

## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. MPNET s.r.o., se sídlem Nová ulice 897, 696 81 Bzenec, IČ 292 23 385, DIČ CZ29223385, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Brně, oddíl C, vložka 66794, vydává v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (Zákon o elektronických komunikacích), tyto Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Podmínky“).
- 1.2. Všeobecné podmínky obsahují základní obchodní, technické, provozní a reklamační podmínky pro poskytování služby připojení k internetu (dále jen „Služba“). Podmínky současně vymezují základní povinnosti a práva společnosti MPNET s.r.o., jako poskytovatele této Služby (dále jen „Poskytovatel“) a uživatelů této Služby (každý z nich dále jen „Uživatel“).
- 1.3. Služba bude ze strany Poskytovatele poskytována Uživateli na základě Smlouvy o poskytování telekomunikační služby.

### 2. Definice základních pojmů

- 2.1. Poskytovatel: MPNET s.r.o., sídlo: Nová ulice 897, 696 81 Bzenec.
- 2.2. Uživatel: jakákoliv fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním úkonům, které Poskytovatel poskytuje Službu na uzavřené smlouvy.
- 2.3. Služba: zprostředkování přístupu Uživatelů k širokopásmovým službám sítě Internet.
- 2.4. Data: jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.5. Datový limit: objem dat, které může Uživatel přenést jakýmkoliv směrem (stahování i odesílání) prostřednictvím služby ve fakturačním období, aniž by připlácel k pravidelnému poplatku za službu. V případě, že tento limit Uživatel překročí, bude mu naúčtován poplatek za data přenesená nad limit dle ceníku a to za každou další započatou datovou jednotku. V případě nelimitované varianty není množství stažených a odeslaných dat zpoplatněno.
- 2.6. Koncový bod: fyzický spojovací bod, ve kterém je Uživateli poskytován přístup ke Službě.
- 2.7. Žadatel: fyzická nebo právnická osoba, která zahájila s Poskytovatelem jednání o poskytování Služeb, až do okamžiku, kdy převezme zřízený koncový bod.

### 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Uživateli Službu za Podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Podmínkách.
- 3.2. Poskytovatel zřídí Uživateli Službu v případě, že pokrytí Služby v dané lokalitě bude dostatečné pro její technickou realizovatelnost.
- 3.3. Zřízení Služby může předcházet měření kvality pokrytí. Cena měření není zahrnuta v ceně zřízení Služby a je účtována dle platného ceníku.
- 3.4. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.

- 3.5. Přemístění koncového bodu, na základě písemné žádosti Uživatele, je účtováno dle platného ceníku. Přemístění koncového bodu je závislé na technických možnostech Poskytovatele a dostupnosti Služby v požadované lokalitě.
- 3.6. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které Uživatel šíří v rozporu s Všeobecnými podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat Uživatelem si Poskytovatel vyhrazuje právo řízení datového toku v síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě v páteřních spojích. Poskytovatel je oprávněn omezit selektivně provoz na páteřní síti tak, aby umožnil optimální využití Služby všemi Uživateli.
- 3.7. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu i zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit předem. Oznámení o změně, specifikace Služby a nebo zrušení Služby musí být učiněno buď formou elektronické zprávy zaslané na elektronickou adresu Uživatele, zveřejněním na www stránkách nebo dopisem přiloženým k vyúčtování služeb.
- 3.8. Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Uživatele o poskytovaných a nově zaváděných Službách.
- 3.9. Poskytovatel je oprávněn odmítnout žádost o zřízení Služby, či Službu zrušit:
  - a) odmítne-li žadatel přistoupit na ustanovení těchto Všeobecných podmínek;
  - b) nemá-li žadatel vyrovnány dluhy vůči Poskytovateli z předchozího, nebo jiného souběžného smluvního vztahu;
  - c) lze-li důvodně předpokládat, že žadatel nebude stanovené Podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky);
  - d) pokud kvalita pokrytí v dané lokalitě neumožňuje bezproblémové zřízení, či provozování Služby - stanovisko Poskytovatele je rozhodné pro posouzení, zda Služba může být zřízena, nebo provozována bezproblémově či nikoliv. V případě odmítnutí žádosti o zřízení Služby sdělí Poskytovatel elektronickou poštou, nebo písemně, žadateli do 30 kalendářních dnů ode dne dodání žádosti, konkrétní důvody odmítnutí.
- 3.10. Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Doba provedení údržby bude Uživateli oznámena pokud možno vhodnou formou předem.

#### **4. Práva a povinnosti Uživatele**

- 4.1. Uživatel má právo na používání Služby v rozsahu a způsobem odpovídajícím smluveným podmínkám.
- 4.2. Uživatel je povinen při využívání Služby dodržovat tyto Podmínky, případně Smlouvu, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.
- 4.3. Uživatel nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat, neoprávněným vstupem či pokusem o vstup do cizích systémů.
- 4.4. Uživatel není oprávněn postupovat třetím osobám údaje o nastavení, případně hesla, potřebná pro připojení ke Službě. Uživatel je povinen učinit odpovídající opatření k zachování těchto údajů v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětných údajů je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti Poskytovateli.

- 4.5. Uživatel smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 4.6. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a to do sedmi dnů od doručení příslušné výzvy Uživateli. V případě, že Uživatel požadované informace v uvedené lhůtě neposkytne, je Poskytovatel oprávněn postupovat dle ustanovení 5.2. těchto Podmínek.
- 4.7. Oznámení nových údajů dle čl. 4.6., žádost o změnu, nebo zrušení Služby zasílá Uživatel formou doporučeného dopisu Poskytovateli na uvedenou adresu.
- 4.8. V případě, že dojde k ukončení poskytování Služby Uživateli, který má koncové zařízení v pronájmu, je Uživatel povinen ve lhůtě 7 dnů od ukončení služby vrátit Poskytovateli pronájemné koncové zařízení a to na vlastní náklady.

## 5. Trvání smluvního vztahu

- 5.1. Délka smluvního vztahu je stanovena uzavřením Smlouvy na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak. Smluvní vztah končí odstoupením od Smlouvy, případně uplynutím dohodnuté doby, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.
- 5.2. Poruší-li Uživatel podstatně nebo porušuje-li opakovaně své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek nebo Smlouvy, je Poskytovatel povinen zajistit, aby Uživateli bylo doručeno upozornění s uvedením lhůty ke sjednání nápravy. Pokud Uživatel v uvedené lhůtě nesjedná nápravu, Poskytovatel Služby má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě. Opakované prodlení s plněním povinností na straně Uživatele je podstatným porušením podmínek. Při podstatném porušení podmínek je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování služeb. Ukončení poskytování služeb je účinné dnem, kdy Uživatel obdrží od Poskytovatele oznámení o ukončení, zaslané formou doporučeného dopisu nebo elektronické zprávy.
- 5.3. Je-li Uživatel v prodlení s úhradou účtované částky delším než 7 dní, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího oznámení pozastavit poskytování Služby až do doby úplného zaplacení dlužné částky.

## 6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli za poskytnutí Služby cenu dle platného ceníku (dále jen Ceník). Ceník obsahuje zejména strukturu ceny, výši ceny, nebo způsob výpočtu ceny.
- 6.2. Ceník je veřejně přístupný na www stránkách. Poskytovatel si vyhrazuje právo na základě vlastního uvážení měnit a doplňovat Ceník, měnit výši, strukturu, případně způsob výpočtu ceny a doplňovat nový typ cen. Případné změny Ceníku budou Poskytovatelem oznámeny na www stránkách nejméně jeden měsíc předem. Ve stejné lhůtě zašle Poskytovatel Uživateli formou elektronické zprávy na elektronickou adresu nebo jiným vhodným způsobem informaci o budoucí změně Ceníku.
- 6.3. Cena se zpravidla skládá z ceny za zřízení Služby, z pravidelně se opakující měsíční paušální ceny za užívání Služby a z částky za přenesená data nad limit a nebo z jiných složek uvedených v Ceníku. Není-li dohodnuto jinak, cena za Služby se účtuje předem, formou zálohy na následující tři (3) měsíce.
- 6.4. Poskytovatel vystaví Uživateli čtvrtletně fakturu (daňový doklad), obsahující cenu za služby poskytované Uživateli za příslušném zúčtovací období. Splatnost vystavovaných faktur je 14 dnů. Veškeré ceny za služby je Uživatel povinen hradit na bankovní účet Poskytovatele uvedený na příslušné faktuře (daňovém dokladu).

- 6.5. Uživatel je povinen zajistit správnou identifikaci platby, tzn. provést platbu ve prospěch správného čísla účtu a pod správným variabilním symbolem. Poskytovatel neodpovídá za následky způsobené v důsledku chybné nebo nedostatečné identifikace platby.
- 6.6. V případě, že Uživatel nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, je Poskytovatel povinen zajistit, aby Uživateli bylo doručeno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění. Upozornění bude doručeno prostřednictvím elektronické pošty nebo doporučeným dopisem. Pokud uživatel v uvedeném termínu nesjedná nápravu, Poskytovatel má právo omezit poskytování Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě.
- 6.7. Nebude-li dlužná částka připsána na účet Poskytovatele do 15 dnů po datu splatnosti faktury, je Poskytovatel oprávněn ukončit smluvní vztah s platností ihned, následující den po této lhůtě.
- 6.8. Je-li poskytování Služby podmíněno platbou předem, Poskytovatel není povinen Službu poskytovat v případě, pokud nedojde k úplnému splacení zálohy Uživatелеm na účet Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn zálohu použít na případné započtení svých pohledávek v případě ukončení poskytování Služby dle ustanovení 5.2. podmínek. Zálohu, případně zůstatek ze zálohy je po ukončení poskytování Služby (s výjimkou ustanovení 5.2) Poskytovatel povinen vrátit Uživateli do 30 dnů od ukončení poskytování Služby.

## 7. Závady Služby a reklamace

- 7.1. Veškeré poruchy poskytnuté Služby je Uživatel oprávněn hlásit formou elektronické zprávy zaslané na adresu Poskytovatele nebo na telefonních číslech zákaznické podpory, která jsou uvedena na www stránkách Poskytovatele. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne nahlášení poruchy.
- 7.2. Byla-li závada způsobena uživatelem, na straně uživatele, příp. vůbec nenastala, je uživatel povinen uhradit náklady na servisní zásah.
- 7.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele či její části.
- 7.4. V případě nesprávně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu je Uživatel oprávněn reklamovat vyúčtování ceny do dvou měsíců ode dne doručení příslušného daňového dokladu, jinak právo zaniká. Posledním dnem takto stanovené lhůty je den, který se číselně shoduje se dnem dodání vyúčtování cen. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 7.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Reklamaci je nutné uplatnit písemně, formou doporučeného dopisu na adresu uvedenou na webových stránkách Poskytovatele.
- 7.6. Uživatel má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období delší než 5 dnů, kdy byla Služba nedostupná, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu. Toto právo uživatel ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo byť i částečně z viny uživatele nebo zásahem vyšší moci.

## 8. Data sítě Internet

- 8.1. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat, pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.

- 8.2. Poskytovatel prohlašuje, že umístěním webové stránky Uživatele na jeho serveru neznamená, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.
- 8.3. Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit webovou stránku Uživatele umístěnou na jeho serveru, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že webová stránka Uživatele obsahuje pornografická díla písemná, zvuková nebo obrazová, které jsou v rozporu se zákony České republiky, zejména díla, ve kterých se projevuje neúcta k člověku a násilí, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu s právními předpisy nebo všeobecně uznávanými etickými a morálními normami.

## 9. Důvěrnost informací

- 9.1. Poskytovatel a Uživatel považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se dozvěděli v souvislosti s jejím plněním a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí po dobu 3 let po ukončení smlouvy.
- 9.2. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
  - a) informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva;
  - b) podmínky pro poskytování Služby;
  - c) informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti;
  - d) identifikační údaje a provozní doklady, které mohou být předmětem obchodního tajemství, pokud jsou poskytnuté orgánům činným v trestním řízení, soudu nebo Úřadu v rámci řízení vedeného touto institucí.
  - e) informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislými poradci smluvních stran.
- 9.3. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické možnosti Poskytovatele, je záležitostí Uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svému koncovým zařízením).
- 9.4. Poskytovatel je oprávněn uvádět Uživatele v seznamu svých referenčních zákazníků.
- 9.5. Poskytovatel a Uživatel se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o telekomunikacích a zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), těmito Podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.
- 9.6. Uživatel dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data dle § 84 odst. 3 písm. c) zákona o telekomunikacích pro obchodní a marketingové účely, zejména pro informování o poskytovaných a nově zaváděných službách.
- 9.7. Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby Uživatel neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Uživatele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.



## 10. Ochrana práv k nehmotným statkům

- 10.1. Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek a jiných chráněných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak.
- 10.2. Uživatel je oprávněn využívat služeb včetně nehmotných statků spojených se službami pouze k účelu danému Smlouvou. Právo není přenosné na třetí osoby.
- 10.3. Uživatel je povinen při své činnosti dle Smlouvy chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele a dalších subjektů, která Poskytovatel zajistil Uživateli k užívání ve spojitosti se Smlouvou. Porušení závazků dle čl. 10.1.-10.3. Podmínek je podstatným porušením smluvního vztahu.

## 11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Veškerá komunikace, týkající se Smlouvy a plnění předmětu Smlouvy musí být zásadně vedena formou doporučeného dopisu, pokud není ve Smlouvě nebo těchto Podmínkách uvedeno jinak. Uživateli budou zprávy zasílány na jím uvedený e-mail.
- 11.2. Poskytovatel je oprávněn tyto Podmínky kdykoli měnit nebo upravovat. Uživatel bude o takovéto změně nebo úpravě informován na webových stránkách Poskytovatele.
- 11.3. Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- 11.4. Poskytovatel a Uživatel se výslovně dohodli, že jejich smluvní vztah vzniklý při poskytování Služby se v případě nepodnikající fyzické osoby řídí Občanským zákoníkem, v ostatních případech se řídí Obchodním zákoníkem.
- 11.5. Právní vztahy při poskytování Služby se řídí právním řádem České republiky, Smlouvou, těmito Podmínkami a Ceníkem. V případě, že by se dostaly Smlouva, Podmínky a Ceník do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:
  - a) Smlouva
  - b) Podmínky
  - c) Ceník
- 11.6. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.7.2010