášení, požadovat písemné potvrzení osobního nebo telefonického ohlášení Závady.

d) požádat Poskytovatele jako dotčený Účastník o sdělení informací o nastavení poskytovaných Služeb, výši dlužné částky Účastníka či výši přeplatku a další informace týkající se Smlouvy. Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka se prokáže řádným způsobem, např. Smlouvou, či splní podmínky identifikace jako je zejména číslo Smlouvy, jméno Účastníka či přesná adresa přípojného místa apod.

e) požádat Poskytovatele o zřízení samostatné IP adresy (tzv. veřejná IP adresa) k internetové připojce. Žádost musí být ze strany Účastníka podána písemně včetně odůvodnění, k čemu je užívání veřejné IP adresy účastníkem uvažováno. Veřejná IP adresa je zpoplatněna částkou 90 Kč / měsíčně.

5.2. Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen:

a) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přiměřeném předstihu, nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,

b) Ohlašovat Poskytovateli Závady služeb bezodkladně a písemně (poštou na adresu Poskytovatele nebo e-mailem na info@opatnet.cz) nebo telefonicky (tel. 608628285 nebo SMS na 608628285). Lhůta pro odstranění Závady Poskytovatelem počíná běžet po ohlášení Závady ze strany Účastníka. V případě nenahlášení Závady Účastníkem je Poskytovatelem Služba považována za bezvadnou a v případě řešení jakéhokoliv sporu týkajícího se dané Závady není toto považováno za porušení Smlouvy. Lhůta pro odstranění Závady počíná běžet po ohlášení Závady ze strany Účastníka.

c) neprovádět změny na zařízení sítě ani do těchto zařízení jakýmkoliv způsobem zasahovat,

d) nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení 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,

e) zdržet se jednání porušujících etická pravidla chování na síti internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.

f) užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami, příslušnými návody a který nemůže negativně ovlivnit provoz jakékoliv části sítě, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,

g) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami,

h) při použití software pro práci s e-maily (outlook, thunderbird apod.) používat pro odchozí poštu server smtp.opatnet.cz

6. Zařízení pro poskytování objednaných Služeb

6.1. Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízení Poskytovatele) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.

6.2. Účastník se zavazuje řádně užívat veškerá zařízení Poskytovatele a je povinen zajistit, aby koncová Zařízení, která připojuje do rozhraní sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a zavazuje se nepřipojovat k zařízení Poskytovatele žádné přístroje, které nebyly schváleny Poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice.

6.3. Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu Poskytovatele nejpozději do 15 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady.

6.4. Vrácení (demontáž) poskytnutých zařízení od Účastníka lze po předchozí dohodě zajistit ze strany Poskytovatele, a to za úplatu dle platného Ceníku.

6.5. Účastník není oprávněn s pronajatým nebo zapůjčeným zařízením nakládat v rozporu se zájmy Poskytovatele. Účastník nesmí zejména změnit místo jeho instalace bez vědomí Poskytovatele. Účastník není oprávněn do zařízení Poskytovatele jakkoli zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele povolení.

7. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování

7.1. Účastník je povinen včas a řádně hradit za poskytnuté Služby cenu dle Ceníku a v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.

7.2. Cenu za poskytované služby účtuje Poskytovatel ode dne aktivace Služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc nebo čtvrtletí není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Platby jsou účtovány v daném měsíci na následující měsíc se splatností k 25. dni daného měsíce.

7.3. Platby poukazovat na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě. Pro platby je nutné uvádět variabilní symbol, tj. číslo Smlouvy (bez variabilního symbolu nelze platbu identifikovat).

7.4. Na poskytované Služby zasílá Poskytovatel Účastníkovi daňový doklad způsobem uvedeným ve Smlouvě, tj. zasláním na vytvořený e-mail. Přístup do vytvořeného emailu poskytne Poskytovatel Účastníkovi po uskutečnění první platby. Pokud je ve Smlouvě uvedeno, že Účastník platí platebním příkazem, tak dokladem je PK zasláný na vytvořený email. Pokud Účastník požaduje vytvoření faktury, bude faktura vystavena a Účastníkovi zaslána pomocí e-mailu bezplatně.

7.5. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu, na telefonní číslo nebo adresu elektronické pošty Účastníka, popř. uživatele, nedohodnou-li se jinak.

7.6. Pro komunikaci mezi Účastníkem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené Účastníkem ve Smlouvě. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní (fakturační) adresu, nebo na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo později oznámenou jako trvalé bydliště.

7.7. V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka, je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb dle platného Ceníku.

7.8. Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej může upozornit (zejména prostřednictvím e-mailu, SMS, hlasovým hovorem či zasláním upozornění poštou na fakturační adresu a/nebo adresu sdělenou Poskytovateli jako adresa trvalého bydliště, nebo jiným vhodným způsobem) a stanovit náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. S prodlením se pojí sankce uvedené ve Smlouvě. Účastník se zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši dle Ceníku z důvodu porušení povinnosti hradit dohodnuté služby řádně a včas. Pokud nedojde k doplacení dlužné částky ani v náhradní lhůtě, může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.

7.9. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy i bez upozornění Účastníka, zejména za předpokladu pravidelně špatné nebo opožděné platební morálky.

7.10. Při přeplatku Účastníka na dodávaných službách je Účastník povinen zaslat/doručit Poskytovateli písemně žádost o vrácení přeplatku a Poskytovateli doložit podklady prokazující nastalý přeplatek. Prokázaný přeplatek může být Účastníkovi poukázán na jeho bankovní účet či využit na úhradu Služeb.

8. Reklamac

8.1. Účastník, popř. uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

8.2. Reklamac musí být uplatněna písemně a doručena osobně či poštou na adresu Poskytovatele.

8.3. Reklamaci na vyúčtování ceny nebo poskytování služby je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

8.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamac.

8.5. Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen Závady) prostřednictvím telefonu (tel. 608628285), e-mailové adresy (info@opatnet.cz), formou SMS (tel. 608628285) nebo osobně na adrese Poskytovatele neprodleně po jejich zjištění. Lhůta pro odstranění Závady Poskytovatelem počíná běžet po ohlášení Závady ze strany Účastníka. V případě nenahlášení Závady Účastníkem je Poskytovatelem Služba považována za bezvadnou a v případě řešení jakéhokoliv sporu týkajícího se dané Závady není toto považováno za porušení Smlouvy.

8.6. Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb do 3 (třech) pracovních dnů od jejich ohlášení Účastníkem, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a

o jediné přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvající déle než 1 den se nepovažuje za porušení Smlouvy. Výpadky dodávek elektrického proudu nelze považovat za Závadu na straně Poskytovatele.

8.7. Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil Účastník.

8.8. Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele. Takto účtované náklady vychází ze sazby 360 Kč/započatá hodina/technik; doprava je účtována sazbou 10 Kč / km. Doprava, resp. ujeté kilometry jsou počítány z místa sídla Poskytovatele na adresu přípojného místa Účastníka a zpět.

8.9. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění Závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Při nefunkčnosti delší více jak 3 (tři) pracovní dny od ohlášení Závady bude Účastníkovi vrácena na základě jeho písemné žádosti poměrná část zaplaceného měsíčního paušálu. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi Služeb náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

8.10. Účastník je povinen poskytnout nezbytnou součinnost při odstraňování Závady (restartovat zařízení, změřit rychlost připojení na odkazu měření rychlosti určeném Poskytovatelem, zajistit přístup k zařízení na přípojném místě apod.) Po dobu, po kterou Účastník součinnost neposkytne, neběží lhůty pro odstranění závady a Účastníkovi nevznikají ani další práva spojená se Závadou při poskytování služby.

8.11. Účastník má právo uplatnit u ČTU (www.ctu.cz) námitku proti vyřízení reklamace, není-li jeho reklamace vyřízena vůbec nebo v čas, případně s vyřízením reklamace nesouhlasí a to včetně lhůt pro uplatnění reklamace, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Jinak právo uplatnit námitku zaniká. Řešení sporů, týkajících se smluvních podmínek mimo soudní a správní řízení bude vedeno snahou dosáhnout dohody obou smluvních stran.

9. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

9.1. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:

a) existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, a dále při provádění technických zásahů směřujících k modernizaci Sítě,

b) že, dojde ke krizové situaci zejména dle ust. § 99 Zákona o elektronických komunikacích nebo zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění.

c) Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu, nebo rozhodnutí správního orgánu,

d) existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužíval nebo zneužívá Služeb, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným v těchto Všeobecných obchodních podmínkách,

e) Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Všeobecných obchodních podmínek (zejména opakovaně neprovádí platby včas a řádně) nebo užívá síť pro jiné účely než je využívání Služeb,

f) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

9.2. Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.

9.3. Při poskytování Služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení, popř. přerušení poskytování Služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení, popř. přerušení předvídat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Účastníkovi předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek Poskytovatele).

10. Vznik, trvání, změna a zánik smlouvy

10.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, či na dobu neurčitou s minimální délkou plnění uvedené ve smlouvě a to dle podmínek konkrétní Služby, pokud není uvedeno ve smlouvě jinak. Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva nabývá účinnosti dnem zahájení dodávky Služeb, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.

10.2. Poskytovatel před uzavřením smlouvy poskytne Účastníkovi, který je spotřebitelem ve smyslu odst. 2, Shrnutí smlouvy, obsahující mimo informací dle ustanovení § 1811 a 1820 Občanského zákoníku také informace v rozsahu ust. § 63 ZEK. Není-li možné Shrnutí smlouvy z technických důvodů poskytnout v daný okamžik, je Poskytovatel povinen jej poskytnout neprodleně poté a Smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy žadatel po obdržení Shrnutí smlouvy písemně potvrdil souhlas se smlouvou.

10.3. Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost Účastníka a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.

10.4.

Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání jednostranně měnit nebo doplňovat, přičemž je povinen je nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti uveřejnit na své internetové adrese www.opatnet.cz. Poskytovatel je povinen Účastníka informovat o právu ukončit smlouvu bez jakýchkoliv nákladů, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo ukončit smluvní vztah za podmínek výše však Účastníkovi nevzniká, pokud se jedná o změny pro Účastníka přínosné, vyvolané změnou právní úpravy, v důsledku změny smlouvy podle §63 odst.11, změna poskytovatele služby přístupu k internetu, rozhodnutí ČTU.

10.5. Objednané služby uvedené ve Specifikaci služeb, která je součástí Smlouvy, mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky Služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením nebo telefonicky zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhované změny. K přijetí návrhu Účastníkem dochází zpravidla podpisem dodatku ke Smlouvě. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.

10.6. Poskytovatel může ukončit smluvní vztah výpovědí nebo nezřídí Účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případech, kdy Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo Účastník opakovaně porušil ustanovení dle odst.2, čímž došlo k naplnění důvodů stanovených ujednáním §65 ZEK (soustavně opožděné placení po dobu nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny nebo soustavné neplacení, tj. alespoň tři nezaplacené vyúčtování ceny) a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka zasláním SMS, popř. formou zvolenou Účastníkem pro doručování vyúčtování za Služby.

10.7. Smlouva může být ukončena na základě výpovědi nebo dohodou smluvních stran.

10.8. Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků a smluvních pokut vzniklých na základě Smlouvy.

10.9. Účastník může vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodů. Výpověď musí být písemná na základě doporučeného psaní a zasláná na adresu Poskytovatele. Výpovědní doba je 30 dní a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Emailové výpovědi nejsou akceptovány. V případě ukončení smlouvy na dobu neurčitou s časově určeným smluvním závazkem v průběhu prvních tří měsíců od uzavření smlouvy písemnou výpovědí, je Účastník povinen a zavazuje se ve smyslu ustanovení §63b odst.8 ZEK uhradit Poskytovateli finanční vypořádání. V případě ukončení smlouvy písemnou výpovědí Účastníka po uplynutí tří měsíců od uzavření smlouvy a zároveň v době závazku, vznikne-li Účastníkovi právo na ukončení služby jiné, než služby přístupu k internetu, z důvodu jednostranné změny smluvních podmínek odst.2 (§63b odst.5 ZEK), jejího narušení významnou trvalou nebo často se opakující odchylkou od plnění sjednaného ve smlouvě (§63b odst.6 ZEK), se neukládá žádná náhrada.

10.10. Účastník je oprávněn smlouvu vypovědět i v případě, že nesouhlasí se změnou pravidelných poplatků nebo neakceptuje změnu Všeobecných obchodních podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů a znamená pro Účastníka zhoršení podmínek. Právo vypovědět závazek ze smlouvy, je možné uplatnit do 1 měsíce, po zveřejnění (ve smyslu §63b odst.5). Výpovědní doba je 30 dní a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli.

10.11. V případě uzavření smlouvy na dobu neurčitou s minimální délkou plnění a v případě, že Účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na novou dobu neurčitou s minimální délkou plnění, se po uplynutí současně minimální délky plnění smlouva mění na smlouvu na dobu neurčitou. Pokud účastník nepotvrdí písemně termín ukončení smlouvy nejpozději 2 měsíce před uplynutím minimální délky plnění smlouvy, smlouva se automaticky prodlužuje na dobu neurčitou.

10.12. V případě výskytu závažného důvodu na straně Účastníka v rámci plnění Smlouvy se lze s Poskytovatelem dohodnout na ukončení Smlouvy bez jakýchkoliv sankcí. Zmínovaný závažný důvod musí být ze strany Účastníka Poskytovateli jasně prokázán a podložen. Právo na hodnocení objektivnosti a věrohodnost dodaných podkladů prokazujících závažný důvod je straně Poskytovatele.

10.13. Poskytovatel se s Účastníkem mohou dohodnout na změně adresy přípojného místa (tzv. přemístění připojení), pokud uvažované nové přípojné místo je v dosahu pokrytí Poskytovatele (v opačném případě je možno řešit buď výpovědí smlouvy či převodem práv a povinností Účastníka na jinou osobu). Zařízení na původním přípojném místě bude demontováno a přeneseno Účastníkem na nově uvažované přípojné místo, kde ze strany Poskytovatele dojde k jeho instalaci a nastavení. Za přemístění připojení je Poskytovatelem účtováno dle platného Ceníku.

10.14. Poskytovatel se s Účastníkem mohou dohodnout na převodu práv a povinností plynoucích ze Smlouvy z osoby stávajícího Účastníka na jinou osobu, resp. Na nového Účastníka. Převod práv a povinností ze stávajícího Účastníka je možné pouze po písemném uzavření Smlouvy novým Účastníkem do 2 měsíců od podepsání písemné Dohody o převodu smlouvy mezi Poskytovatelem, stávajícím Účastníkem a novým Účastníkem. Teprve na základě uzavření Smlouvy mezi Poskytovatelem a novým Účastníkem dojde ke změně osoby na straně Účastníka Smlouvy.

10.15. Převod práv a povinností plynoucích ze Smlouvy lze provést pouze pro Smlouvu, na které nejsou evidovány žádné pohledávky či závazky Poskytovatele, přičemž převod práv a povinností je účinný vždy k 1. dni následujícího měsíce po datu uzavření Smlouvy s novým Účastníkem, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

11. Společná a závěrečná ustanovení

11.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nahrazují v plném rozsahu veškeré předcházející Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

11.2. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného rozhodnutí Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek na jinou osobu. Převod nebo postoupení práv Účastníka na jinou osobu je možno dohodnout písemně s Poskytovatelem na základě smlouvy s převodem práv a povinností Účastníka.

11.3. Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry jeho koncového zařízení od Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných služeb.

12. Ochrana osobních údajů

12.1. Ke dni 25.5.2018 nabývá účinnosti Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR). Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává osobní údaje v nezbytně nutném rozsahu, které potřebuje pro poskytování internetových služeb. Poskytovatel je v roli Správce osobních údajů Účastníka. Veškeré osobní údaje, které účastník poskytne Poskytovateli, jsou podkladem pro plnění smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka, které bude evidovat v informačních a účetních systémech Poskytovatele, a užívat je zejména v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů a Zákonem o elektronických komunikacích.

12.2. Osobními údaji Účastníka se pro potřeby Smlouvy rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresní údaje, rodné číslo/datum narození, číslo OP, číslo cestovního dokladu, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, DIČ, email, telefonní číslo apod. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracované v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka.

12.3. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává údaje uvedené v předcházejícím odstavci sám nebo prostřednictvím dalších osob pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, vyúčtování Služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených a v rozsahu nutném pro provozování a ochranu sítí, poskytování Služeb a služeb s nimi souvisejících, jejich účtování, provádění úkonů s výše uvedeným spojených a pro přenos informací sítěmi, a to po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

12.4. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je v souladu s platnými právními předpisy oprávněn osobám zajišťujícím nebo oprávněným zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky poskytnout osobní údaje Účastníka nezbytné pro poskytování Služeb, a to za účelem propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a Služeb. Účastník je dále seznámen, že Poskytovatel je oprávněn poskytnout tyto údaje v nezbytném rozsahu těm osobám, které Poskytovatele zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy, event. se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování služeb, či na provozování a údržbě systémů, prostřednictvím kterých se takové Služby subjektům údajů poskytují.

12.5. Na základě Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, odd.4 (Čl. 37 –39) je Pověřencem pro ochranu osobních údajů pro společnost Zdeněk Andryšek je jmenována osoba uvedená na webových stránkách Poskytovatele. Pověřence lze kontaktovat na e-mailové adrese: info@opatnet.cz.

12.6. Na stránkách Poskytovatele www.opatnet.cz/dokumenty naleznete Prohlášení o zpracování osobních údajů zákazníků, kde jsou veškeré podrobné informace. Účastník bere na vědomí obsah tohoto prohlášení a považuje jej za srozumitelné.

12.7. Účastník podpisem Smlouvy, jejíž součástí jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky, potvrzuje, že se seznámil s obsahem Všeobecných obchodních podmínek a jejich obsah považuje za jasný a srozumitelný.

Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1.8.2025

e.č. VOPDP20250725-001