

Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování služby připojení k Internetu

1. Předmět a rozsah služby

Předmětem smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Uživateli služby spojené s připojením do sítě Internet a to po dobu dohodnutou smlouvou. Služba je Uživateli poskytována na základě sjednané smlouvy a za podmínek uvedených ve smlouvě. Cena služby je stanovena dohodou smluvních stran.

2. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel poskytuje Uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě. Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajišťovat poskytování připojení do sítě Internet tak, aby byla naplňována práva všech Uživateli, která vyplývají z uzavřených smluv a z podmínek tohoto řádu. Tato povinnost platí za předpokladu, že naplňování práv Uživateli nebude v rozporu s opatřeními vyššího právního účinku nebo dotčeno zásahem vyšší moci. Poskytovatel je povinen odstraňovat závady, které při poskytování služby vzniknou. Uživateli je povinen v případě potřeby zajistit po ústním upozornění dosažitelnost a součinnost technicky způsobilé osoby, pokud je to nutné pro identifikaci a odstranění závady. Poskytovatel je při odstraňování závady oprávněn ke vstupu do prostor Uživatele za přítomnosti technicky způsobilé osoby Uživatele. Pokud Uživateli nezajistí nutnou součinnost nebo ji zajistí v prodlení, je Poskytovatel oprávněn odepřít Uživateli vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků. Poskytovatel neodpovídá za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytování služby. Neodpovídá za výpadky v poskytování služeb vzniklých v důsledku nedodržování pravidel používání volného pásma ze strany jiných subjektů, které používají zařízení v tomto pásmu, dále pak za nepřiměřených klimatických podmínek v místě instalovaného přístupového bodu, vlivem přírodních katastrof nebo zásahem vyšší moci. Poskytovatel může dočasně omezit či přerušit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při měření nebo při odstraňování poruch. Poskytovatel může změnit technické řešení služby z provozních důvodů. Uživatele o této změně předem vyrozumí. Poskytování služeb je možno omezit či přerušit i na příkaz státních orgánů v době mimořádných opatření nebo jiného důležitého obecného zájmu. Pokud je to možné, bude Uživateli informován o dočasném omezení či přerušení dodávky služeb. Případné dočasné omezení, přerušeni nebo jiné výjimky v poskytování služeb, které budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel s předstihem Uživateli mailem, nebo jinou vhodnou formou.

3. Práva a povinnosti Uživatele

Uživatel je povinen dodržovat ustanovení smlouvy a podmínky tohoto řádu, řádně a včas platit Poskytovateli za poskytnuté služby dle platného ceníku. Uživateli odpovídá za to, že koncová zařízení napojená na zařízení Poskytovatele mají platné technické a bezpečnostní atesty a že v případě přímého napojení na jednotnou telekomunikační síť budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. Pokud Uživateli tyto podmínky nesplní a provoz takového zařízení bude zakázán, nese Uživateli veškeré důsledky. Uživateli je povinen hlásit Poskytovateli veškeré změny svého právního postavení. Dozví-li se Poskytovatel jiným způsobem o změně, která nebyla ohlášena a která by mohla ztížit vymahatelnost pohledávek, pak je Poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou lhůtou (nejméně však 15 dní). Uživateli se zavazuje nepoužívat služby k přenosu informací, které by mohly ohrozit zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti nebo byly jinak v rozporu se zákonnými ustanoveními.

1. Doba trvání smlouvy

Pokud není stanoveno jinak, uzavírá se smlouva na dobu 12-ti měsíců od data podpisu a bude automaticky prodloužována, pokud nebude vypovězena. Pokud nebude dohodnuto jinak, v případě, kdy Uživateli smlouvu jednostranně vypoví, je povinen uhradit storno poplatků ve výši zbývajících měsíčních poplatků do minimální 12-ti měsíční doby. Smlouva může zaniknout písemnou dohodou smluvních stran a to:

- tří měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi.
 - okamžitou výpovědí ze strany Poskytovatele poruší-li Uživateli opakovaně své závazky uvedené ve smlouvě nebo dojde-li k podstatnému porušení smlouvy.
- Za podstatné porušení smlouvy může Poskytovatel požadovat nezaplacení sjednané platby po 21-ti dnech od termínu splatnosti daňového dokladu - faktury. Okamžitá výpověď nabývá účinnosti dnem doručení Uživateli. Zrušení smlouvy nemá účinek na povinnost Uživatele uhradit dlužné částky.

4. Ceny a platební podmínky

Uživatel se zavazuje na základě účetního dokladu hradit poplatky za práce a služby spojené s poskytováním připojení do Internetu. Cena za poskytování služby připojení do Internetu je dána dohodou smluvních stran.

Úhrady musejí být zaplacený nejpozději v den splatnosti uvedený na daňovém dokladu (faktuře). V případě nezaplacení faktury 10 dnů po termínu splatnosti, může být Uživateli písemně, telefonicky či mailem vyzván na adresu dle smlouvy k neprodlenému zaplacení závazků vůči Poskytovateli. Pokud ani po 21 dnech od splatnosti faktury nebude dlužná částka uhrazena, může Poskytovatel přerušit poskytování internetových služeb. Za každý den prodlení bude účtována smluvní pokuta ve výši 0,15% z dlužné částky. Pokud Uživateli neuhradí své pohledávky do 30 dnů od termínu splatnosti faktury, bude poskytována služba zrušena (např. zrušení připojení, mailu, vedení domény apod.). Poskytovatel si vyhrazuje právo změny poplatků a struktury poplatků za poskytované služby. Uživateli má z tohoto důvodu právo smlouvu písemně vypovědět ke dni změny poplatků.

2. Záruka

Poskytovatel ručí za poskytování služeb pro připojení k Internetu v souladu s podmínkami dohodnutými ve Smlouvě po celou dobu trvání smluvního vztahu. Na poskytnuté služby je poskytnuta záruka provozu připojení do sítě Internet v provozní době uvedené ve smlouvě, nebo v dokumentu Obecná specifikace služby přístupu k síti Internet. Se záruky je vyjmut případ, kdy závada při poskytování služby vznikla v části přenosové infrastruktury, která není pod přímou správou a kontrolou Poskytovatele a přesto je pro poskytování služby využívána. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.

3. Právo a způsob uplatnění reklamace

Právo uplatnění reklamace má Uživateli dle ustanovení v bodě 2. Právo uplatnit reklamaci vzniká v případě vadně poskytnuté služby nebo v případě, že nebyla poskytnuta vůbec. Reklamaci uplatňuje Uživateli telefonicky v pracovní době po-pá od 8:00-16:00 na tel.: +420 571 411 391. Pokud nebude dohodnuto jinak, pak reklamaci uplatněnou telefonicky Uživateli potvrzuje faxem na +420 571 413 117. Možnost reklamovat vadně poskytnutou službu má Uživateli v průběhu lhůty 60 dnů od vzniku reklamace.

4. Oprávněnost a lhůty vyřizování reklamací

Reklamace je považována za oprávněnou v případě, že porucha nastala z důvodu vadně poskytnuté služby a do 48 hodin nebyla tato služba obnovena. Reklamace poskytovaných služeb se vyřizuje standardně nejpozději do 24 hodin po uplatnění reklamace, přičemž Uživateli má právo na poskytnutí informace o řešení poruchy. Poruchy nahlášené ve dnech pracovního volna a klidu jsou posuzovány jako poruchy nahlášené prvního následujícího pracovního dne.

Jestliže je zjištěno, že porucha je způsobena koncovým zařízením Uživatel a Uživatel přesto trvá na vyslání servisního pracovníka Poskytovatele, potom uhradí Uživatel Poskytovateli prokazatelně vynaložené výdaje za každý takový zásah. Toto ustanovení platí i pro případ, kdy Uživatelem byla změněna konfigurace sw klienta popř. není dodržena dohodnutá podmínka o nepoužívání jiných služeb a protokolů, vyjma TCP/IP s přidělenou adresou. Reklamacie je považována za vyřízenou okamžikem oznámení o obnově komunikace a ověřením této skutečnosti Uživatelem.

5. Uplatnění nároku na slevu

V případě oprávněnosti reklamacie může Uživatel po dohodě s Poskytovatelem uplatnit nárok na poskytnutí slevy. Výše slevy bude dohodnuta individuálně a to odpočtem poměrné částky za dobu, kdy služba nebyla poskytnuta. O poskytnutí slevy musí Uživatel požádat na mailové adrese: **dozor@synergy.cz** nebo faxem nejpozději do 30 dnů od porušení povinnosti Poskytovatelem, jinak nárok na slevu zaniká.

O následně dohodnutou slevu se snižuje fakturace Uživateli za následující měsíc. V případě, kdy má Uživatel vůči Poskytovateli finanční závazky z důvodu neuhrazených faktur po lhůtě splatnosti v daném měsíčním období, nelze v tomto období uplatnit nárok na poskytnutí slevy. Uživatel může podat námitku u příslušného správního orgánu v případě nesouhlasu s vyřízením reklamacie ze strany Poskytovatele.

6. Omezení ručení, Vyšší moc a řešení sporů

V případě vadného poskytnutí služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost poruchu v poskytování služby urychleně odstranit a vrátit mu neoprávněně účtované a zaplacené částky. Smluvní strany neodpovídají za porušení ustanovení Smlouvy, pokud k němu dojde v důsledku okolností vylučujících odpovědnost v rozsahu definice uvedené v Občanském zákoníku. Všechny spory vzniklé mezi stranami ze smluvního vztahu a v souvislosti s ním, budou řešeny především vzájemnou dohodou bez zbytečných průtahů. Uživatel má možnost obrátit se na Český telekomunikační úřad – www.ctu.cz sekce ochrana spotřebitele. Jestliže se spor nepodaří vyřešit jednáním do 30-ti dnů, bude záležitost řešena místně příslušným soudem.

7. Ochrana osobních dat

Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o Uživateli nutné pro evidenci, vedení účtů, správu Služby, ochranu před zneužitím Služby, pro účely provozování infrastruktury nebo části přenosové infrastruktury, která není Poskytovatelem spravována a dozorována. Tyto údaje je Poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník nebo jeho oprávněná osoba má právo vznést námitku vůči použití osobních údajů za účelem přímých marketingových služeb Poskytovatele, a společnost Poskytovatele ji musí respektovat.

8. Ostatní ujednání

Tyto Všeobecné smluvní podmínky pro poskytování služby připojení k Internetu, nabývají platnosti a účinnosti níže uvedeným dnem vydání a plně nahrazují předchozí vydání Všeobecných smluvních podmínek. Zákazníci s platnými Smlouvami na připojení k Internetu budou o novém vydání Všeobecných smluvních podmínek informováni emailem.

Ve Vsetíně dne 1.11.2016