

Všeobecné podmínky Netstone s.r.o. ke Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací platné od 1. ledna 2021

1 Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky jsou vydány a spravovány společností Netstone s.r.o., se sídlem Drápelova 531/34, 644 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, spisová značka C46197, IČ: 26930536 (dále jen Poskytovatel) a stanovují podmínky, za nichž Poskytovatel poskytuje služby dle aktuální nabídky služeb Účastníkům (dále jen Služby). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, pokud není výslovně sjednáno jinak.

1.2 Účastníkem je právnická nebo fyzická osoba, s níž Poskytovatel poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřel Smlouvu. Uživatelem je každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. U fyzické osoby může být Smlouva uzavřena pouze s fyzickou osobou, která je starší 18 let, která není zbavena či omezena svéprávnosti v nesouladu s bodem 5.1

1.3 Aktuální informace k nabídce Služeb, rozsahu Služeb a podmínkách dodávky Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně přístupné na webových stránkách Poskytovatele www.netstone.cz, prostřednictvím telefonního zákaznického servisu na čísle 602 743 367 (dále jen TZS) a na kontaktním místě Poskytovatele na adrese sídla společnosti (dále jen Kontaktní místo).

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

1.5 Tyto Všeobecné podmínky upravují primárně smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací. Jiné doplňkové služby se řídí přiměřeně také těmito Všeobecnými podmínkami i podmínkami navazujícími, případně podmínkami jiných dotčených dodavatelů.

2 Práva a povinnosti Poskytovatele

2.1 Poskytovatel je kromě povinností vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen:

a.) poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a dalšími dokumenty Poskytovatele,

b.) udržovat své sítě v technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy.

2.2 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn:

a.) změnit IP adresu, nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. 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 5 (pět) 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.

2.3 Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu takto: Běžně dostupná rychlost stahování a nahrávání dosahuje 70% nabízené rychlosti, minimální 10% a maximální 100%. Rychlosti připojení jsou specifikovány i v ceníku Poskytovatele, který je nedílnou součástí Smlouvy. Odchylka od nabízené rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba je načtena rychleji, případně pomaleji. Některé služby (například spouštění videí, on-line hry, videokonference) nemusí fungovat vůbec. Je v souladu s nařízením EU, ale ne s ČTÚ – podobně jako v bodě 2.3

2.4 Poskytovatel nakládá při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele, příjemce, na obsah, ke kterému přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.

2.5 Pokud Poskytovatel v nezbytných případech a pouze na nezbytně nutnou dobu aplikuje opatření přiměřeného řízení provozu, činí tak pouze za účelem:

a) dodržení unijních legislativních aktů, či vnitrostátních předpisů, rozhodnutí soudu

b) zachování integrity a bezpečnosti sítě

c) zabránění hrozícímu přetížení sítě

a tato opatření nikdy nejsou založena na obchodních cílech Poskytovatele.

Dočasná aplikace těchto opatření nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb. Dopad není ani na ochranu soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba je načtena rychleji, případně pomaleji.

2.6 Poskytovatel na službě přístupu k internetu neaplikuje omezení objemu dat. Případné zhoršení parametrů kvality služby (rychlost, latence, kolísání velikosti zpoždění rámců/paketů, ztrátovost rámců/paketů) má na poskytovanou službu takový praktický dopad, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat hůře, pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenašování velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů, případně služeb, které vyžadují vysokou míru interaktivity, tj. videokonference, VoIP hovory, on-line hry.

2.7 Poskytovatel nabízí i jiné služby než služby přístupu k internetu, zejména službu IPTV a VoIP (viz článek 9 a článek 10 VOP). Tyto služby nejsou na úkor dostupnosti nebo obecné kvality služeb přístupu k internetu pro koncové uživatele. Používání těchto doplňkových služeb nemá žádný praktický dopad na služby přístupu k internetu poskytované těmto koncovému uživateli.

2.8 V případě trvalé nebo pravidelně se opakující záporné odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo o jiné parametry kvality služby, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu postupem dle článku 8 VOP.

Za velkou trvajícím odchylkou 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 odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) 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.

3 Práva a povinnosti Účastníka

3.1 Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn:

a.) užívat poskytnutých Služeb v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a dalšími dokumenty Poskytovatele,

b.) požádat jako dotčený Účastník Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování. Účastník je povinen se při kontaktování Poskytovatele identifikovat, a to uvedením údajů dle čl. 1 Smlouvy, především uvedením jména a příjmení, popř. obchodní firmy a uvedením variabilního symbolu.

3.2 Účastník je kromě povinností vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen:

a.) Účastník se zavazuje veškerá zařízení Poskytovatele používat pouze pro sjednané účely, chránit je před poškozením a při užití dbát opatrnosti a pokynů v návodech a dle pokynů Poskytovatele,

b.) Účastník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání Služeb. Výjimku tvoří osoby sdílející s Účastníkem společnou domácnost,

c.) po celou dobu účinnosti Smlouvy písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přiměřeném předstihu nejpozději však do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel

může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,

d.) užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu se Všeobecnými podmínkami, příslušnými dokumenty Poskytovatele,

e.) chránit osobní a identifikační údaje jiných Účastníků a uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se Účastník při používání Služeb dozvěděl,

f.) dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Poskytovatele,

g.) poskytnout potřebnou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování Služeb, bez ohledu na způsob ukončení smluvního vztahu,

h.) Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu Kontaktního místa nejpozději do 14 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí a bez ohledu na důvody a způsob ukončení Smlouvy,

i.) Účastník je povinen používat veškerá zařízení v souladu s návodem a technickou specifikací a není oprávněn měnit bez souhlasu Poskytovatele nastavení zařízení. Účastníkovi se zakazuje jakkoliv zneužívat síť Poskytovatele (spamming, útoky apod.).

4 Zařízení pro poskytování objednaných Služeb

4.1 Účastník dává souhlas Poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování Služeb dle Smlouvy.

4.2 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 tyto v odůvodněných případech měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Účastníka, není Poskytovatel odpovědný za případné závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Účastníka do tohoto zařízení. Účastník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem, zejména prostřednictvím TZS.

4.3 Účastník je povinen informovat TZS o zcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty vinou Účastníka, má Účastník právo na jeho výměnu nebo dodání nového zařízení až po zaplacení náhrady vzniklé škody Poskytovateli, bude-li Poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.

4.4 Účastník má právo využívat koncové zařízení podle svého vlastního výběru, nebrání-li tomu objektivní technologická překážka.

5 Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování

5.1 Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s nezletilým Účastníkem.

5.2 Pro styk s Poskytovatelem je Účastník povinen zasílat písemnosti na Kontaktní místo Poskytovatele prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, není-li dohodnuto jinak.

5.3 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu případně, je-li to vhodné, na telefonní či faxové číslo nebo adresu elektronické pošty Účastníka, nedohodnou-li se jinak. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní adresu.

5.4 U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla Účastníkovi doručena 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, jelikož se písemnost dostala do dispozice Účastníka. Za doručenu je podle tohoto odstavce považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilkou adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nezdozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná.

5.5 Zaplacením poplatku či jakékoliv jiné úhrady se rozumí den připsání dané úhrady v plné výši na účet Poskytovatele.

5.6 Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi-fyzické osobě ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady zákonný úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy, Účastníkovi právnické osobě pak ode dne

následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní úrok z prodlení ve výši 15 % ročně.

6 Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

6.1 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,

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

c.) 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 části, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve Smlouvě nebo v těchto Všeobecných podmínkách,

d.) Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek,

e.) Účastník je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty specifikované ve výzvě k úhradě; Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé,

f.) Účastník používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v České republice,

g.) 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.

6.2 Tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníků nejsou v tomto směru nijak dotčena.

6.3 Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných Účastníkovi.

6.4 Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky za účelem zjištění či prověření zneužití Služeb.

6.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své Služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám Poskytovatele.

6.6 Poskytovatel si vyhrazuje právo zavedení Fair-User-Policy a zabránit tím nerovnoměrnému zatěžování sítě a připojení k internetu jedním Uživatelem či skupinou uživatelů na úkor ostatních.

6.7 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 vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek Poskytovatele).

6.8 Pokud Účastník využívá od Poskytovatele více Služeb (VoIP, IPTV), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, to i negativnímu. Služba internetu však zůstane i nadále dostupná. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více Služeb Poskytovatel neporušuje Smlouvu. V rozporu s bodem 2.7 – vzájemně se negují. Ostatní služby neuvádět, nebo je přeformulovat. Pokud je poskytovatel provozuje, musí vzájemně ovlivnění rozvést

6.9 Poskytovatel přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je Účastníkovým dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí Účastníka zejména předložením úmrtního listu.

6.10 Pro následné pokračování poskytování Služeb v rámci Smlouvy s dědicem Účastníka se uplatní příslušná ustanovení občanského zákoníku.

6.11 Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.

6.12 Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

7 Vznik, trvání, změna a zánik smlouvy

7.1 Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci návrhu na její uzavření druhé smluvní straně. Smlouva nabývá účinnosti podpisem smluvních stran, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

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

7.3 Objednané Služby uvedené ve Smlouvě mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky Služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných Služeb je Účastník povinen sdělit Poskytovateli písemným oznámením nebo telefonicky, zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem a jejím zohledněním v účtovacím systému Poskytovatele. K přijetí návrhu Účastníkem dochází zpravidla podpisem dodatku k této Smlouvě, pokud takový úkon tuto formu vyžaduje, nejpozději však uskutečněním platby pravidelných poplatků v souladu s provedenými změnami. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.

7.4 Pokud Poskytovatel změní jakoukoli součást Smlouvy, je povinen nejméně 1 (jeden) měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně na internetových stránkách www.netstone.cz. Poskytovatel je povinen informovat o této změně Účastníka a rovněž ho informovat o jeho právu odstoupit od Smlouvy ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže Účastník nebude nové podmínky změny Smlouvy akceptovat. Nové znění je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.

7.5 Smlouva může být ukončena na základě dohody smluvních stran, jednostranné písemné výpovědi nebo na základě písemného odstoupení.

7.6 Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 30 (třicet) dnů a počíná běžet od následujícího dne, kdy byla výpověď doručena Poskytovateli. V případě, že Účastník zamýšlí vypovědět jednotlivou Službu a ve své výpovědi Službu nespecifikuje, má se zato, že Účastník vypověděl celou Smlouvu.

7.7 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 vzniklých na základě Smlouvy, či vrácení zařízení.

7.8 Smlouvu uzavřenou na dobu určitou je možné ukončit k poslednímu dni sjednané doby trvání Smlouvy, pokud kterákoli ze stran oznámí písemně druhé straně nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, že nemá zájem na dalším pokračování Smlouvy.

7.9 Smlouvu je možné ukončit ze strany Účastníka či Poskytovatele písemným odstoupením od Smlouvy pouze z níže uvedených důvodů.

7.9.1 Účastník může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit v případě, že Poskytovatel závažným způsobem porušil povinnosti, ke kterým se Smlouvou zavázal.

7.9.2 Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit, v případě že:

- a.) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka; soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny,
- b.) Účastník neposkytl přiměřenou součinnost pro plnění Smlouvy dle čl. 3.1, písm. g)
- c.) Účastník závažným způsobem porušuje povinnosti, ke kterým se zavázal na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek a dalších dokumentů, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy,
- d.) jsou dány technické důvody na straně Poskytovatele, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dní, nedohodl-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak,
- e.) je-li zahájeno ve věci Účastníka insolvenční řízení a je rozhodnuto o úpadku.

7.10 Na návrh některé ze stran Smlouvy, případně pozůstalého po zemřelém Účastníkovi nebo jiné osoby, jež důvěryhodným způsobem prokáže souhlas dotčeného Účastníka s takovým postupem, může dojít k písemnému převodu smluvního vztahu založeného Smlouvou.

7.11 Účastník bere na vědomí, že některé služby Poskytovatele je možno využívat pouze v rámci balíčku služeb – viz bod 1.3 VP.

7.12 Účastník, který je spotřebitelem, je oprávněn:

- a.) k využití práva na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dní Poskytovatel umožňuje použít formulář dostupný na všech pobočkách Poskytovatele nebo na www.netstone.cz,
- b.) žádat zřízení Služeb dříve než 14 dní po uzavření smlouvy, avšak v případě odstoupení, je povinen uhradit poměrnou část využívaných Služeb v ceně dle Smlouvy, a také je povinen uhradit celý poplatek za montáž, neboť bez tohoto by nebylo možno Službu využívat, a to ve výši dle Ceníku,
- c.) využít kontrolní orgán, kterým je Český telekomunikační úřad,
- d.) využít mimosoudního vyřízení stížnosti spotřebitele u Českého telekomunikačního úřadu.

8 Reklama a odstraňování poruch a závad

8.1 Účastník, popřípadě Uživatel (viz čl. 1.2 VP), má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

8.2 Reklama musí být uplatněna písemně a doručena na Kontaktní místo viz čl. 1.3 VP.

8.3 Reklamací na vyúčtování ceny je Účastník, 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, jinak právo zanikne. Není-li účastník se Službou spokojen, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

8.4 Podání reklama nemá odkladný účinek, vyúčtování je Účastník povinen zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě Uživatele, rozhodnout, že podání reklama má odkladný účinek.

8.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vadné poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklama. Vyžaduje-li vyřízení reklama projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání.

8.6 V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu Služby rozhoduje výpis z provozu zařízení Poskytovatele.

8.7 Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen Závady) prostřednictvím TZS (viz 1.3 VP), popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele neprodleně po jejich zjištění.

8.8 Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb do 3 (tří) pracovních dnů od jejich ohlášení prostřednictvím TZS popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody.

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. Poskytovatel sníží cenu vadných služeb o 10%, pokud nezapočnou práce na odstranění závady do 3 (tří) pracovních dnů od nahlášení závady Účastníkem. – toto je špatně – i tak jsem povinen náhradu poskytnout, popřípadě zajistit náhradu. Poslední větu ideálně vypustit. Způsob a doba vrácení – par. 64 odst. 11 dle par. 63 písm k

8.10 Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy Závadu způsobil Účastník.

8.11 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.

8.12 Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, která vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby.

9 Společná a závěrečná ustanovení

9.1 Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy se řídí právní řádem České republiky. Především zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

9.2 Spory mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem popřípadě uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, bude řešit podle věcné příslušnosti ČTÚ nebo obecný soud České republiky.

9.3 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.

9.4 Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.

9.5 Účastník souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s Poskytovatelem, vztahujících se k plnění práv a povinností ze Smlouvy za účelem vnitřní kontroly služeb Poskytovatele a zvyšování jejich kvality.

9.6 Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných Služeb.

9.7 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníků, případně uživatelů, jakož i provozní a lokační údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a zavazuje se je chránit v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.

9.8 Osobními údaji Účastníka se pro potřeby Smlouvy rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresa, rodné číslo, kopie OP, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, email, telefonní čísla apod., dále informace o platební morálce, bankovním spojení atd. 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 uživatele.

9.9 Subjekt údajů bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel zpracovává údaje uvedené v předcházejícím odstavci sám nebo prostřednictvím dalších osob pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a dále pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování služeb a služeb s nimi souvisejících, pro účely vyúčtování služeb a provádění úkonů s výše uvedeným spojených, a to v rozsahu nutném pro tyto úkony, vše po dobu nutnou pro dosažení uvedených účelů, nejdéle však po dobu trvání smluvního vztahu, nebo do úplného vypořádání práv z tohoto smluvního vztahu, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi.

9.10 Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn poskytnout tyto údaje v nezbytném rozsahu těm osobám, které Poskytovatele zastupují, nebo nějak oprávněně chrání jeho zájmy, eventuálně se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování služeb, služeb s přidanou hodnotou a služeb s nimi souvisejících, či na provozování a údržbě systému, prostřednictvím kterého se takové služby subjektům údajů poskytují.

9.11 Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů a má právo na jejich opravu, a to v rozsahu, ve kterém mu to umožňuje Smlouva a příslušné právní předpisy, prostřednictvím výslovného, srozumitelného, určitého a prokazatelného projevu vůle, písemně, na adresu Kontaktního místa Poskytovatele, není-li dohodnuto jinak.

9.12 Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej formou obchodních sdělení Poskytovatel informoval o svých službách, produktech, popřípadě o službách a produktech subjektů, které jsou s poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, emailové adresy nebo telefonního čísla prostřednictvím automatických volajících zařízení, emailem, faxem, či jiným obdobným způsobem. Svůj souhlas může Účastník kdykoli odvolat, a to písemně na adresu Kontaktního místa Poskytovatele, není-li možné jinak.

9.13 Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudně, či ve správním řízení, tj. o takové řešení se vždy pokusit. Účastník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze smlouvy či v souvislosti činností poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách

(www.ctu.cz), nebo v případě věcí pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od poskytovatele na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).

9.14 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.5.2019.

V Brně, dne 1.1.2021
Netstone s.r.o.