

Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb firmy DOUBRAVA.NET s.r.o.

Tyto všeobecné podmínky stanovují postup uzavírání Smlouvy o poskytování a užívání telekomunikačních služeb a podmínky, na základě kterých bude firma DOUBRAVA.NET s.r.o. poskytovat Účastníkovi telekomunikační služby (dále jen Služba) a zprostředkování přístupu k Internetu, které jsou předmětem podnikání firmy DOUBRAVA.NET s.r.o. na základě Osvědčení o oznámení komunikační činnosti č. 4153, vydaného Českým telekomunikačním úřadem dne 31.5.2016.

I. Definice pojmů

1. Poskyvatel je firmou DOUBRAVA.NET s.r.o., která poskytuje a zajišťuje Službu v souladu s platnými právními předpisy a v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem.
2. Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která na základě Smlouvy o poskytnutí služby užívá Služeb Poskytovatele.
3. Oprávněný zástupce je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy jménem smluvní strany, nebo jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy za smluvní strany jako její zástupce. Oprávněný zástupce se může dát zastoupit zmocněncem vybaveným k zastupování platnou plnou mocí s notářsky ověřenými podpisy zmocnitele.
4. Kontaktní osoba smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy o připojení, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle této Smlouvy.

II. Smlouva

1. Předmětem Smlouvy o poskytnutí Služby (dále jen „Smlouva“) je závazek Poskytovatele dodat Účastníkovi služby, práce a zboží (dále jen „Služba“) spočívající ve zřízení jedné nebo více telekomunikačních Služeb popsanych ve Smlouvě nebo jejich přílohách a v poskytování těchto Služeb včetně poskytování souvisejících doplňkových Služeb a závazek Účastníka tyto Služby užívat a za poskytnuté služby řádně platit dohodnutou cenu. Předávacím bodem služby je koncová účastnická zásuvka.
2. Smlouva o poskytování služby může být uzavřena na dobu určitou nebo neurčitou.
3. Smlouva je uzavřena jestliže je platná a účinná. Platnost a účinnost se stanovují na den převzetí oprávněným zástupcem Účastníka. K uzavření smlouvy lze použít formulářů užívaných Poskytovatelem v běžném obchodním styku. Smlouvu lze měnit písemně, a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě nebo jejím přílohám podepsanými oprávněnými zástupci Účastníka a Poskytovatele.
4. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
5. Při změně Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením Služby, např. při změně umístění koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit náklady již vynaložených prací a výkonů. Tato služba je poskytována na území ČR pouze v místě dostupném pomocí technických prostředků poskytovatele.
6. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskyvatel:
 - a) Nezdělal požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě.
 - b) Neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby.
7. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:
 - a) Je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 14 dní po datu splatnosti.
 - b) Neposkytl jistotu podle článku VIII, odst. „h“ a byl k tomuto vyzván.
 - c) Poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby.
 - d) Opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele .
 - e) Opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou telekomunikační Službu nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy.
 - f) Odepřel Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy.
 - g) 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.
8. Smlouva může být ukončena následně:
 - a) Písemnou dohodou smluvních stran.
 - b) Výpovědí Účastníka, s 30 denní výpovědní lhůtou, přičemž tato se počítá od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
 - c) Výpovědí Účastníka z důvodu změny podmínek s 30 denní výpovědní lhůtou, přičemž tato se počítá od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli a musí být odeslána nejpozději do 30 dnů po provedení takové změny Poskytovatelem.
 - d) Odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy nastávají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně.

III. Povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen za sjednanou cenu poskytovat požadovanou Službu podle Smlouvy v souladu s všeobecnými podmínkami. Za kompatibilitu a funkčnost PC nebo jiného koncového zařízení účastníka odpovídá sám účastník.
2. Na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s platnými smluvními podmínkami.
3. Udržovat infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě odpovídající příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným právními předpisy.
4. Oznamit v předstihu Účastníkovi přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.
5. 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 zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.
6. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany Poskytovatele.
7. Pokud zákazník využívá od Poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí – důsledky snížení rychlosti jsou popsány v článku III. odst. 6. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb Poskytovatel neporušuje smlouvu.
8. Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s následujícími parametry:

Služba	Parametry	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání
služba přístupu k Internetu	minimální	30%	30%
	běžně dostupná	70%	70%
	maximální	100%	100%
	inzerovaná	100%	100%

9. Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele 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.
10. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylny skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamací vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamací poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamacie se provádí písemně u Poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to Poskytovatel umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyzooměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.
11. Za velkou trvající 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.
12. Za velkou opakující se odchylku 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.
13. Zveřejňovat informace o případných změnách ve Službě. Poskytovatel neodpovídá za závady vzniklé na zařízeních Účastníka.

IV. Povinnosti Účastníka

1. Účastník je povinen řádně hradit ceny za Služby poskytované dle Smlouvy.
2. Zajistit, aby koncová zařízení, která instaluje, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých koncových zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele.

3. Oznamovat závady neprodleně Poskytovateli a umožnit Poskytovateli přístup k zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby.
4. Obstatat souhlas majitele objektu pro instalaci zařízení nutného k poskytování telekomunikační Služby. Souhlas majitele může být nahrazen prohlášením Účastníka o tom, že majitel vyslovil souhlas s instalací. V tomto případě nebude vyžadován písemný souhlas majitele, avšak Účastník je přímo odpovědný za veškeré závazky k majiteli objektu vzniklé v souvislosti s instalací.
5. Neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
6. Při odstoupení od Smlouvy Účastníkem před zřízením, zahájením nebo změnou Služby je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů.
7. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který obdržel za účelem poskytování Služby. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení.

**V. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady (reklamace)
Nároky Účastníka v případě přerušení dodávky služby.
Způsob hlášení poruch**

1. Poskyvatel odpovídá pouze za vady, které vznikly porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí Poskytovatele, jeho zaměstnance nebo obchodního zástupce. Poskyvatel neodpovídá za ušlý zisk účastníka.
2. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi určena jako odpovědnost urychleně odstranit závady dle závažnosti poruchy, nejpozději však do 30 dnů, a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Porucha musí být hlášena prokazatelně telefonicky, faxem, osobně nebo elektronickou poštou na adresu poskytovatele.
3. Nárok na slevu vzniká při souvislé poruše delší než 48 hodin. Poskyvatel má právo na odstávky související s údržbou systému a to do rozsahu max. 1hodiny týdně. Nevyčerpané doby odstávky se mohou sčítat max. po dobu 6 po sobě následujících měsíců. Plánovaná odstávka musí být zveřejněna nejpozději 24 hodin předem na www stránkách poskytovatele.
4. Poskyvatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu Účastníka do jakékoliv ze součástí přípojného místa. V takovém případě si Poskyvatel bude účtovat náhradu na odstranění závady v souladu s ceníkem.
5. Poskyvatel neodpovídá za závady na síti jiných operátorů a na závadách na zařízení účastníka.

VI. Rozsah poskytované služby

Služby přístupu k síti INTERNET. Hlasové komunikace prostřednictvím sítě INTERNET.

VII. Seznamy Účastníků, evidence údajů, důvěrnost informací

1. Nedohodnou-li se Poskyvatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení nebo obchodního jména v seznamu účastníků Poskytovatele. Seznam účastníků vydává Poskyvatel případně k tomu pověřená společnost na www stránkách poskytovatele, případně v tištěné podobě a aktualizuje jej podle aktuálních potřeb.
2. Poskyvatel může všechny informace týkající se Účastníka, užívat pouze v souladu s platným právním řádem České republiky k účelům provozování Služby.
3. Poskyvatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám, s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem nebo na základě souhlasu Účastníka.

VIII. Cena služeb, platební podmínky

1. Ceny poskytovaných Služeb jsou uvedeny v platném ceníku Služeb, nebo jsou součástí Smlouvy.
2. Zúčtovací období je jeden měsíc, kvartál, nebo pololetí dle dohody smluvních stran.
3. Poskyvatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu/faktury Účastníkovi takto:
 - a) Jednorázové platby (např. instalace, registrace domény) jsou účtovány Poskyvatелеm ihned po převzetí příslušného plnění Účastníkem.
 - b) Pravidelné platby jsou účtovány k prvnímu dni zúčtovacího období včetně. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce, nebo kvartálu, nebo pololetí.
 - c) Předplatné za období zvolené Účastníkem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období.
 - d) Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem následujícím po provedení změny Služby.
 - e) Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Splátnost faktury je 14 dní ode dne vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
 - f) Poskyvatel je oprávněn účtovat Účastníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Účastník povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskyvatелеm a uvedené ve vyúčtování těchto vymáhaných pohledávek.
 - g) Platba za poskytnutou Službu na základě daňového dokladu může být provedena převodem z účtu nebo povolením inkasa z účtu. Splátnost faktury je stanovená do 14dnů po vystavení. Je-li Účastník v prodlení s platbou ceny Služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky smluvní cenu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.

- h) Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu) ve výši úhrnu jednoho nebo tří měsíčních plateb dle příslušné Smlouvy.
- i) Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut.

IX. Omezení a zastavení poskytování služeb

1. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, jestliže je jeho možnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit. Jedná se zejména o pozastavení povolení k provozování Služby ze strany příslušného správního (povolujícího) orgánu v období mimořádné situace, nebo z jiného důležitého obecného zájmu. Poskytovatel je oprávněn omezit či pozastavit omezování Služby i v případě, že je Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby.
2. V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo zastavit poskytování Služby nebo zamezit aktivní přístup ke Službě.
3. Poskytovatel je oprávněn účtovat na nejbližším příštím vyúčtování Účastníkovi za zaslání písemného upozornění podle čl. IX.2. upomínací náklady. Za znovu zapojení Služby je účtován poplatek dle ceníku.
4. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za Služby a za periodické platby podle Smlouvy není dotčen omezením nebo zastavením poskytování služeb z důvodů prodlení Účastníka s úhradou těchto cen Služby.
5. Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit Službu pokud tato bude Účastníkem využívána v rozporu s právním řádem České republiky a morálními a etickými zásadami.

X. Ustanovení společná a závěrečná

1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.
2. 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 podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník 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.
3. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.
4. Poskytovatel má právo jednostranně měnit tyto Podmínky a Ceník a je povinen tuto změnu oznámit předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc.
5. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem jejich vyhlášení. Datum vyhlášení 1.1.2021.

V Nákle dne 15.02.2021

.....
za účastníka

.....
za poskytovatele