

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (dále jen Podmínky)

k poskytování služeb elektronických komunikací firmou Ing. Martin Cerkal, oprávnění č. 4265 podle § 79 a § 104 ZEK

Tyto Všeobecné podmínky stanovují postup uzavírání smlouvy o poskytování a užívání služeb a podmínky, na základě kterých bude firma poskytovat služby přístupu k síti Internet.

I. Vymezení pojmů

1. Služba je služba přístupu k internetu v pevném místě, kterou poskytuje Poskytovatel Uživateli.
2. Poskytovatel je firma Ing. Martin Cerkal, se sídlem Jedlová 2129/5, Velké Meziříčí, IČ: 68063202, která poskytuje a zajišťuje služby v souladu s platnými právními předpisy a v rozsahu povolení udělených ČTÚ a příslušné registraci o elektronické komunikační činnosti.
3. Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která podle Smlouvy o poskytování služeb v oblasti elektronických komunikací užívá služby Poskytovatele.
4. Oprávněným zástupcem je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy jménem smluvní strany jako její zástupce.
5. Koncový bod je sada zařízení včetně instalace poskytnutých Poskytovatelem, určených pro provoz datového okruhu, fyzicky umístěných u uživatele, kterým je uživateli předávaná služba.
6. Síť je elektronická komunikační síť poskytovatele nebo jiných elektronických komunikačních operátorů.
7. Rychlost připojení je rychlost mezi sítí poskytovatele a koncovým bodem, a její parametry pro jednotlivé tarifní programy jsou uvedeny v ceníku služeb.
8. Stahování dat (download) znamená ve směru z internetu k uživateli.
9. Vkládání dat (odesílání, upload) znamená ve směru od uživatele do internetu.

II. Předmět Služby

Předmětem služby je připojení k datovému okruhu internetu.

Poskytovatel instaluje u Uživatele koncový bod. Zařízení, které je součástí koncového bodu může být v majetku Uživatele nebo Poskytovatele. Uživatel za službu platí odměnu podle rozsahu služeb. Poskytování služeb je vázáno na smlouvu.

III. Smlouva

1. Smlouvu uzavírá na straně Poskytovatele firma Ing. Martin Cerkal a na straně Uživatele fyzická osoba starší osmnácti let nebo právnická osoba oprávněně podnikající na území ČR.
2. Před uzavřením smlouvy je Uživatel povinen uvést identifikační a jiné údaje o své osobě a na požádání předložit Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů. Dále doložit souhlas majitele objektu pro instalaci zařízení nutného k poskytování služby. Souhlas majitele může být nahrazen prohlášením Uživatele o tom, že majitel vyslovil souhlas s instalací. V tomto případě nebude vyžadován písemný souhlas majitele, avšak Uživatel je přímo odpovědný za veškeré závazky k majiteli objektu vzniklé v souvislosti s instalací
3. K uzavření smlouvy nemůže dojít
 - a) odmítne-li Uživatel přistoupit na ustanovení těchto Podmínek,
 - b) lze-li důvodně předpokládat, že Uživatel nebude dodržovat stanovené Podmínky nebo má-li Uživatel nevyrovnané pohledávky vůči poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu,
 - c) pokud je Služba technicky nerealizovatelná a nebylo by možné zabezpečit její bezproblémové poskytování.
4. Služba je vázána na Uživatele a převod práv a závazků Uživatele ze smlouvy a přeprdej služby třetím osobám je možný jen s písemným souhlasem poskytovatele a za úplatu.
5. Smlouva o poskytování služby může být uzavřena na dobu určitou nebo neurčitou.
6. Smlouva může být ukončena
 - a) uplynutím doby, na kterou byla sjednaná, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.
 - b) výpovědí uživatele s 30 denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli.
 - c) výpovědí uživatele nebo poskytovatele z důvodu změny těchto všeobecných podmínek s dvouměsíční výpovědní lhůtou, přičemž tato se počítá od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď uživatele musí být poskytovateli odeslána nejpozději do 30 dnů po zveřejnění změny poskytovatelem;
 - d) odstoupením z důvodu podstatného porušení smlouvy, přičemž za podstatné porušení smlouvy se považují pouze případy stanovené těmito podmínkami. Účinky odstoupení od smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy nastávají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně.
7. Za podstatné porušení smlouvy Uživatelem se považuje případ, kdy Uživatel
 - a) je opakovaně v prodlení s úhradou účtované ceny (i její části) za poskytnuté služby déle než 15 dní po datu splatnosti;
 - b. poskytl poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením služby nebo odmítl prokázat správnost údajů dle čl. III. odst. 2;
 - c) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení poskytovatele, nebo jednal způsobem, který je v rozporu s čl. V. odst.1. písm d. f. h. i., nebo odst. 3. a 4.
 - d) opakovaně a přes písemné či elektronické upozornění používá poskytovanou elektronickou komunikační službu nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou, těmito všeobecnými podmínkami nebo obecně platnými právními předpisy;
 - e) odepře poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy;
 - f) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo sítě poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení a jiné závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení poskytovatelem vyzván.

IV. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje:

- a) poskytovat služby a přístup ke službám v souladu se smlouvou, těmito podmínkami a ceníkem,
- b) zřídit požadovanou službu, pokud technická šetření prokáží její realizovatelnost,
- c) udržovat infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě odpovídající příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanovenými právními předpisy a zajistit, že funkčnost sítě bude vyšší než 96% času ročně,
- d) poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby specifikované těmito podmínkami (viz čl. VIII. odst.1.), doby nezbytné pro údržbu technických zařízení nebo softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována,
- e) zveřejňovat informace o případných změnách ve službě.

2. Poskytovatel je oprávněn:

- a) jednostranně obměnit funkce služby nebo službu úplně zrušit. Zrušení služby je poskytovatel povinen oznámit nejméně tři měsíce předem. Zrušení jednotlivé služby pro závažné technické důvody je poskytovatel povinen uživateli oznámit minimálně měsíc předem. S takovým zrušením služby pak Uživatel souhlasí,
- b) vytvářet provozní elektronický registr jako dokladovou část informující o skutečných operacích uživatele ve vztahu k poskytovateli a to včetně objemů přenesených dat a Uživatel s tímto souhlasí;
- c) zrušit ze sítě jakoukoliv informaci, která je v rozporu s ustanoveními smlouvy, platným právním řádem nebo podmínkami,
- d) poskytovatel neodpovídá za provoz, funkčnost a kompatibilitu dalších zařízení za koncovým bodem připojení.

V. Práva a povinnosti uživatele

1. Uživatel se zavazuje

- a) používat službu v rozsahu odpovídajícím smluveným podmínkám (Smlouva, Podmínky, Ceník) a způsobem, který neodporuje platným právním předpisům a platit cenu za službu v souladu s cenami platnými v době poskytnutí služby a ve lhůtě splatnosti podle platebního dokladu,
- b) platit cenu za servisní úkony, které byly vyžádány uživatelem a nesouvisí s odstraňováním závad či poruch na zařízeních poskytovatele,
- c) poskytnout pro koncový bod na svůj vrb zdroj elektrické energie v kvalitě běžné rozvodné sítě,
- d) pečovat o zařízení poskytovatele a neprodleně nahlásit poskytovateli jakékoliv závady či poruchy zařízení nebo služby následovně:
 - Pondělí-Pátek 8:00 – 17:00 - telefonicky na tel. 776 361 321 nebo emailem na martin.cerkal@seznam.cz
 - v jinou dobu, víkendy, svátky – zasláním SMS na tel. 776 361 321 nebo emailem na martin.cerkal@seznam.czNa těchto kontaktech lze také uplatnit reklamaci vad a reklamaci vyúčtování poskytnutých služeb.
Lhůta pro vyřízení reklamace je do 30dnů.
- e) nepodnikat žádné průniky ani pokusy o průnik do počítačových systémů, sítí a služeb, pro které nemá přístupové oprávnění,
- f) nepoužívat žádné softwarové ani hardwarové nástroje, které mohou být v rozporu s ustanoveními smlouvy a které mohou ohrozit bezpečnost sítě, počítačů nebo jiných systému připojených k síti a nepoužívat síť k šíření těchto nástrojů,
- g) neobcházet identifikaci na žádném systému v síti,
- h) nepoužívat službu a síť k činnostem (zasílání nevyžádaných hromadných zpráv, velké množství kopií totožných nebo podobných zpráv včetně zasílání velmi objemných zpráv), které by vedly k narušení nebo zablokování sítě a služby,
- i) nepoužívat jakýkoliv software, který by jakýmkoliv způsobem omezoval jiné uživatele ani jakkoliv jinak omezovat jiné uživatele, počítače nebo servery. Nepřetěžovat síť ani službu, neměnit parametry služby, počítačů, serverů a zařízení,
- j) nepřepřevodit prostřednictvím služby a sítě zprávy, které by byly v rozporu s právními předpisy nebo dalšími všeobecně uznávanými etickými a morálními normami,
- k) na výzvu poskytovatele umožnit pověřeným osobám přístup k zařízení poskytovatele (koncový bod), umístěného v prostorách uživatele za účelem instalace, oprav, údržby či demontáže,
- l) nepostupovat třetím osobám heslo pro připojení ke službě. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití hesla je uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně poskytovateli, až do oznámení je uživatel odpovědný za každé užití hesla,
- m) neprodleně písemně informovat poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uživatele uvedených ve smlouvě, a to nejpozději do 14 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

2. Uživatel odpovídá za stav, kompatibilitu a funkčnost

- a) svých zařízení, která připojuje za koncový bod poskytovatele,
- b) koncového bodu pokud jej má ve svém vlastnictví.

3. Uživatel není oprávněn přemísťovat jakákoliv zařízení poskytovatele z místa instalace, ani s nimi manipulovat v prostoru místa instalace, ani do zařízení jakkoliv zasahovat. Je povinen jej používat podle instrukcí sdělených poskytovatelem při instalaci.

4. Uživatel není oprávněn disponovat se zařízeními poskytovatele např. je zastavovat nebo zdržovat. Uživatel nese odpovědnost za poškození zařízení, případně jeho ztrátu. V případě odcizení je povinen tuto událost neprodleně nahlásit Policii ČR a nejpozději do nejbližšího pracovního dne poskytovateli.

5. Po ukončení smlouvy je uživatel povinen bez zbytečného prodlení umožnit odinstalování a vrácení zařízení koncového bodu poskytovateli. V případě, že uživatel odmítne vypůjčený majetek vrátit, má poskytovatel nárok uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši Kč 5.000,-. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení.

VI. Odpovědnosti za vady nebo přerušení dodávky poskytované služby

1. za omezení nebo neposkytnutí služby se považuje takový stav, kdy kvalita a rychlost přenosu dat prostřednictvím služby nedosahuje deklarovaných parametrů po dobu 5 dnů bezprostředně po sobě následujících

2. poskytovatel provádí opravy koncového bodu tak, aby závady v poskytování služby byly odstraněny bez prodloužení po jejich vzniku. Poskytovatel se zavazuje zahájit opravu nejpozději do 3 dnů od ohlášení závady nebo v jiném termínu dohodnutém s uživatelem.
3. V případě omezení nebo neposkytnutí služeb podle bodu IV/1/c. je poskytovatel povinen neprodleně zahájit činnosti vedoucí k odstranění závady. Poskytovatel nebude dávat k úhradě nebo vrátí již zaplacené nebo neoprávněně účtované částky, jejichž výše je určena poměrnou částí doby, po kterou byla služba omezena nebo neposkytnuta a to nad rámec čl. IV, odst. 1. písm. c. a čl. VI. odst. 2.
4. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou jako důsledek překročení kapacity sítě, poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součásti.
5. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly v důsledku neoprávněného zásahu uživatele do zařízení instalace nebo sítě. V takovém případě bude poskytovatel po uživateli požadovat náhradu za odstranění závady
6. Poskytovatel neodpovídá za závady vzniklé za koncovým bodem připojení, tedy za závady vzniklé na straně uživatele. V takovém případě bude poskytovatel po uživateli požadovat náhradu za marný servisní zásah.
7. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenesených dat a následky, které mohou přenesená data způsobit.
8. Poskytovatel neodpovídá za ty části sítě, které jsou provozovány jinými osobami.
9. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoli škody nebo ztráty vzniklé v důsledku užívání nebo nemožnosti přístupu k síti.

VII. Cena služeb, platební podmínky

1. Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služeb.
2. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc
3. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení zjednodušeného daňového dokladu - faktury uživateli takto:
 - a) jednorázové platby (např. instalace) jsou účtovány poskytovatelem podle provedených služeb,
 - b) pravidelné platby v hotovosti jsou účtovány v okamžiku platby,
 - c) pravidelné platby na účet jsou vyúčtovány pouze na základě žádosti uživatele čtvrtletně nebo ročně.
4. Uživatel je v prodlení, pokud nejsou účtované částky uhrazeny na účet poskytovatele v den jejich splatnosti.
5. Poskytovatel je oprávněn účtovat uživateli náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je uživatel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené poskytovatelem. Cena za odeslání písemné upomínky je v Ceníku.
6. Poskytovatel je oprávněn účtovat Uživateli náklady spojené s marným servisním zásahem a opětovným připojením dle Ceníku.
7. Je-li uživatel v prodlení s platbou ceny služby, je uživatel povinen platit z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

VIII. Zastavení nebo omezení poskytování služby

1. Poskytovatel je oprávněn zastavit nebo omezit poskytování Služby v těchto případech:
 - a) rozhodnutím orgánů ČR v období mimořádné situace,
 - b) z jiného důležitého obecného zájmu,
 - c) ze závažných technických důvodů vlivem zásahu „z vyšší moci“,
 - d) uživatel neplní smluvní povinnosti dle těchto Podmínek.
2. Nárok poskytovatele na úhradu dlužných cen za služby a za periodické platby podle smlouvy není dotčen omezením nebo zastavením poskytování služeb z důvodu prodlení Uživatele s úhradou těchto cen Služby. Tento nárok trvá i po ukončení smlouvy.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit Službu, pokud tato bude uživatelem využívána v rozporu s právním řádem České republiky.

IX. Ustanovení společná a závěrečná

1. Smluvní vztah mezi uživatelem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník (§262), zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.
2. Veškerá komunikace mezi poskytovatelem a žadatelem nebo uživatelem, která může mít vliv na posuzování a rozsah plnění z této smlouvy musí být vedena v písemné formě nebo elektronicky.
3. Poskytovatel tímto informuje, že bude zpracovávat osobní údaje jenom v rozsahu jméno, příjmení, adresa a daňová a evidenční čísla pouze pro potřeby účtování, správy a údržby elektronické komunikační sítě. Poskytovatel a uživatel se dále dohodli, že jsou zavázáni považovat veškeré údaje, související s poskytováním služby za důvěrné a že takové údaje nesmějí být zpřístupněny třetí osobě. Porušení této dohody by bylo oboustranně považováno za podstatné porušení smlouvy.
4. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto podmínek.
5. Všechny spory vzniklé ze smlouvy nebo v souvislosti se smlouvou budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Pokud nedorazí k dohodě, spory ze smlouvy bude rozhodovat soud místně příslušný sídlu poskytovatele.
6. Právní vztahy vzniklé při poskytování služby se řídí těmito podmínkami, smlouvou a ceníkem služeb.
7. Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 01.01.2021.
8. Poskytovatel má právo měnit všeobecné podmínky a ceník a je povinen tuto změnu oznámit předem uživateli ve lhůtě, která nebude kratší než 2 měsíce.

Poslední úprava 21.10.2020

Ceník služeb a parametry:

Služba přístupu k internetu v pevném místě:

Tarif	Rychlost stahování (download) Mbit/s				Rychlost vkládání (odesílání, upload) Mbit/s				Cena / měsíc
	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	Maximální	Inzerovaná	Běžně dostupná	Minimální	
EET pokladna	2	2	1,2	0,6	1	1	0,6	0,3	100 Kč
SENIOR	10	10	6	3	2	2	1,2	0,6	250 Kč
STUDENT	15	15	9	4,5	3	3	1,8	0,9	300 Kč
RODINKA	20	20	12	6	4	4	2,4	1,2	350 Kč
RODINA	25	25	15	7,5	5	5	3	1,5	400 Kč
HRÁČ	50	50	30	15	10	10	6	3	600 Kč

Pro individuální nabídku nás prosím neváhejte kontaktovat

Výše uvedené rychlosti jsou inzerovanými rychlostmi a v návrhu smlouvy jsou následně v závislosti na použité technologii a zvoleném tarifu uvedeny i běžně dostupné, maximální a minimální rychlosti. Pro tyto tarify jsou dodrženy parametry dané všeobecným oprávněním č. VO-S/1/08.2020-9, zejména pak dodržení běžně dostupné rychlosti nad úrovní 60% rychlosti inzerované.

Doplňkové služby a servisní úkony:

zaslání upomínky	100Kč
opětovné připojení	300Kč
marný servisní zásah	500kč/hod.
náklady na dopravu	15Kč/km
zákaznická podpora po telefonu	ZDARMA

DOPAD STANOVENÝCH RYCHLOSTÍ INTERNETOVÉHO PŘIPOJENÍ NA MOŽNOST JEJICH UŽÍVÁNÍ

Inzerované rychlosti uváděné na našich webových stránkách a v ceníku v přehledu tarifů, jsou rychlosti maximální, a jsou každému účastníkovi nastaveny zvlášť s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Rychlost může být ovlivněna aktuálním vytížením sítě. Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat a odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované. Běžná rychlost odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne. Maximální rychlost je pro potřeby tohoto dokumentu totožná s rychlostí inzerovanou.

Pro zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření kvality služby (rychlost připojení) probíhá na L4 vrstvě.

Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se 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.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se 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.

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání dat mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu, což se může projevit delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo vkládání dat v aplikacích, které využívají internet, případě až nefunkčností takových aplikací a služeb. V praxi mají takové odchylky negativní vliv zejména na provoz takových služeb, při kterých dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění 4k videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že se např. videa nebudou přehrávat zcela plynule, či nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomaleji, nebo vůbec, online hry nebude možné spustit, nebo nebudou fungovat plynule a bez výpadků apod.

V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat, má účastník právo službu reklamovat.

V souladu s čl. 3 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, nakládáme při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.

Vyhrazujeme si nicméně v souladu s výše uvedeným článkem právo provádět taková řízení provozu, která jsou nutná k zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů či zabránění hrozcímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.