

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti itself s.r.o. (dále jen Všeobecné podmínky") jsou nedílnou součástí smluvního vztahu na poskytování služeb mezi Zákazníkem a společností itself s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“), IČ: 18826016, se sídlem Pálavské náměstí 4343/11, Brno 628 00, zapsanou u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 1274.

Tyto Všeobecné podmínky upravují základní provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících činností na území České republiky (dále jen „Služba“) společností itself s.r.o., s výjimkou smluvních vztahů přístupu a propojení k sítím elektronických komunikací a přiřazeným prostředkům upravených v ustanoveních 78 - 85 zákona č. 127/ 2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZoEK“). Služby jsou poskytovány prostřednictvím veřejné komunikační sítě Poskytovatele, případně prostřednictvím sítě smluvního Poskytovatele (dále jen „Sít“). Dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území těmito sítěmi a technickými možnostmi těchto sítí. Základní popis a specifikace portfolia poskytovaných služeb jsou uvedeny zejména v Poskytovatelem vydávaných Provozních řádech pro poskytování jednotlivých druhů služeb (dále jen „Provozní řády“) a v příslušných cenících pro jednotlivé služby, příp. dalších cenících (dále jen „Ceníky“).

Všeobecné podmínky, Provozní řády k jednotlivým typům služeb a Ceníky jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele <http://www.selfnet.cz>. Zákazník stvrzuje svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními řády a Ceníky podpisem Smlouvy o dodávce služeb Selfnet.

1 Definice pojmů

1.1 **Poskytovatel** je společnost itself s.r.o., se sídlem Pálavské náměstí 4343/11, 628 00 Brno.

1.2 **Zákazník** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela smluvní vztah na poskytování služeb s Poskytovatelem nebo zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření tohoto smluvního vztahu (pro potřebu bližší specifikace dle „ZoEK“ Účastník).

1.3 **Provozní řád** - provozní, technické a obchodní podmínky pro poskytování služby.

1.4 **Ceník služeb** (dále jen „Ceník“) je aktuální, platný ceník služeb Selfnet, který je zveřejněn na internetových stránkách Poskytovatele a dále je k dispozici na jím zřízených obchodních místech.

1.5 **Smlouva o dodávce služeb Selfnet** je dokument zpracovaný Poskytovatelem, na základě kterého vzniká smluvní vztah na poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací mezi Poskytovatelem a Zákazníkem (dále jen „Smlouva“).

1.6 **Objednávka služeb Selfnet** je dokument v písemné či elektronické podobě, na základě kterého je Zákazníkovi provedena aktivace Služby, zařazení nebo vyřazení Programové nabídky z Balíčku služeb (dále jen „Objednávka“).

1.7 **Doručovací adresa Poskytovatele** - adresa pro písemný styk Zákazníka s Poskytovatelem: itself s.r.o., Tovární 23/2, 664 91 Ivančice.

1.8 **Služba Selfnet** je služba elektronických komunikací poskytovaná na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dle Všeobecných podmínek a Provozního řádu pro daný typ poskytované služby (dále jen „Služba“). Součástí Služby může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

1.9 **Vyúčtování Služby (faktura)** je daňový doklad vystavený Poskytovatelem v elektronické podobě nebo přístupný v neveřejné části Internetových stránek Poskytovatele na cenu za poskytované služby. Na přání Zákazníka může být zaslána v tištěné podobě za poplatek dle platného Ceníku.

1.10 **Koncový bod sítě**, je fyzický propojovací bod (zásuvka nebo zařízení ve vlastnictví Poskytovatele - kabelový modem/home gateway, optický převodník, přijímací radiová stanice), na kterém Poskytovatel předává Službu Zákazníkovi (dále jen „Koncový bod“). Zákazník je oprávněn si pořídit vlastní zařízení, pak je koncovým bodem zásuvka.

1.11 **Internetové stránky Poskytovatele jsou:** <http://www.selfnet.cz>.

1.12 **Zákaznické centrum Poskytovatele** (dále jen „ZC“) je telefonická, poruchová a servisní služba dostupná 24h denně na telefonním čísle: 533 383 335, email: zakaznicke.centrum@selfnet.cz.

2 Vznik a změny smluvního vztahu

2.1 Návrh na uzavření smluvního vztahu o poskytování služeb (dále jen „Návrh“), případně změnu stávajícího smluvního vztahu, uplatňuje Zákazník na příslušném formuláři vydaném k tomuto účelu Poskytovatelem, který je k dispozici na obchodních místech Poskytovatele, na internetových stránkách, příp. bude zaslán na vyžádání prostřednictvím poštovní služby nebo na doručovací e-mail.

V Návrhu Zákazník uvede identifikační a jiné údaje ke své osobě a na požádání předloží Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů. U podnikající právnické osoby se jedná zejména o obchodní firmu nebo název, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území České republiky, IČ, bylo-li přiděleno, jméno, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby,

u podnikající fyzické osoby jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno, u nepodnikající osoby jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo fyzické osoby. Pokud je zákazník plátcem DPH uvede též DIČ.

2.2 Návrh uplatňuje Zákazník písemnou formou na Doručovací adresu Poskytovatele nebo osobně na obchodním místě.

2.3 Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením smluvního vztahu, jeho změnami a ukončením se smluvní strany mohou nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně a podpis zmocnitele je úředně ověřen.

2.4 Poskytovatel může Návrh odmítnout zejména v některém z těchto případů:

a) Zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, b) Zákazník nesplnil nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,

c) Zákazník odmítl přistoupit na ustanovení těchto Všeobecných podmínek a Provozního řádu pro daný typ poskytované služby,

d) Zákazník vstoupil do likvidace, byla na něho vyhlášena nucená správa, na jeho majetek byl prohlášen konkurs, byl zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek jeho majetku, bylo povoleno vyrovnání nebo byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku. Důvody odmítnutí Poskytovatel sdělí Zákazníkovi, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne dodání Návrhu,

e) Službu nelze z technických důvodů zřídit (není instalován kabel, apod.),

f) Jestliže se Poskytovatel domnívá, že osoba má úmysl poskytovat Službu jiným fyzickým nebo právnickým subjektům, tzn., že se nejedná o koncového zákazníka.

2.5 Pokud Zákazník splní všechny náležitosti specifikované v těchto Všeobecných podmínkách a Provozním řádu pro daný typ poskytované služby, pak Poskytovatel akceptuje Návrh smlouvy a zajistí obratem dodání podepsaného návrhu Smlouvy

2.6 Smluvní vztah nabývá platnosti dnem uzavření Smlouvy a účinnosti dnem zahájení poskytování dané Služby. Dnem uzavření písemné smlouvy je den jejího podpisu oběma smluvními stranami a není-li tento den totožný, pak den dodání akceptované Smlouvy druhé smluvní straně. Jakékoliv změny Smlouvy provedené druhou smluvní stranou jsou novým Návrhem. Smluvní vztah se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak. Dnem platnosti a účinnosti smlouvy dle těchto Všeobecných podmínek končí platnost a účinnost dříve uzavřených smluv o dodávce služeb elektronických komunikací.

2.7 Změny smluvního vztahu

a) Změny smluvního vztahu týkající se Smlouvy se provádějí formou dodatku odsouhlaseného oběma smluvními stranami v listinné formě nebo podle technických a provozních možností Poskytovatele též elektronicky.

b) Poskytovatel se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy změn rozsahu smluvního vztahu týkajících se jednotlivých druhů Služeb či zřízení a změn souvisejících doplňkových služeb. V takovém případě bude změna provedena způsobem stanoveným Poskytovatelem.

c) Provedení změny může Poskytovatel podmínit z důvodů uvedených v čl. 2.4 písm. b) zaplacením dlužných cen za poskytnuté služby.

2.8 Změny identifikačních údajů:

Zákazník po celou dobu trvání smluvního vztahu prokazatelně oznamuje Poskytovateli změny všech identifikačních a jiných údajů

obsažených ve Smlouvě a ve Specifikacích, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Návrh na provedení změny uplatní Zákazník u Poskytovatele. Současně na požádání předloží Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.

- 2.9 Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 2.10 Zákazník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonický hovor s operátorem kontaktního centra, operátorem nebo specialistou úseku péče o Zákazníky operátora nebo s obchodním reprezentantem nebo s příslušným operátorem kontaktního centra externí firmy může být operátorem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytování služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele, a dále účastník/uživatel souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonického hovoru je operátorem zálohován po dobu nezbytně nutnou.
- 2.11 V případě, že Zákazník projevil souhlas v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen „GDPR“) se zpracováním informací a údajů týkajících se jeho osoby bere na vědomí a souhlasí, že poskytnuté osobní údaje jméno, příjmení, adresa, číslo telefonu či mobilního telefonu, e-mail a IČ Zákazníka může společnost itself s.r.o., provozovatel Sítě Selfnet využít v souladu s a uděleným souhlasem.

3 Cena služeb

- 3.1 Zákazník (Účastník) je povinen hradit příslušné poplatky Poskytovateli za poskytované služby ode dne aktivace (viz čl. 3.10) podle aktuálního Ceníku služeb Poskytovatele, a to na základě vyúčtování provedeného Poskytovatelem následovně:
- a) Proměnlivé a jednorázové platby nejpozději do data splatnosti uvedeného na vyúčtování, nebo do 20 dnů ode dne skončení účtovaného období (kalendářní měsíc).
- b) Dohodnuté stálé platby a pravidelné platby dle aktuálního Ceníku nejpozději do data splatnosti uvedeného na vyúčtování nebo do 20 dne účtovaného období (kalendářní měsíc). Vyúčtování za první účtované období zahrnuje poměrnou část pravidelné platby od data připojení dané služby (viz čl. 3.10).
- 3.2 Zaplacením se rozumí připsání peněz na účet Poskytovatele.
- 3.3 Poskytovatel provede vyúčtování nebo vystavení účtenky elektronickým způsobem. Vyúčtování za služby poskytnuté Zákazníkovi nebo vystavení účtenky ve smyslu zákona č. 112/2016 Sb. bude na základě souhlasu a požadavku Zákazníka umístěno na internetových stránkách Poskytovatele v nevěřejné části a zabezpečena podmíněným přístupem. Pro přístup k těmto stránkám bude Zákazníkovi přiděleno „Jméno“ a „Heslo“. Na vyžádání bude Zákazníkovi odesláno vyúčtování v písemné podobě poštou za poplatek dle platného Ceníku. Vyžádání lze provést v rámci objednávky služeb nebo dodatečně písemnou formou doručenou Poskytovateli.
- 3.4 Nepřevzetí vyúčtování nezabavuje Zákazníka jeho povinnosti zaplatit účtované ceny ke dni splatnosti dle čl. 3.1. Vyúčtování či jiná sdělení zasláná Zákazníkovi budou v případě nevyzvednutí považována za doručena v souladu s ustanovením §46 Občanského soudního řádu pro fyzické osoby či §47 Občanského soudního řádu pro právnické osoby a osoby samostatně výdělečně činné. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele nejpozději ke dni splatnosti, v případě platby inkasem pokud bylo inkaso z účtu Zákazníka možné realizovat ve lhůtě splatnosti.
- 3.5 Jestliže Zákazník nezaplatí vyúčtování vystavené Poskytovatelem ve lhůtě splatnosti, Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi úrok z prodlení v zákonem stanovené výši.
- 3.6 Nezaplatil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění. Náklady s tím spojené hradí Zákazník dle platného Ceníku. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Zákazníkovi omezit, případně ukončit poskytování Služby. Poskytovatel je rovněž oprávněn ukončit poskytování Služeb bez další výzvy, pokud byl Zákazník v období posledních 12 měsíců již třikrát písemně upomínán a vyzván k úhradě dlužné částky za Služby nebo jiných poplatků. Poskytovatel neodpovídá za škody ani

jiné újmy Zákazníkovi tím vzniklé.

- 3.7 Nezaplatí-li Zákazník cenu za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, může být Poskytovatelem o dluhu informován elektronicky, zprávou na obrazovku televizoru, informativní SMS nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 3.8 Zákazník se zavazuje zaplatit za užívané Služby ode dne jejich zřízení.
- 3.9 Poskytovatel má právo měnit jednostranně smluvní podmínky za podmínek dále stanovených.
- 3.10 Poměrná část se vypočítá vždy z předpisu ceny za Službu v daném měsíci. Pro výpočet poměrné části ceny Služeb účtovaných paušální měsíční částkou se počítá, že zúčtovací období má 30 dní (pro účtování necelých zúčtovacích období, např. při zřízení Služby). Pokud poměrná část nedosáhne předpisu na daný měsíc, nebo pokud je na dané období vystaven předpis, nelze uznat žádnou z možných slev.
- 3.11 Zákazník má právo požádat o změnu rozsahu poskytovaných služeb dle stanovených cenových limitů. Požadavek na změnu lze Poskytovateli předložit elektronicky (viz. čl. 2.7) prostřednictvím ZC nebo písemně formou Objednávky na obchodních místech Poskytovatele.
- 3.12 Změna Služby na žádost Zákazníka je možná v průběhu účtovacího období. Za vyšší se pokládá taková nabídka Služby, u níž je standardní ceníková cena objednané služby vyšší, včetně kombinace služeb v tzv. balíčku. Za nižší se pokládá taková nabídka Služby, u níž je standardní ceníková cena nižší. Bližší specifikace změny Služby je uvedena v Provozních řádech jednotlivých služeb, přičemž při změně služeb v balíčku je postupováno dle postupu ve vztahu k dané službě jednotlivě/zvlášť. Změna služeb do balíčku služeb je možná k nejbližšímu možnému odsouhlasenému termínu na základě přijatého požadavku na změnu.
- 3.13 Při volbě placení inkasem z účtu je Zákazník povinen:
- řádně vyplnit ve Smlouvě číslo účtu, na jehož vrub bude inkaso prováděno,
 - zadat své bance inkasní příkaz a povolit na něm inkaso ve prospěch účtu Poskytovatele a doručit kopii dokladu - Souhlasu s inkasem na Doručovací adresu Poskytovatele (aktivaci inkasa realizuje Poskytovatel nejdříve v měsíci následujícím po předložení dokladu),
 - ponechat nevyplněný variabilní symbol, Poskytovatel jej používá jako identifikátor platby,
 - do specifického symbolu uvést identifikační číslo zákazníka, uvedené ve Smlouvě,
 - zajistit, aby v den splatnosti byl na daném účtu dostatečný zůstatek a inkaso mohlo proběhnout.
- 3.14 V případě ukončení účinnosti této Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy je Zákazník povinen vyrovnat veškeré závazky vůči Poskytovateli služeb, které vyplývají ze Smlouvy v době její platnosti a účinnosti, a to do 7 dnů ode dne skončení smluvního vztahu.
- 3.15 V případě, že je smlouva ukončena před uplynutím sjednané doby trvání, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli za předčasně ukončenou smlouvu součet měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, která je ve výši jedné pětiny jejich součtu. Výše úhrady za poskytnuté telekomunikační zařízení je stanovena ve výši nákladů Poskytovatele spojených s tímto poskytnutím za zvýhodněných podmínek. Zákazník je povinen takto stanovené výše úhrad uhradit Poskytovateli dle čl. 3.14.
- 3.16 V případě, že Zákazník poruší smluvní podmínky nebo byla smlouva ukončena před uplynutím sjednané doby trvání, přičemž byla Zákazníkovi z důvodu uzavření smlouvy na dobu určitou poskytnuta sleva, ztrácí Zákazník na tuto slevu nárok a Poskytovatel je oprávněn slevu zpětně doúčtovat. Konkrétní výše slev se spočítá jako rozdíl ceny uvedené v ceníku v době uzavření Smlouvy a ceny uvedené přímo ve smlouvě nebo jako procentuální výše Ceníkové ceny služby. Poskytovatel provede doúčtování ceny v plné výši, jak byla uvedena v ceníku v době uzavření smlouvy.

4 Práva a povinnosti Zákazníka

- 4.1 Zákazník se zavazuje užívat Služby v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č.127/ 2005 Sb. o elektronických komunikacích.
- 4.2 Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel mu bude účtovat ceny dle platného Ceníku.
- 4.3 Zákazník je povinen řádně a včas hradit cenu za poskytnuté služby

- dle čl. 3.
- 4.4 Zákazník nesmí svévolně zasahovat do zapojení a konfigurace koncových zařízení sítě a nesmí ke Koncovému bodu služby připojovat koncová zařízení neschválená pro provoz v České republice. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených a otestovaných Poskytovatelem je výhradně na vlastní zodpovědnost Zákazníka. Seznam zařízení je uveden na internetových stránkách Poskytovatele nebo na obchodních místech.
- 4.5 Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy. Současně prohlašuje, že pro případ nezbytné instalace sítě elektronických komunikací v nemovitosti, v níž má být zřízeno Koncový bod, udělil vlastník této nemovitosti s instalací souhlas. V případě nesplnění této povinnosti odpovídá Zákazník za škodu, která tímto Poskytovateli vznikne. Zákazník se dále zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele.
- 4.6 Zákazník poskytuje potřebnou součinnost při instalaci, demontáži a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označuje zaměstnancům Poskytovatele nebo jeho smluvním partnerům skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná.
- 4.7 Zákazník bez zbytečného odkladu oznámí Poskytovateli na Zákaznické centrum veškeré závady vzniklé na zařízeních veřejné komunikační Sítě Poskytovatele, včetně koncového bodu nebo ztrátu, či poškození těchto zařízení.
- 4.8 Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na majetku Poskytovatele, který mu byl v rámci poskytované služby Poskytovatelem řádně předán, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- 4.9 Zákazník se zavazuje na své náklady zajistit elektrické napájení a vhodné provozní podmínky pro provoz koncového zařízení sítě, prostřednictvím kterého je pro něho v koncovém bodu sítě realizován přístup ke službám, dle požadavků Poskytovatele a platných norem.
- 4.10 Zákazník je povinen písemně informovat Poskytovatele o všech změnách svých identifikačních údajů, kontaktních údajů anebo doručovací adresy (viz čl. 2.8).
- 4.11 Zákazník souhlasí s případným postoupením pohledávky Poskytovatele vzniklé z pohledávek po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby ve prospěch třetích osob.
- 4.12 Zákazník se zavazuje užívat poskytované služby výhradně pro svoji vlastní potřebu a nesmí, s výjimkou osob blízkých dle příslušného ustanovení Občanského zákoníku v platném znění v místě koncového bodu služby, umožnit využití poskytovaných služeb třetím osobám bezplatně, ani za úplatu, bez písemného souhlasu Poskytovatele. Nedodržení tohoto závazku má charakter porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymahatelné soudní cestou a Zákazník na sebe bere veškerou trestněprávní odpovědnost. V tomto případě je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každý jednotlivý případ a Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit. Odstoupením od Smlouvy nezaniká povinnost zákazníkovi uhradit smluvní pokutu. Uložení smluvní pokuty nezaniká Zákazníkovi odpovědnost za škody vzniklé v důsledku neoprávněného využívání služby třetími osobami.
- 4.13 Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli ušlý zisk, pokud Zákazník bude poskytovat služby třetím osobám.
- 4.14 V případě vady na dodávaných službách (porucha, přerušení provozu, snížená kvalita) je povinen Zákazník oznámit tuto skutečnost Poskytovateli v souladu s Provozním řádem pro daný typ poskytované služby.
- 4.15 V případě neoprávněného nahlášení poruchy (příčina závady není na straně Poskytovatele), má Poskytovatel právo na náhradu vzniklé škody.
- 4.16 Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci vyúčtování nebo poskytnuté služby a to nejpozději do 2 měsíců od vyúčtování nebo poskytnutí služby, jinak právo zaniká. Způsob uplatnění a vyřízení reklamace je uveden v Provozních řádech dané služby. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 1 měsíce od jejího doručení. V případě, že Poskytovatel nevyhoví řádně uplatněné reklamaci Zákazníka, může Zákazník podat námitku proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu nejpozději do 1 měsíce od dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí pro její vyřízení.
- 4.17 Zákazník je povinen postupovat při užívání koncového zařízení dle návodu k použití, dle kterého mohou pro Zákazníka vyplývat omezení při užívání tohoto zařízení dle jeho typu a specifikace. Informace o konkrétních omezeních jsou uvedeny na www.selfnet.cz v jednotlivých návodech. Zákazník je oprávněn užívat koncové zařízení pro příjem služby pouze k účelu tomu určenému výrobcem tohoto zařízení.
- ## 5 Práva a povinnosti Poskytovatele
- 5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat služby v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č.127/ 2005 Sb. o elektronických komunikacích. Počátek zahájení poskytování služby je nejpozději do 30. dne od akceptace objednávky Poskytovatelem nebo od data uvedeného v objednávce služeb, které je nejdříve 31. den od data podpisu objednávky Zákazníkem.
- 5.2 Poskytovatel je povinen nepřetržitě udržovat svoji síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájí bezodkladně práce na jejich odstranění.
- 5.3 Poskytovatel odpovídá za řádný provoz veřejné komunikační sítě, prostřednictvím které poskytuje své služby Zákazníkovi.
- 5.4 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li Zákazníkovi částečně nebo zcela využívat služeb, a to do 2 pracovních dní od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému bodu služby nebo koncovému zařízení sítě, přerušení dodávky el. energie apod. V případě ohlášení závady v den svátku, sobotu či neděli, bude odstranění závady řešeno v první pracovní den po ukončení volna. Krátkodobé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvajících déle než 48 hodin, se nepovažuje za porušení Smlouvy.
- 5.5 Nebude-li závada, která způsobí přerušení poskytování objednaných služeb, za kterou Poskytovatel odpovídá a která byla řádně Zákazníkem ohlášena, odstraněna dle čl. 5.4, má Zákazník nárok na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrné části pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závadu na straně Poskytovatele vůbec využít nebo po dohodě se Zákazníkem, je Poskytovatel povinen zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.
- 5.6 Poskytovatel je povinen na žádost Zákazníka a na jeho náklady stanovené v Ceníku, provést identifikaci čísla, ze kterého byla uskutečněno zlomyslné nebo obtěžující volání, které označí Zákazník. Žádost o provedení identifikace musí být doručena Poskytovateli nejpozději do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání.
- 5.7. Poskytovatel je povinen poskytnout Zákazníkovi informace o podmínkách uzavřené smlouvy způsobem dle zvolené formy zaslání vyúčtování.
- 5.8. Poskytovatel zaručuje Zákazníkovi minimální a garantovanou kvalitu služeb. Kvalita služeb je pak definována těmito parametry: minimální měsíční dostupnost služby;co nejkratší doba opravy; rozsah zákaznické podpory; rozsah zákaznické plánované údržby; nejzazší termín provedení průzkumu proveditelnosti a zřízení služby;jedno telefonní číslo k zodpovězení všech dotazů a vyřešení všech případných problémů. Minimální zaručená i minimální nabízená úroveň kvality poskytovaných služeb je rovna 90% za období jednoho kalendářního měsíce, pokud není jiná úroveň dále blíže specifikována v Podmínkách poskytování služby jednotlivého druhu služeb, které jsou nedílnou součástí provozního řádu dané služby. V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služeb. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality.
- 5.9. Poskytovatel má zavedeny postupy s cílem měřit provoz v sítích:
- (i) *Řízení a měření v Koncovém bodě*
Poskytovatel může na vyžádání zkontrolovat parametry připojení v Koncovém bodě při předání služby zákazníkovi nebo v případě reklamace. Měření se provádí testem rychlosti na 4. vrstvě ISO/OSI testem rychlosti stahování, nahrávání a latence sítě. V případě neprokázání poruchy na straně Poskytovatele, ale na straně Zákazníka, může být výjezd technika zpoplatněn dle platného ceníku.
- (ii) *Řízení a měření v síti itself s.r.o.*
Poskytovatel proaktivně monitoruje kapacity na síťových prvcích ve vlastní páteřní síti a v případě překročení 80% kapacity řeší rozšíření kapacit tak, aby zákazník nebyl omezen. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras.

(iii) Řízení a měření celkové kapacity sítě

Poskytovatel je připojen do peeringového uzlu NIX.cz a peering.cz ve 2 nezávislých místech. Současně se Poskytovatel aktivně propojuje s významnými ISP v ČR i zahraničí. Tyto kapacity jsou monitorovány a rozšiřovány tak, aby nedocházelo k naplnění celkové kapacity a tím omezení zákazníka. Výjimkou jsou nestandardní situace DDoS a kybernetické útoky nebo fyzické poškození páteřních optických tras nebo výpadek peeringového uzlu.

5.10 Poskytovatel je dále oprávněn řídit provoz v síti elektronických komunikací dopadem na poskytovanou kvalitu služeb: (i) za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu, (ii) pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity zabezpečení sítě a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí, (iii) za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě. Poskytovatel může uplatnit opatření řízení provozu, která 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.

5.11 Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo její část ve vztahu k již aktuálně neposkytovaným službám. Zákazník má právo k takto vypovězeným službám objednat adekvátní aktuální službu a Poskytovatel zajistí plynulé a kontinuální navázání poskytování aktuální služby ze strany Poskytovatele.

6 Odpovědnost za škody

6.1 Poskytovatel neodpovídá za závady na sítích jiných operátorů a za přerušení dodávky služeb v důsledku přerušení dodávky elektrické energie z centrální rozvodné sítě.

6.2 Dojde-li k porušení provozních podmínek pro provoz koncového zařízení sítě nebo k přerušení elektrického napájení ze strany Zákazníka (viz odst. 4.4 a 4.8), mohou být Zákazníkovi naúčtovány částky související s odstraněním takto neoprávněně hlášené závady na poskytované službě.

6.3 Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Po dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto Všeobecných podmínek. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.

6.4 Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením §64 odst. 12 zákona ZoEK hradit Zákazníkovi náhradu škody způsobenou v důsledku přerušení či nedodání sjednaných služeb.

6.5 Poskytovatel nezajišťuje ochranu autorských práv v situaci, kdy Zákazník – provozovatel zařízení pro veřejnost (restaurace, hotely, zábavná a společenská zařízení apod.) využívá Služby dodávané Poskytovatelem v souvislosti s provozem těchto zařízení.

7 Omezení nebo pozastavení poskytování služeb

7.1 Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování služeb Zákazníkovi, jestliže:

- Zákazník soustavně nezapltil za služby ve lhůtě dle čl. 3.1, po předchozím upozornění Poskytovatelem,
- Zákazník opakovaně porušil ustanovení čl. 3.6,
- Zákazník porušuje tyto Všeobecné podmínky, případně Provozní řád Poskytovatele, předpisy a právní normy pro autorská práva anebo jiné právní předpisy platné pro užívání sítě a služeb,
- Zákazník narušuje činnost služeb jiných uživatelů připojených k síti Poskytovatele nebo k sítím ostatních Poskytovatelů (např. nevyžádané zprávy apod.),
- Zákazník poskytuje službu jiným subjektům, bez ohledu na to zda za úplaty či bezúplatně.
- Zákazník předal Poskytovateli neúplné, nepravdivé nebo zavádějící informace,
- Zákazník neumožnil přístup k zařízení Poskytovatele či neposkytl potřebnou součinnost dle čl. 4.5, 4.6.
- dojde k narušení bezpečnosti a integrity sítě Poskytovatele a dále

bezpečnosti nebo ohrožení poskytované služby,

7.2 Přerušení či pozastavení poskytování služeb dle čl. 7.1 je považované ze strany Poskytovatele za oprávněné a Zákazníkovi z tohoto titulu nevzniká nárok na slevu za neodebrané služby.

7.3 Zákazník má právo požadovat po Poskytovateli obnovení poskytování Služeb do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy na základě jeho konání odpadly důvody, pro které k omezení nebo pozastavení služeb došlo. Náklady na obnovení poskytování služeb hradí Zákazník dle ceníku Poskytovatele.

7.4 Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování služeb Zákazníkovi na nezbytně nutnou dobu, pokud provádí údržbu nebo opravu sítě.

8 Platnost a ukončení smluvního vztahu

8.1 Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Zákazník je oprávněn ukončit účinnost smluvního vztahu na základě výpovědi i bez udání důvodu. Výpověď musí být podána písemně a zaslána na Doručovací adresu Poskytovatele nebo zaslaním podepsaného formuláře emailem na adresu zakaznicke.centrum@selfnet.cz. Výpovědní lhůta činí 30 dní od doručení výpovědi Poskytovateli.

8.2 Poskytovatel je oprávněn ukončit účinnost smluvního vztahu se Zákazníkem na základě výpovědi. Výpověď musí být podána písemně a zaslána Zákazníkovi na adresu pro doručování. Výpovědní lhůta činí 30 dní od doručení výpovědi Zákazníkovi.

8.3 Poskytovatel je oprávněn smluvní vztah ukončit odstoupením od smlouvy, jestliže Zákazník porušuje povinnosti uvedené v čl. 7.1 písm. a) až g) těchto Všeobecných podmínek.

8.4 Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu bez výpovědní lhůty v případě, že Zákazník vstoupil do likvidace, vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo je zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů nebo byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku. Uvedené skutečnosti je zákazník povinen bez zbytečného odkladu od jejich vzniku sdělit Poskytovateli.

8.5 Po ukončení smluvního vztahu jsou strany povinny uhradit vzájemně veškeré své pohledávky vzniklé jim v době účinnosti smluvního vztahu.

8.6 Od smlouvy lze odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření či provedení změny smluvního vztahu, pokud byla uzavřena nebo provedena změna prostředky komunikace na dálku (telefonem nebo po internetu).

8.7 Výpověď smlouvy zasláné dle čl. 8 těchto všeobecných podmínek je považována doručenou 10 dnem ode dne jejího odeslání prostřednictvím držitele poštovní licence na poslední známou adresu smluvní strany a to i tehdy, pokud nebyla zásilka dodána.

9 Závěrečná ustanovení

9.1 Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci svých Zákazníků obsahující osobní (včetně data narození a rodného čísla), identifikační, provozní a lokalizační údaje. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje manuálně i automaticky a je oprávněn je shromažďovat, zpracovávat a užívat v souladu s právním rádem ČR (zejména zákonem č. 127/ 2005 Sb., o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/ 2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo dohodou se Zákazníkem pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů a pro účely zajišťování a ochrany sítě, poskytování služeb, vyúčtování služeb, přenosu informací sítěmi a pro provádění souvisejících úkonů a v rozsahu a době nutnými pro zajištění těchto účelů. Poskytovatel má současně uzavřenou smlouvu o společném správcovství se společností Telly CE s.r.o., IČ:03317137, Příkop 4, 602 00 Brno, která je současně provozovatelem služby převzatého televizního vysílání v síti Poskytovatele služeb. Souhlas Zákazníka je dále udělen pro evidenční, kontrolní a marketingové účely Poskytovatele v rámci podnikatelské činnosti Poskytovatele jako správce osobních údajů, přičemž souhlas se zpracováním a uchováním osobních údajů zahrnuje i souhlas pro další subjekty, které s provozovatelem spolupracují. Údaje uvedené v čl. 2.1 těchto Všeobecných podmínek jsou povinnými údaji k tomu, aby mohla být

uzavřena a plněna Smlouva. Ostatní osobní údaje jsou subjektem údajů poskytovány dobrovolně. Poskytovatel se zavazuje, že s údaji bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem, není-li právními předpisy stanoveno jinak, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých se Zákazníkem je nebude sdělovat třetím osobám. Poskytovatel při zpracování osobních údajů dbá, aby Zákazník neutrpěl újmu na svých osobních, či osobnostních právech a proto se zavazuje přijmout ve vztahu k třetím stranám taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Zákazník je oprávněn kdykoliv bez jakéhokoliv omezení odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů k výše uvedeným účelům, vyjma údajů uvedených v čl. 2.1.

9.2 V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Všeobecných podmínek bude shledáno nezákonným, nevynutitelným nebo neplatným, nebude se taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost vztahovat na ostatní ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

9.3 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit Všeobecné podmínky, Provozní řády, Ceník a další dokumenty, které tvoří součást smlouvy, za předpokladu, že jejich změnu zveřejní nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti jejich změn na internetových stránkách, provozovnách a způsobem, který si zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování služby. Nové smluvní podmínky vždy ruší a v plném rozsahu nahrazují dosavadní smluvní podmínky, a to počínaje dnem účinnosti nového znění. Pokud se bude jednat o podstatnou změnu smlouvy a smluvních podmínek nebo změnu smlouvy a smluvních podmínek vedoucí ke zhoršení postavení Zákazníka (dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK), je Zákazník oprávněn ukončit smlouvu ke dni účinnosti těchto změn bez sankce ze strany Poskytovatele. Takové ukončení musí být poskytovateli sděleno písemně. Pokud se jedná o změnu na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí ČTÚ, Zákazníkovi právo na ukončení smlouvy nevzniká.

9.4 Práva a povinnosti těmito Všeobecnými podmínkami neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, zákona o obchodních korporacích a zákona o elektronických komunikacích.

9.5 Český telekomunikační úřad je subjektem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v oblasti služeb elektronických komunikací dle zákona o elektronických komunikacích, viz. www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 8.1.2019.

v 4.7