

# Všeobecné podmínky, dále jen VOP:

## I. Definice pojmů

**1.1 Službami elektronických komunikací** se rozumí poskytování následujících komunikačních služeb:

- veřejná pevná síť elektronických komunikací,
- ostatní hlasové služby,
- služby přenosu dat a služby přístupu k síti internet (dále společně jen jako „služba“).

1.2 Služba bude poskytována jako veřejně dostupná.

**1.4 Technickým zařízením pro příjem internetu (technické zařízení)** se rozumí zejména směrovač (router), bezdrátový přístupový bod / wireless access point, WiFi přijímač, externí přijímací WiFi anténa a další zařízení umožňující příjem internetu a jsou nezbytné pro zajištění přístupu uživatele k síti internet.

**1.5 Koncové technické zařízení (KTZ)** se rozumí zejména osobní počítač, přenosný počítač (notebook, netbook) a další zařízení umožňující přístup uživatele k síti internet (tablet, smartbook, touchbook, ultrabook, Ultra-Mobile PC / UMPC, Mobile Internet Device / MID apod.).

**1.6 Poskytovatelem** se rozumí obchodní společnost GeneralNet, spol. s r.o.

**1.7 Uživatelem** se rozumí právnická nebo fyzická osoba, které poskytovatel poskytuje službu na základě smlouvy. Uživatelem je právnická osoba nebo fyzická osoba.

**1.8** Poskytovatel a uživatel jsou též společně označováni jako „smluvní strany“ nebo každý samostatně jako „smluvní strana“.

**1.9 Zákaznickou zónou** se rozumí elektronické rozhraní poskytovatele, v němž je každému uživateli zřízen zvláštní účet na základě uživatelského jména a hesla, které slouží zejména pro vzájemnou komunikaci poskytovatele a uživatele, informování uživatele o plánovaných nebo jiných omezeních dostupnosti poskytované služby, uveřejňování vyúčtování ceny za službu a technických údajů o poskytované službě apod.

**1.10 Kontaktními údaji** se rozumí poštovní adresa jako adresa bydliště, sídla nebo místa podnikání, případně jako adresa pro doručování, e-mailová adresa poskytovatele a uživatele, telefonní číslo poskytovatele a uživatele uvedené v záhlaví smlouvy.

**1.11** Pro účely těchto VOP se použitím písemné formy rozumí zaslání písemného právního jednání prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu druhé smluvní strany uvedené jako její kontaktní údaj. Za komunikaci jiným dohodnutým způsobem považují obě smluvní strany zaslání elektronických textových zpráv prostřednictvím elektronické pošty formou e-mailu, a to tak, že:

**1.11.1** Poskytovatel bude zasílat veškerou e-mailovou korespondenci uživateli na jeho kontaktní e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě, a to z jakékoli emailové schránky vedené pod doménou generalnet.cz nebo zveřejněním zprávy v zákaznické zóně.

**1.11.2** Uživatel bude zasílat poskytovateli veškerou e-mailovou korespondenci ze své e-mailové adresy uvedené jako kontaktní na e-mailovou adresu poskytovatele uvedenou jako kontaktní, a to tak, že zprávy technického charakteru výhradně na e-mailovou adresu: [info@generalnet.cz](mailto:info@generalnet.cz)

**1.11.3** Jakákoliv písemnost odeslána ve smyslu ustanovení tohoto článku se považuje v případě pochybností za doručenu:

**1.11.3.1** 3. pracovním dnem po odeslání

písemnosti, jde-li o písemné právní jednání odeslané držitelem poštovní licence na adresu v České republice,

**1.11.3.2** 15. pracovním dnem po odeslání

písemnosti, jde-li o písemné právní jednání odeslané držitelem poštovní licence na adresu mimo území České republiky,

**1.11.3.3** okamžikem odeslání písemnosti, jde-li o

elektronické právní jednání odeslané prostřednictvím elektronické pošty v pracovní den nejpozději do 15:00 hodin,

**1.11.3.4** nejbližší pracovní den v 8:00 hodin po

odeslání písemnosti, jde-li o elektronické právní jednání odeslané prostřednictvím elektronické pošty v pracovní den po 15:00 hodin nebo v den pracovního klidu,

**1.11.4** Není-li v těchto PPS nebo ve smlouvě výslovně uvedeno, že určité právní jednání má být činěno výlučně písemnou formou, budou mezi sebou smluvní strany komunikovat jiným dohodnutým způsobem.

**1.12** Při jakékoli komunikaci uživatele s poskytovatelem v případech vymezených těmito VOP je uživatel pro účely jeho identifikace vždy povinen uvést číslo smlouvy; v případě neúvedení či nesprávného sdělení čísla smlouvy se na uživatele hledí, jakoby komunikace s poskytovatelem neproběhla.

**1.13** Smlouva se uzavírá buď **na dobu neurčitou** nebo **na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti**.

1.1. Poskytování datových služeb spočívajících v umožnění přístupu uživatele do sítě Internet.

1.2. Zajištění služeb dohledu nad koncovým síťovým zařízením typu LAN nebo W-LAN, které bude umístěno u uživatele.

1.3. Zajištění systémové a technické podpory, konzultační a poradenské činnosti, která bude přímo souviset s provozem stávajícího koncového zařízení uživatele a sítí poskytovatele.

## 2. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

2.1. Poskytovatel umožní uživateli přístup do sítě Internet a zprovozní jeho připojení, které mu předá a předvede jeho funkčnost.

2.2. O připojení uživatele k síti Internet bude mezi smluvními stranami sepsána tato smlouva.

2.3. Uživatel se zavazuje uhradit poskytovateli veškeré náklady, které poskytovatel na připojení uživatele vynaložil. Náklady na připojení se uživatel zavazuje poskytovateli uhradit nejpozději do 14 dnů ode dne podpisu smlouvy již domluveným způsobem, tedy v hotovosti nebo převodem na účet poskytovatele. Pro případ, že uživatel nezaplatí poskytovateli náklady na připojení v plné výši ve stanovené lhůtě, se smluvní strany dohodly, že poskytovatel má právo od této smlouvy odstoupit. Uživatel se pro tento případ zavazuje umožnit poskytovateli odinstalovat již nainstalované zařízení.

2.4. Poskytovatel se zavazuje v případě plánovaných servisních zásahů na lince datového spoje informovat uživatele elektronickou poštou o termínu takového servisního zásahu nejméně 1 den před jejich realizací.

2.5. V případě neplánovaného přerušení datového spoje se poskytovatel zavazuje dle situace a možnosti zajistit odstranění tohoto přerušení v co nejkratším možném termínu.

2.6. Uživatel se zavazuje umožnit poskytovateli nebo jím pověřeným třetím osobám, které pro poskytovatele zajišťují provedení činností dle předmětu této smlouvy, přístup do všech prostor potřebných pro připojení, instalaci nebo odinstalování zařízení a případně měření, to vše pro účely realizace předmětu této smlouvy.

2.7. Uživatel se zavazuje, že získané připojení ani služby s ním spojené nebude poskytovat dalším osobám či subjektům neuvedeným v této smlouvě či smlouvách souvisejících.

V případě, že se uživatel dopustí porušení této povinnosti, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit. Odstoupení nabývá účinnosti okamžikem jeho doručení uživateli.

2.8. Poskytovatel si vyhrazuje právo nepřipojit uživatele, jehož zařízení není kompatibilní se zařízením poskytovatele.

2.9. Poskytovatel si dále vyhrazuje právo nepřipojit uživatele, pokud se v průběhu instalace zařízení u uživatele, prokáže, že místní podmínky neumožňují budoucí bezchybný provoz zařízení.

## 3. INSTALACE A PROVOZ PEVNÉHO DATOVÉHO SPOJE

3.1. Smluvní strany se dohodly, že pevný datový spoj bude zřízen prostřednictvím technických prostředků poskytovatele (přístupový bod sítě) a uživatele (koncové síťové zařízení typu LAN nebo W-LAN s příslušným umístěním u uživatele).

3.2. Parametry spoje: datový spoj pomocí bezdrátového zařízení

3.3. Provoz datového spoje bude nepřetržitý, časově neomezený.

3.4. Po instalaci připojení uživatele bude poskytovatelem vyhotovena smlouva a to ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom případně každé smluvní straně. Tímto podpisem stvrzují obě strany funkčnost spojení klientského zařízení se sítí Internet.

3.5. V případě sepsání smlouvy na dobu neurčitou s minimálním trváním zůstává přijímací zařízení W-LAN majetkem poskytovatele.

3.6. V případě sepsání smlouvy na dobu neurčitou je po zaplacení instalačního poplatku přijímací zařízení W-LAN majetkem uživatele. Výše tohoto poplatku je uvedena v ceníku.

## 4. SPECIFIKACE DATOVÝCH SLUŽEB

4.1. Uživateli bude poskytnuto připojení do Internetu o kapacitě (šířce pásma), která bude odpovídat typu objednané služby.

4.2. Jakékoliv případně další služby, které poskytovatel nabízí, budou uživateli poskytovány na základě jeho objednávky. O poskytnutí těchto dalších služeb bude mezi poskytovatelem a uživatelem uzavřen písemný dodatek k této smlouvě, jehož předmětem bude i stanovení poplatků za jejich poskytnutí.

### Parametry poskytované služby

Tarif	Maximální rychlost Download/upload	Inzerovaná rychlost Download/upload	Běžně dostupná rychlost Download/upload	Minimální rychlost Download/upload
1200 UBNT	6/3Mbit/s	6/3Mbit/s	5/2Mbit/s	2/1Mbit/s
1300 UBNT	14/8Mbit/s	14/8Mbit/s	11/5Mbit/s	7/4Mbit/s
1360 UBNT	20/14Mbit/s	20/14Mbit/s	16/10Mbit/s	10/6Mbit/s
1480 UBNT	25/20Mbit/s	25/20Mbit/s	18/16Mbit/s	12/10Mbit/s
1600 UBNT	30/22Mbit/s	30/22Mbit/s	22/15Mbit/s	15/10Mbit/s
1200 AC	6/3Mbit/s	6/3Mbit/s	5/2Mbit/s	2/1Mbit/s
1300 AC	20/10Mbit/s	20/10Mbit/s	15/8Mbit/s	10/5Mbit/s
1360 AC	30/15Mbit/s	30/15Mbit/s	25/11Mbit/s	15/8Mbit/s
1400 AC	40/20Mbit/s	40/20Mbit/s	32/15Mbit/s	20/10Mbit/s
1500 AC	50/25Mbit/s	50/25Mbit/s	40/20Mbit/s	25/13Mbit/s
1200 LAN	10/10Mbit/s	10/10Mbit/s	6/6Mbit/s	4/4Mbit/s
1300 LAN	50/50Mbit/s	50/50Mbit/s	40/40Mbit/s	20/20Mbit/s
1400 LAN	100/100Mbit/s	100/100Mbit/s	70/70Mbit/s	40/40Mbit/s

4.3 Rychlost může být ovlivněna aktuálním vytížením sítě, koncovým zařízením nebo WiFi připojením prostřednictvím bezdrátového routeru, nebo souběžným využíváním jiné služby elektronických komunikací, popřípadě obsah cílového požadavku uživatele. Pro zjištění výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření kvality služby (rychlost připojení) probíhá na L4 vrstvě.

4.4. Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo odesílání (upload) dat. Běžná rychlost je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.

4.5. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (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 hodnotou běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

4.6. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání 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.

4.6. V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo nahrávání dat, má účastník právo službu reklamovat.

## 5. SPECIFIKACE SERVISU ZAŘÍZENÍ A ODBORNÉ PODPORY

5.1. Poskytovatel určí kontaktní osobu, která bude po předchozí dohodě s uživatelem provádět případný servis zařízení a odbornou podporu. Případný kontakt na výše uvedenou osobu bude k dispozici u poskytovatele.

5.2. Pro potřeby servisu zařízení je poskytovatel nebo jím určená třetí osoba oprávněna přistupovat do sítě uživatele. Za tímto účelem uživatel umožní poskytovateli nebo jím určené třetí osobě na vyžádání přístup do jeho datové sítě.

5.3. Uživatel, nebo jím určená kontaktní osoba, umožní poskytovateli nebo jím určené kontaktní osobě, přístup do jeho objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro poskytnutí servisu zařízení.

5.4. Odbornou podporu bude poskytovatel prostřednictvím jím určené osoby poskytovat v obvyklé pracovní době, a to buď telefonicky, síťovými prostředky, písemně nebo osobně.

5.5. Poskytovatel odpovídá pouze za vady, které vznikly porušením povinností vyplývajících ze smlouvy a to pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním, nebo hrubou nedbalostí poskytovatele, jeho zaměstnance, nebo obchodního zástupce.

5.6. Poskytovatel neodpovídá za úšly zisk související s výpadkem internetu účastníka. Poskytovatel dále neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu účastníka do jakékoliv ze součástí přípojného místa. V takovém případě si poskytovatel bude účtovat náhradu na odstranění závady v souladu s ceníkem.

5.7. V případě servisu koncového přijímacího zařízení W-LAN, které je majetkem poskytovatele, nebo uživatele, si poskytovatel nebo jím určená osoba může načítovat náhradu za odstranění závady v souladu s ceníkem.

## 6. PLATEBNÍ PODMÍNKY A CENY ZA SLUŽBY

6.1. Za datové služby poskytnuté podle článku 3 a 4 této smlouvy se uživatel zavazuje hradit poskytovateli poplatek ve sjednané výši uvedený v předmetné smlouvě.

6.2. Pokud uživatel požaduje připojení více počítačů na téže adrese je nutná dohoda s poskytovatelem.

6.3. Pokud požaduje uživatel připojit více počítačů na různých adresách je nutné nejdříve provést dohodu s poskytovatelem, nebo jím určenou kontaktní osobou, která posoudí, za jakých podmínek bude toto umožněno.

6.4. Měsíční paušální poplatek se uživatel zavazuje zaplatit vždy do posledního pracovního dne v kalendářním měsíci, za který poplatek platí, a to buď v hotovosti nebo bezhotovostním převodem na účet poskytovatele. Písemnou fakturu poskytovatel zašle pouze na požádání uživatele.

6.5. V případě, že dojde k dlouhodobému přerušení poskytování datových služeb z objektivních důvodů nebo z důvodů na straně poskytovatele, bude uživatel povinen zaplatit poskytovateli měsíční paušální poplatek poměrně snížený o částku odpovídající době, po kterou bude poskytování datových služeb přerušeno. O tuto částku si musí každý uživatel zažádat nejpozději do 30 kalendářních dnů jinak nebude tento přeplatek vyplacen.

Za dlouhodobé přerušení poskytování datových služeb se pro účely této smlouvy považuje jejich přerušení trvající nejméně 5 kalendářních dnů a déle, popřípadě i více kratších přerušení, pokud jejich celková délka v jednom kalendářním měsíci dosáhne výše uvedeného rozsahu.

6.6. V případě, že uživatel nezaplatí měsíční paušální poplatek, nebo jiný dohodnutý a stanovené lhůtě, vyhrazuje si poskytovatel právo načítovat uživateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení a uživatel je povinen tento úrok z prodlení zaplatit.

6.7. V případě nezaplacení paušálního poplatku si poskytovatel vyhrazuje právo odpojit uživatele od sítě poskytovatele.

6.8. V paušálním poplatku není obsažena úhrada za odstraňování vad, které vznikly na koncovém síťovém zařízení uživatele neodborným zásahem uživatele nebo jiné osoby.

6.9. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit výši měsíčního paušálního poplatku. Každá změna výše paušálního poplatku však musí přiměřeně odpovídat změně nákladů, které poskytovatel v souvislosti se zajištěním poskytování služeb dle této smlouvy vynakládá. Poskytovatel se zavazuje oznámit uživateli změnu výše paušálního poplatku nejméně jeden kalendářní měsíc předem formou oznámení na internetových stránkách, elektronicky, telefonicky nebo osobně.

6.10. V případě zvýšení měsíčního paušálního poplatku je uživatel oprávněn od této smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy je účinné vždy od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo poskytovateli písemně odstoupení uživatele od smlouvy doručeno.

## 7. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

7.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami, příp. dnem přijetí platby za poskytnuté služby na účet poskytovatele. K tomuto datu se poskytovatel zavazuje poskytovat služby uvedené ve smlouvě.

7.2. Smlouva, ve kterém bude podepsána smlouva a ve kterém začne poskytování vlastních služeb dle této smlouvy, se uživatel zavazuje zaplatit poměrnou část měsíčního paušálního poplatku.

7.3. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

7.4. Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí. Výpověď této smlouvy nabývá platnosti dnem doručení výpovědi poskytovateli. Výpovědní lhůta je 30 dnů. Smlouva bude ukončena až po vyrovnání všech závazků uživatele vůči poskytovateli. Zejména uhrazením všech nedoplatků a umožnění poskytovateli, nebo jím pověřené osobě demontovat zařízení pro příjem internetu W-LAN. Poskytovatel výslovně upozorňuje uživatele/spotřebitele, že náklady spojené s vrácením technických zařízení pro příjem internetu, která jsou ve vlastnictví poskytovatele, nese v celé výši uživatel/spotřebitel, a tyto budou vypočteny jako součet hodinové sazby za práci technika a dopravného dle ceníku poskytovatele platného ke dni provedení demontáže.

7.5. Uživatel musí umožnit demontáž již nainstalovaného přijímacího zařízení nejpozději do 5-ti prac. dnů (v čase 8.00 - 16.00) po uplynutí výpovědní lhůty. V případě že nedojde k dohodě na demontáži antény, vyhrazuje si poskytovatel nárok na zaplacení plné ceny antény dle aktuální ceny v okamžiku odstoupení od smlouvy. Vystavení faktury uživateli.

7.5. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět pouze v případě, že:

- uživatel v jednom kalendářním roce opakovaně nezaplatí poskytovateli měsíční paušální poplatek v plné výši

- uživatel závažně poruší ustanovení této smlouvy

- poskytovatel v dané obci ukončí poskytování služeb spojených s připojením, které jsou předmětem této smlouvy

- poskytování připojení danému uživateli nebude nadále technicky možné, např. z důvodu odstěhování uživatele, z důvodu stavebních úprav u uživatele nebo třetích osob, apod.

7.6. Tuto smlouvu lze též ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran, jimi vlastnoručně podepsanou, nebo odstoupením od smlouvy v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy nebo touto smlouvou.

## 8. Ochrana údajů, důvěrnost komunikací a mlčenlivost

8.1 Poskytovatel prohlašuje, že technicky a organizačně zajišťuje v souladu s právními předpisy a tímto VOP bezpečnost poskytované služby s ohledem na maximálně možnou míru ochrany osobních údajů fyzických osob, ochranu provozních a lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování této služby.

8.2 Uživatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s podnikatelskou činností poskytovatele, o kterých se dozví v souvislosti se smlouvou, a které mají charakter obchodního tajemství, jakož i o skutečnostech, jejichž uveřejnění navenek by se mohlo jakýmkoli způsobem dotknout obchodních zájmů nebo dobrého jména poskytovatele nebo jeho obchodních partnerů a klientů a není oprávnění je bez souhlasu poskytovatele sdělovat třetím stranám.

8.3 Obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení.

8.4 Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o poskytovateli, které vyplývají ze smlouvy nebo které se dozví v souvislosti s jejím plněním.

8.5 Důvěrnými informacemi jsou informace, které poskytovatel takto označil a které poskytl při jednání o uzavření smlouvy nebo během trvání smlouvy, přičemž uživatel je nesmí sdělovat třetím stranám a ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby.

8.6 Poskytovatel je povinen zajišťovat bezpečnost a integritu své sítě.

8.7 Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost a integritu KITZ uživatele.

8.8 Uživatel bere na vědomí, že za porušení povinnosti poskytovatele dle tohoto článku VOP se nepovažuje nakládání s údaji uživatele v souvislosti s plněním zákonné povinnosti poskytovatele.

8.9 Povinnosti smluvních stran zachovávat mlčenlivost a chránit důvěrnost obchodních informací získaných v souvislosti se smlouvou trvá ve výše uvedeném rozsahu i po skončení smlouvy.

8.10 Obchodní informace se pro účely všeobecných podmínek rozumí informace včetně (avšak nikoli výlučně) informací týkajících se financování, marketingových plánů, obchodních příležitostí, zaměstnanců, výzkumných a vývojových aktivit, know-how a apod.

8.11 Poskytovatel je povinen informovat uživatele o specifickém riziku porušení bezpečnosti sítě ve vztahu k ochraně shora uvedených údajů, a pokud toto riziko přesahuje rozsah jím přijímaných opatření, je povinen uživatele informovat i o veškerých možnostech docílení nápravy, včetně souvisejících nákladů.

## 9. Zamezení, obnovení a ukončení poskytování služby

9.1 Uživatel je srozuměn s tím, že poskytovatel je oprávněn dočasně zamezit aktivní přístup ke službě poskytované na základě smlouvy v případě, že:

9.1.1 uživatel nezaplatil cenu za službu ve lhůtě její splatnosti a ve výši uvedené v čl. 3.1 smlouvy a neucinil tak ani v dodatečně 10 denní lhůtě, přestože byl na toto poskytovatelem jiným dohodnutým způsobem upozorněn; zamezení aktivního přístupu ke službě nastane dnem následujícím po uplynutí této dodatečné lhůty; v případě, že uživatel zaplatí cenu za službu v této dodatečné lhůtě, bude mu poskytovatelem aktivní přístup ke službě obnoven dnem následujícím po dni, ve kterém mu bude doručeno oznámení banky o připsání dlužné platby ze strany uživatele, a to za podmínek stanovených smlouvou a tímto VOP,

9.1.2 z KITZ uživatele jsou rozesílány viry či SPAM zprávy nebo činný DDoS útoky na technická zařízení poskytovatele a třetích stran, nerozhodno zda z vůle uživatele nebo v případě zneužití technického zařízení uživatele třetí osobou.

9.2 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn dočasně zamezit aktivní přístup ke službě i bez předchozího upozornění uživatele toliko na základě vlastního zjištění poskytovatele. Poskytovatel je však povinen o skutečnosti dočasného zamezení aktivního přístupu ke službě informovat uživatele, a to jiným dohodnutým způsobem nebo telefonicky.

9.3 Poskytovatel je pro případ obnovení aktivního přístupu ke službě oprávněn účtovat uživateli znovupřipojovací poplatek.

9.4 Dočasné zamezení aktivního přístupu ke službě není důvodem pro poskytnutí slevy z ceny za službu, a uživatel je tak povinen cenu za poskytnutí služby hradit poskytovateli řádně a včas v souladu se smlouvou a tímto VOP.

## 10. Dostupnost poskytovaných služeb

10.1 Poskytovatel je oprávněn omezit, příp. i přerušit poskytování služby na nezbytně nutnou dobu při přestavbách technického zařízení, měření nebo při odstraňování poruch a v době mimořádných opatření (dále společně jen jako „**překážka poskytování služby**“).

10.2 Bude-li překážka poskytování služby plánovaná a iniciovaná poskytovatelem, vyzoomu o ní poskytovatel uživatele předem uveřejněním informace na internetových (webových) stránkách [www.generalnet.cz](http://www.generalnet.cz), nebo v zákaznické zóně alespoň 24 hodin před vznikem překážky poskytování služby. Překážka poskytování služby nezbujuje uživatele povinností platit cenu za poskytovanou službu v plné výši.

10.3 Překážky poskytování služby budou odstraněny tak, že servisní technik poskytovatele sdělí uživateli telefonicky ve lhůtě nejpozději 1 pracovní den ode dne oznámení o překážce poskytování služby způsob a lhůtu odstranění závady, která nebude delší než 2 pracovní dny. Celkový termín pro odstranění překážky poskytování služby tedy činí 3 pracovní dny. Oprava vysíláčů a páteří infrastruktury poskytovatele probíhá bezodkladně.

10.4 Poskytovatel je při odstraňování poruchy oprávněn ke vstupu do prostor, ve

- kterých je umístěno W-LAN a KTZ uživatele, a to za přítomnosti uživatele nebo osoby zmocněné uživatelem. Pokud uživatel nezajistí nutnou součinnost, nebo ji zajistí v prodlení, jedná se o překážku na straně uživatele a doba pro odstranění překážky poskytování služby dle čl. 10.3 VOP se přiměřeně prodlužuje, přičemž tato překážka poskytování služby nemá vliv na povinnost uživatele platit cenu za poskytování služby.
- 10.5** Zjistí-li překážku poskytování služby uživatel, je o této povinen neprodleně informovat poskytovatele telefonicky na linku Hot-Line. V opačném případě bude na období od zjištění překážky poskytování služby uživatelem až po její oznámení poskytovateli nahliženo jako na období, kdy byla služba poskytována řádně.
- 10.6** Uživatel je povinen strpět omezení v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly, údržby či oprav v rámci poskytování služby.
- 10.7** Za přerušení poskytování služby se nepovažuje zejména (povolené přerušení):
- 10.7.1** přerušení poskytování služby způsobené výlučně jednáním uživatele,
  - 10.7.2** vyšší mocí, již se rozumí zejména jakékoli události (překážky), které nastaly po vzniku závazku, nezávisle na vůli poskytovatele nebo uživatele, mají mimořádnou povahu, jsou neodvratitelné, nepředvídatelné, nepřekonatelné a brání objektivně splnění závazků dle smlouvy (např. požár, záplavy, epidemie, karanténní opatření, výbuch, sesuvy půdy, občanské nepokoje, teroristický útok, zemětřesení, válečný stav, apod.),
  - 10.7.3** přerušení provozu způsobené umístěním překážky bránící v šíření signálů radiokomunikační sítě;
  - 10.7.4** výpadek v elektrické síti,
  - 10.7.5** přechodná nedostupnost Hot-Line.
- 10.8** Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za škodu nebo jinou újmu, která uživateli vznikne tím, že služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec. Uživateli vzniká pouze právo na slevu z ceny služby po dobu jejího neposkytování nebo jejího vadného poskytování .

## 11. Reklamacie na poskytování služby a na vyúčtování cen

### 11.1 Reklamacie za poskytování služby

- 11.1.1** Uživatel je oprávněn uplatnit u poskytovatele odpovědnost za vady poskytnuté služby v případě, že služba není poskytnuta vůbec nebo je poskytnuta v rozporu s těmito VOP či smlouvou. Poskytovatel však odpovídá za tyto vady pouze v rozsahu, který tyto VOP připouští.
- 11.1.2** Uživatel je oprávněn uplatnit vady písemně nebo jiným dohodnutým způsobem na kontaktní e-mail poskytovatele [info@generalnet.cz](mailto:info@generalnet.cz) a to podrobným popisem vytykánych vad včetně uvedení kompletních kontaktních údajů uživatele a čísla smlouvy.
- 11.1.3** Uplatnění vady na kvalitu poskytované služby je uživatel povinen odeslat poskytovateli písemně nebo jiným dohodnutým způsobem nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od vzniku vady, jinak nárok na uplatnění vady zaniká.
- 11.1.4** Poskytovatel je povinen reklamaci na poskytování služby vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamacie. Pokud se strany nedohodnou jinak, je poskytovatel povinen u reklamace na poskytování služby odstranit technickou nebo provozní vadu, která brání řádnému poskytování služby do 48 hodin. O takto provedené reklamaci bude pořízen písemný protokol, tzv. protokol o neshodě, podepsaný oběma smluvními stranami.
- 11.1.5** Uplatnění reklamacie uživatelem u poskytovatele nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit poskytovateli vyúčtovanou cenu služby. Tuto cenu je uživatel povinen uhradit ve lhůtě splatnosti.

### 11.2 Reklamacie vyúčtované ceny

- 11.2.1** Uživatel je oprávněn doručit poskytovateli reklamaci vyúčtování ceny písemně nebo jiným dohodnutým způsobem na kontaktní e-mail poskytovatele [platby@generalnet.cz](mailto:platby@generalnet.cz) a to podrobným popisem vytykánych vad vyúčtování včetně uvedení kompletních kontaktních údajů uživatele a čísla smlouvy.
- 11.2.2** Reklamaci vyúčtované ceny je uživatel povinen odeslat poskytovateli písemně nebo jiným dohodnutým způsobem nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od doručení vyúčtování, jinak nárok na uplatnění reklamačních nároků zaniká.
- 11.2.3** Podání reklamacie nemá odkladný účinek.
- 11.2.4** Podanou reklamaci vyřídí poskytovatel bez odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení reklamacie.
- 11.2.5** V případě potvrzení oprávněnosti reklamacie vyúčtované ceny vystaví poskytovatel opravnou fakturu a neoprávněně vyúčtovanou cenu vrátí uživateli ve lhůtě 30 dnů ode dne vyřízení reklamacie.
- 11.3** V případě zjištění, že vada uplatněná dle čl. 11.1 či 11.2 není způsobena zaviněním poskytovatele, bere uživatel na vědomí, že je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady s vyřízením této reklamacie spojené, a to nejpozději ve lhůtě 10 dnů ode dne jejího vyřízení.
- 11.4** V případě vady na technickém zařízení u uživatele, která jsou ve vlastnictví uživatele nebo je má uživatel v bezplatném dočasném užívání od poskytovatele, náleží na tyto uživateli bezplatný servis po dobu 2 let ode dne uzavření smlouvy, kdy uhradí pouze náklady spojené s dopravou a v případě, že je chyba na sousatvě různých zařízení určených k distribuci i za diagnostiku závady dle ceníku.
- 11.5** V případě vady na technickém zařízení uživatele, která není ve vlastnictví poskytovatele, není poskytovatel povinen tuto závadu opravit, a pakliže tak na žádost uživatele učiní, je oprávněn vyúčtovat uživateli hodinovou sazbu za práci technika a dopravné dle ceníku poskytovatele platného ke dni provedení servisní služby dostupného na internetových (webových) stránkách poskytovatele [www.generalnet.cz](http://www.generalnet.cz)
- 11.6** V případě, že nebude uživatel, který je spotřebitelem, se závěry vyřízení reklamacie ze strany poskytovatele souhlasit, může do jednoho roku od vyřízení reklamacie uplatnit proti vyřízení reklamacie námitky u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, podle ustanovení § 20d z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „zákon o

ochraně spotřebitele“).

- 11.7** Subjektem mimosoudního řešení sporu je dle ustanovení § 20e odst. b) zákona o ochraně spotřebitele v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) a v ostatních oblastech, které neupravuje zákon o elektronických komunikacích, Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
- 11.8** Uživatel může podat návrh na mimosoudní řešení sporu u subjektů uvedených v článku 11.7 nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatní své právo, které je předmětem sporu, u poskytovatele.

## XII. Změna obchodních podmínek

- 12.1** Uživatel souhlasí se skutečností, že poskytovatel je oprávněn tyto VOP jednostranně měnit.
- 12.2** Informaci o změně VOP poskytovatel uveřejní nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny v každé své provozovně a na internetových (webových) stránkách poskytovatele [www.generalnet.cz](http://www.generalnet.cz). Zároveň poskytovatel ve stejné lhůtě o této změně informuje jiným dohodnutým způsobem uživatele.
- 12.3** Vede-li změna VOP v části podstatných náležitostí smlouvy dle zákona o elektronických komunikacích ke zhoření postavení uživatele, je uživatel oprávněn odstoupit od smlouvy k okamžiku nabytí účinnosti změny VOP, a to bez jakékoli sankce, nebude-li s novými VOP uživatel souhlasit.

## XIII. Poučení spotřebitele

- 13.1** Je-li uživatel spotřebitelem a byla-li tato smlouva uzavřena mimo obchodní prostory poskytovatele nebo distančním způsobem, má uživatel/spotřebitel právo odstoupit od této smlouvy i bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy.
- 13.2** Uživatel/spotřebitel je povinen svého práva odstoupit od smlouvy využít písemným právním jednáním odeslaným na adresu sídla poskytovatele.
- 13.3** Odstoupí-li uživatel/spotřebitel od smlouvy, je povinen vrátit poskytovateli technická zařízení pro příjem internetu, která jsou ve vlastnictví poskytovatele, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však v den odstoupení od smlouvy. Uživatel/spotřebitel není oprávněn vrátit technická zařízení pro příjem internetu poskytovateli prostřednictvím jakékoli třetí osoby ani osobně, nýbrž je možná demontáž provedená poskytovatelem na adrese instalace. Poskytovatel výslovně upozorňuje uživatele/spotřebitele, že náklady spojené s vrácením technických zařízení pro příjem internetu, která jsou ve vlastnictví poskytovatele, nese v celé výši uživatel/spotřebitel, a tyto budou vypočteny jako součet hodinové sazby za práci technika a dopravného dle ceníku poskytovatele platného ke dni provedení demontáže dostupného na internetových (webových) stránkách poskytovatele [www.generalnet.cz](http://www.generalnet.cz) Uživatel se zavazuje poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost za účelem provedení demontáže technického zařízení pro příjem internetu v místě instalace.
- 13.4** Uživatel/spotřebitel je v případě odstoupení od smlouvy zároveň povinen uhradit poskytovateli poměrnou část ceny za službu poskytnou do okamžiku doručení odstoupení od smlouvy poskytovateli, a to v řádném termínu dle čl. 6.4 VOP.
- 13.5** Odstoupí-li uživatel/spotřebitel od smlouvy, bere uživatel/spotřebitel na vědomí, že mu nevzniká nárok na vrácení ceny za zřízení služby, byla-li tato uživatelem/spotřebitelem uhrazena poskytovateli.
- 13.6** Na odstoupení od smlouvy uživatelem/spotřebitelem se použije přiměřeně čl. 7.4 VOP

## 14. Závěrečná ustanovení

- 14.1** Smluvní vztah poskytovatele a uživatele založený smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.
- 14.6** Je-li uživatel osobou, která má sídlo, místo podnikání či bydliště na území jiného státu, strany se dohodly, že se smlouva řídí platným a účinným právním řádem České republiky a zároveň se zakládá pravomoc českých orgánů veřejné moci.
- 14.7** Tyto PPS nabývají účinnosti dnem jejich vyhlášení. Ve vztahu k uživateli, s nimiž poskytovatel uzavřel smlouvu přede dnem vyhlášení těchto PPS, nabývají tyto PPS účinnosti dnem 1. 5. 2017.

Datum vyhlášení 1.1.2021

Podpis uživatele: