

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ (dále jen jako „PPS“)

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.

1.3 Servisními službami se rozumí zajištění technických zařízení pro příjem internetu a jejich instalaci v místě umístění koncového technického zařízení (dále jen jako „KTZ“) ve vlastnictví uživatele za účelem propojení tohoto KTZ do celosvětové sítě internet prostřednictvím sítě poskytovatele, a taktéž provádění oprav a údržby technických zařízení poskytovatele zajišťujících připojení KTZ uživatele po celou dobu trvání smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen jako „Smlouva“).

1.4 Technickým zařízením pro příjem internetu (TZ) se rozumí zejména směrovač (router), bezdrátový přístupový bod, WiFi přijímač, externí přijímací WiFi anténa, optický terminál 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, Mobile Internet Device apod.).

1.6 Poskytovatelem se rozumí obchodní společnost GeneralNet s.r.o.

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

1.8 Poskytovatel a Uživatel jsou též společně označováni jako „smluvní strany“ nebo každý samostatně jako „smluvní strana“. 1.9 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 PPS 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.

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, ostatní komunikaci je vyhrazena e-mailová adresa: 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 odesílané držitelem poštovní licence na adresu v České republice.

1.11.3.2 Třetím pracovním dnem po odeslání písemnosti, jde-li o písemné právní jednání odesílané držitelem poštovní licence na adresu mimo území České republiky.

1.11.3.3 okamžikem odeslání písemnosti, jde-li o elektronické právní jednání odesílané 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 odesílané 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 PPS je uživatel pro účely jeho identifikace vždy povinen uvést číslo smlouvy; v případě neuvedení či nesprávného sdělení čísla smlouvy se na Uživatele hledí, jako by komunikace s Poskytovatelem neproběhla.

II. Úvodní ustanovení

2.1 Tyto PPS jsou nedílnou součástí smlouvy a upravují veškerá vzájemná práva a povinnosti obou smluvních stran založených smlouvou.

2.2 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Uživateli po dobu trvání smlouvy na základě jeho objednávky rovněž servisní služby. Nabídka servisních či jiných služeb poskytovatele, včetně platných cen za ně, je uvedena a pravidelně aktualizována na internetových (webových) stránkách poskytovatele na adrese www.generalnet.cz Za účelem objednání servisních služeb je uživatel oprávněn komunikovat s poskytovatelem jiným dohodnutým způsobem.

III. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1 Poskytovatel je povinen poskytovat uživateli službu v rozsahu a za podmínek stanovených smlouvou, těmito PPS a příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), vplatném znění (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), a to nepřetržitě po celou dobu trvání smlouvy.

3.2 Poskytovatel je povinen zajišťovat poskytování služby v minimální zaručené kvalitě odpovídající tomuto druhu poskytovaných služeb se zřetelem na provozní parametry stanovené příslušnými normami.

3.3 Poskytovatel poskytuje službu pro oznamování případných výpadků služby a hlášení požadavků na servisní zásah na telefonním čísle +420 604900688

3.4 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za jinou újmu, která uživateli vznikne v souvislosti s přístupem třetích osob do KTZ uživatele včetně ztráty dat.

3.5 Poskytovatel je oprávněn uvádět uživatele v seznamu svých referenčních zákazníků, k čemuž mu uživatel dává svůj souhlas uzavřením smlouvy.

3.6 Poskytovatel poskytující službu dle této smlouvy neodpovídá při jejím poskytování za obsah přenášených zpráv.

3.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či zcela zakázat uživateli používání některých portů, které by mohly narušovat plynulý chod sítě.

3.8 Poskytovatel se zejména zavazuje způsobem umožňujícím dálkový přístup zajišťovat po celou dobu platnosti smlouvy aktuální informace o cenách svých služeb. Jakoukoliv změnu cen služeb nebo cenových podmínek je povinen zveřejnit vždy nejméně 1 měsíc před nabytím její platnosti, resp. její účinnosti. Vede-li změna cen služeb nebo cenových podmínek ke zhoršení postavení uživatele, je uživatel oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti změny cen služeb nebo cenových podmínek odstoupit od smlouvy, s právními účinky odstoupení k tomuto okamžiku, a to bez jakékoli sankce, nebude-li s novými podmínkami uživatel souhlasit. Na odstoupení od smlouvy uživatelem se použije přiměřeně čl. 7.4 PPS.

3.9 Uživatel je povinen využívat službu jen způsobem dohodnutým ve smlouvě a v těchto PPS a dbát, aby na TZ poskytovatele nevznikla škoda. Stejně tak je povinen zajistit, aby KTZ, které připojuje k TZ poskytovatele, splňovala obecně závazné právní předpisy. Uživatel odpovídá za škody, které vzniknou poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti zařízení, která uživatel připojil k TZ poskytovatele.

3.10 Uživatel je povinen zabezpečit své KTZ proti neoprávněnému vstupu ze strany třetí osoby a současně proti rozesílání dat, zejména virů a SPAM zpráv, a konání DDoS útoků na TZ poskytovatele a třetích stran, která by mohla narušovat plynulý chod sítě.

3.11 Uživatel podpisem těchto PPS stvrzuje, že má souhlas vlastníka objektu – místa, na kterém bude instalováno TZ pro příjem internetu, pro případ, že jím není sám uživatel. Současně uživatel prohlašuje, že si je vědom toho, že veškeré případné následky plynoucí z nepravdivosti tohoto prohlášení jdou k jeho tíži a nese za ně plnou odpovědnost.

3.12 Poskytovatel je oprávněn vyměnit nebo upravit své TZ na připojení KTZ uživatele k síti internet z důvodu zajištění nepřetržitého poskytování služby způsobem a za podmínek sjednaných ve smlouvě a v těchto PPS. Náklady s tímto spojené nese poskytovatel na svůj náklad. Uživatel se zavazuje umožnit poskytovateli výměnu nebo úpravu tohoto zařízení, musí však být o této skutečnosti vyrozuměn poskytovatelem alespoň 1 den před její realizací.

3.13 Uživatel má právo odmítnout výměnu nebo úpravu dle čl. 3.12 PPS. Toto odmítnutí však musí být učiněno bezodkladně od přijetí vyrozumění, jinak se má za to, že s výměnou (úpravou) TZ včetně navrženého termínu jeho provedení souhlasí.

3.14 Poskytovatel a uživatel jsou oprávněni změnit jakýkoli z kontaktních údajů (název, sídlo, e-mailová adresa, webová adresa poskytovatele, bydliště, číslo bankovního účtu), jakož i jakékoli jiné údaje mající vliv na poskytovanou službu, jsou však povinni na takovou změnu alespoň 5 dnů předem upozornit druhou smluvní stranu některým ze způsobů, které připouští pro vzájemnou komunikaci tyto PPS. Poskytovatel je oprávněn měnit veškeré své kontaktní údaje oznámením o změně těchto údajů uveřejněným na internetových (webových) stránkách poskytovatele. V případě porušení této povinnosti uživatele neodpovídá poskytovatel za škodu ani jinou újmu, která tím uživateli vznikne.

IV. Parametry poskytované služby

4.1 Poskytovatel poskytuje uživatelům službu přístupů k internetu s níže uvedenými parametry:

Tarif	Maximální rychlost Download/upload	Inzerovaná rychlost Download/upload	Běžně dostupná rychlost Download/upload	Minimální rychlost Download/upload
5GHz AC				
Mini	10/5Mbit	10/5Mbit	7/3,5Mbit	4/2Mbit
Standard	40/20Mbit	40/20Mbit	28/14Mbit	16/8Mbit
Optimal	50/25Mbit	50/25Mbit	35/17,5Mbit	20/10Mbit
Maxi	60/30Mbit	60/30Mbit	42/21Mbit	24/12Mbit
Premium	70/35Mbit	70/35Mbit	49/24,5Mbit	28/14Mbit
60GHz				
Standard	40/40Mbit	40/40Mbit	28/28Mbit	16/16Mbit
Optimal	60/60Mbit	60/60Mbit	42/42Mbit	24/24Mbit
Maxi	100/100Mbit	100/100Mbit	70/70Mbit	40/40Mbit
Premium	150/150Mbit	150/150Mbit	105/105Mbit	60/60Mbit
Optika				
Standard	40/40Mbit	40/40Mbit	28/28Mbit	16/16Mbit
Optimal	60/60Mbit	60/60Mbit	42/42Mbit	24/24Mbit
Maxi	100/100Mbit	100/100Mbit	70/70Mbit	40/40Mbit
Premium	200/200Mbit	200/200Mbit	140/140Mbit	80/80Mbit

4.2 Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování, resp. vkládání dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

4.3 Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

4.4 Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

4.5 Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.

4.6 Všechny varianty (tarify) nabízené Služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, emailových klientů a dalších služeb). Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet na transportní vrstvě.

4.7 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 hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70minut

4.8 Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a ukládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosažené 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.

V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo ukládání dat, má uživatel právo službu reklamovat 4.9. V případě specifického požadavku uživatele lze sjednat individuální podmínky pro poskytnutí služby.

V. Opatření řízení provozu

5.1 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 porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s příslušnými právními předpisy a práva uživatelů nejsou v tomto směru jakýmkoliv způsobem dotčena.

VI. Cena a platební podmínky

6.1 Cena za službu placenou uživatelem poskytovateli se skládá z těchto částí: 6.1.1 cena za zřízení služby a instalační sadu (zřizovací poplatek),

6.1.2 cena za poskytování služby,

6.1.3 cena za znovu připojení služby (znovu připojovací poplatek).

(dále společně jen jako „cena za službu“).

6.2 Cena za službu je mezi poskytovatelem a uživatelem ve smlouvě dohodnuta buď jako „standardní cena“, nebo jako „zvýhodněná cena“.

6.3 Cena za zřízení služby a instalační sadu (zřizovací poplatek) je cenou jednorázovou, kterou je uživatel povinen uhradit poskytovateli nejpozději do 7 dnů od podpisu smlouvy nebo od zahájení poskytování služeb.

6.4 Cena za poskytování služby je pravidelnou opakující se platbou v intervalu sjednaného období, kterým je, není-li výslovně ujednáno jinak, 1 kalendářní měsíc. Cenu za poskytování služby je uživatel povinen hradit poskytovateli měsíčně pozadu se splatností k 20. dni měsíce následujícího po příslušném sjednaném období, za který byla služba poskytnuta. Platba se považuje za řádně uhrazenou, jestliže je v poslední den splatnosti připsána na bankovní účet poskytovatele. V případě, že den splatnosti připadne na den pracovního klidu, bude platba za toto období uhrazena včas, pokud bude připsána na bankovní účet poskytovatele nejpozději v následující pracovní den tohoto kalendářního měsíce. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že nárok na cenu za poskytování služby vzniká poskytovateli okamžikem faktického připojení uživatele k síti internet prostřednictvím poskytovatele a zahájení poskytování služeb.

6.5 V případě, že bude smlouva uzavřena po 2. dni příslušného měsíce, je uživatel povinen platit poměrnou část za službu poskytovanou v tomto měsíci. -

6.6 Poskytovatel je oprávněn jednostranně zvýšit cenu za poskytování služby dle čl. 6.1.2 PPS o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Toto zvýšení ceny za poskytnutou službu je poskytovatel povinen oznámit uživateli nejpozději do 15. února příslušného roku, a to i jiným dohodnutým způsobem.

6.7 Cena za znovu připojení služby (znovu připojovací poplatek) představuje jednorázový poplatek, který je uživatel povinen uhradit poskytovateli v případě obnovení aktivního přístupu ke službě po jeho zamezení z důvodů uvedených v těchto PPS. Uhrazení ceny za znovu připojení služby je podmínkou pro obnovení aktivního přístupu ke službě a v případě jejího neuhrazení poskytovateli nevzniká povinnost obnovit aktivní přístup ke službě.

6.8 V případě, že služba nebude poskytnuta v některém ze sjednaných období z důvodu dále uvedených po celou dobu trvání tohoto období, platí, že se cena za poskytování služby odpovídající pravidelnému období vypočte jako poměrná část dle počtu dnů, v nichž byla služba v příslušném období skutečně poskytnuta, to vše pouze za předpokladu, že uživatel svůj nárok na popsanou slevu u poskytovatele uplatní a poskytovatel shledá tento požadavek uživatele jako oprávněný.

6.9 Nárok na poskytnutí slevy z ceny za službu dle čl. 6.8 PPS však nevznikne, pokud doba mezi započítáním přerušení nebo omezením poskytování služby a obnovením poskytování služby v plném rozsahu nepřekročí dobu 48 hodin. Omezené poskytování služby nebo její přerušení po dobu netrvající déle než 48 hodin se tak nepovažuje za porušení smlouvy. Pokud dojde k překročení doby 48 hodin, započítává se na slevu z její ceny i ten den, ve kterém dojde k překročení doby 48 hodin.

6.10 V případě, že uživatel zaplatil cenu za službu i za dobu, ve které nebyla poskytována vůbec nebo v kvalitě stanovené zákonem nebo těmito PPS, je poskytovatel povinen částku za službu zaplacenou za tuto dobu vrátit uživateli zpět, a to

nejpozději do 30 dnů ode dne, který následuje po dni, v němž byla poskytovateli doručena písemná žádost uživatele tohoto obsahu. V případě dohody obou smluvních stran bude tento přeplatek uživatele započten na cenu za službu poskytovanou v bezprostředně následujícím období odpovídajícím době jejího předchozího neposkytování shora uvedeným způsobem.

6.11 Vyúčtování ceny za službu je poskytovatel povinen bezplatně zasílat uživateli tehdy, požádá-li o to uživatel poskytovatele. Vyúčtování ceny za službu bude uživateli zasíláno jiným dohodnutým způsobem.

VII. Ukončení smlouvy

7.1 Dohodou smluvních stran

7.2 Výpověď

7.2.1 Smlouvu lze ukončit výpovědí některé ze smluvních stran ve formě písemného právního jednání, a to i bez uvedení důvodu.

7.2.2 Výpovědní doba činí 1 měsíc, pokud nebylo písemně dohodnuto, nebo uvedeno jinak, a počíná běžet 1. dnem ode dne v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

7.2.3 Poskytovatel i uživatel jsou oprávněni vzít v průběhu výpovědní doby podanou výpověď zpět. Souhlas druhé smluvní strany se zpětvzetím výpovědi se nevyžaduje.

7.2.4 Jestliže dojde na základě vzájemné dohody poskytovatele a uživatele ke znovuoobnovení služby, která byla poskytovatelem vypovězena způsobem dle čl. 7.2.1 PPS, není uživatel povinen zaplatit poskytovateli znovu připojovací poplatek.

7.2.5 V případě výpovědi smlouvy na dobu neurčitou ze strany uživatele nebo poskytovatele platí, že TZ musí být vráceno poskytovateli nejpozději do konce výpovědní doby.

7.3 Výpověď se zkrácenou výpovědní dobou

7.3.1 Smlouvu lze ukončit výpovědí se zkrácenou výpovědní dobou ve formě písemného právního jednání, která činí 3 dny a počíná běžet následujícím dnem, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

7.3.2 Výpověď dle čl. 7.3.1 PPS lze podat pouze z níže uvedených důvodů:

7.3.2.1 TZ uživatele narušuje poskytování služby, a to z důvodů na straně uživatele

7.3.2.2 z KTZ uživatele jsou rozesílány viry či SPAM zprávy nebo činěny DDoS útoky na TZ poskytovatele a třetích stran.

7.3.3 Poskytovatel je oprávněn vzít v průběhu výpovědní doby podanou výpověď zpět. Souhlas uživatele se zpětvzetím výpovědi se nevyžaduje.

7.3.4 Jestliže dojde na základě vzájemné dohody poskytovatele a uživatele k znovuoobnovení služby, která byla poskytovatelem vypovězena způsobem dle čl. 7.3.1 PPS, není uživatel povinen zaplatit poskytovateli znovu připojovací poplatek.

7.3.5 V případě výpovědi se zkrácenou výpovědní dobou smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti ze strany poskytovatele platí, že vlastnické právo k TZ poskytnutému poskytovatelem uživateli k zajištění služby přechází okamžikem uplynutí výpovědní doby na uživatele.

7.4 Odstoupením

7.4.1 Poskytovatel a uživatel jsou oprávněni odstoupit od smlouvy ve formě písemného právního jednání v případě podstatného porušení smlouvy druhou smluvní stranou.

7.4.2 Za podstatné porušení smlouvy poskytovatelem se považuje:

7.4.2.1 nedostupnost poskytované služby prokazatelně způsobené zaviněním poskytovatele po dobu delší než 7 pracovních dnů, jestliže poskytovatel překážku dostupnosti poskytované služby neodstraní ani ve lhůtě následujících 7 pracovních dnů.

7.4.2.2 Služba se nepovažuje za nedostupnou v případě:

7.4.2.1.1 zavirovaného KTZ uživatele,

7.4.2.1.2 poruchy na KTZ uživatele,

7.4.2.1.3 poruchou mimo TZ poskytovatele (tj. mimo sféru vlivu poskytovatele),

7.4.2.1.4 skutečnosti uvedené v čl. 5, 6.9, 9.1 nebo 10.7 PPS.

7.4.3 Za podstatné porušení smlouvy uživatelem se považuje:

7.4.3.1 prodlení uživatele s úhradou ceny za službu nebo jakékoli její části po dobu delší než 30 kalendářních dnů.

7.4.4 Odstoupení od smlouvy kterékoli ze smluvních stran je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy má účinky do budoucna, nikoli do minulosti.

7.4.5 V případě odstoupení od smlouvy na dobu neurčitou ze strany uživatele nebo poskytovatele platí, že vlastnické právo k TZ poskytnutému poskytovatelem uživateli k zajištění služby zůstává a uživatel není oprávněn ani povinen TZ vrátit zpět poskytovateli.

VIII. Ochrana údajů, důvěrnost komunikací a mlčenlivost

8.1 Poskytovatel prohlašuje, že technicky a organizačně zajišťuje v souladu s právními předpisy a těmito PPS 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 KTZ uživatele.

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

8.9 Povinnost 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 informací 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.

IX. 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 neučinil tak ani v dodatečně 10denní 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

dodatečně 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 těmito PPS. 9.1.2 z KTZ uživatele jsou rozesílány viry či SPAM zprávy nebo činěny DDoS útoky na TZ poskytovatele a třetích stran, přičemž nezáleží, zda z vůle uživatele nebo v případě zneužití TZ 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 znovu připojovací poplatek v souladu s čl. 6.1.3 a 6.7 PPS a ve výši dle smlouvy.

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 těmito PPS.

X. Dostupnost poskytovaných služeb

10.1 Poskytovatel je oprávněn omezit, příp. i přerušit poskytování služby na nezbytně nutnou dobu při přestavbách TZ, měření nebo při odstraňování poruch, v reakci na bezpečnostní incidenty nebo při zjištění hrozby či zranitelnosti. a v době

mimořádných opatření (dále společně jen jako „překážka poskytování služby“).

10.2 Bude-li překážka poskytování služby plánovaná a iniciovaná poskytovatelem, vyrozumí o ní poskytovatel uživatele minimálně 24 hodin před plánovaným termínem na webových stránkách a sociálních sítích.

Překážka poskytování služby nezbavuje uživatele povinnosti 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 vysílačů a pátevní infrastruktury poskytovatele probíhá bezodkladně.

10.4 Poskytovatel je při odstraňování poruchy oprávněn ke vstupu do prostor, ve kterých je umístěno TZ nebo 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 PPS 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 nebo e-mailem. V opačném případě bude na období od zjištění překážky poskytování služby uživatelem až po její oznámení poskytovateli nahlíženo 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, jíž 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 signálu radiokomunikační sítě

10.7.4 výpadek v elektrické síti,

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 dle čl. 6.8 a 6.9 PPS, avšak za předpokladu, že byly současně splněny další podmínky stanovené pro tyto případy v těchto PPS.

10.9 Služba není nijak speciálně upravena pro koncové uživatele se zdravotním postižením.

XI. Reklamacce na poskytování služby a na vyúčtování cen

11.1 Reklamacce 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 PPS či smlouvou. Poskytovatel však odpovídá za tyto vady pouze v rozsahu, který tyto PPS připouští.

11.1.2 Uživatel je oprávněn uplatnit vady písemně nebo jiným dohodnutým způsobem na kontaktní e-mail poskytovatele info@generalnet.cz, a to podrobným popisem vytýkaných 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 reklamace. 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. V případě trvalé nebo

pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, od výkonu uvedeného ve smlouvě, nebo pokud poskytovatel nereaguje odpovídajícím způsobem na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost, má uživatel právo uplatnit u poskytovatele právo na slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit, pokud jde o její podstatné porušení.

11.1.5 Uplatnění reklamace 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 Reklamacce vyúčtované ceny

11.2.1 Uživatel je oprávněn doručit poskytovateli reklamaci vyúčtování ceny písemně nebo jiným dohodnutým způsobem na kontaktní e-mail poskytovatele info@generalnet.cz, a to podrobným popisem vytýkaných vad vyúčtování včetně uvedení

kompletních kontaktních údajů uživatele a čísla smlouvy.

11.2.2 Reklamací 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 TZ 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.

11.5 V případě vady na TZ nebo KTZ 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.

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) a v ostatních oblastech, které neupravuje zákon o elektronických komunikacích, Česká obchodní inspekce (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 uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u poskytovatele.

XII. Změna obchodních podmínek

12.1 Uživatel souhlasí se skutečností, že poskytovatel je oprávněn tyto PPS jednostranně měnit.

12.2 Informaci o změně PPS poskytovatel uveřejní nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny v každé své provozovně a na internetových (webových) stránkách poskytovatele www.generalnet.cz.

12.3 Vede-li změna PPS v části podstatných náležitostí smlouvy dle zákona o elektronických komunikacích ke zhoršení postavení uživatele, je uživatel oprávněn smlouvu vypovědět, přičemž výpovědní doba skončí nejpozději ke dni předcházejícímu účinnosti změny.

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 TZ pro příjem internetu, která jsou ve vlastnictví poskytovatele, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů od odstoupení od smlouvy. 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. Uživatel se zavazuje poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost za účelem provedení demontáže TZ 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 poskytovanou do okamžiku doručení odstoupení od smlouvy poskytovateli, a to v řádném termínu dle čl. 6.4 PPS.

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 PPS.

XIV. Postup při realizaci změny poskytovatele služby

14.1 Poskytovatel má povinnost umožnit uživateli, který si o to požádá, změnit poskytovatele služby přístupu internetu, pouze za předpokladu, je-li to technicky možné.

14.2. Celkový postup při realizaci změny poskytovatele probíhá pouze v pracovních dnech.

14.3. Na realizaci změny poskytovatele se podílí:

- a) uživatel;
- b) přejímající poskytovatel, kterým se rozumí nový poskytovatel služby přístupu k internetu;
- c) opouštěný poskytovatel, kterým se rozumí stávající poskytovatel služby k internetu.

14.4. Veškerý postup realizace změny poskytovatele se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v souladu s vyhláškou č. 58/2022 o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby

přístupu k internet a vyhláškou č. 528/2021, o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu vydanou Českým telekomunikačním úřadem.

14.5. Zájemce může požádat poskytovatele, prostřednictvím jeho e-mailové adresy anebo telefonicky, aby převzal službu přístupu k internetu od opouštěného (stávajícího) poskytovatele; žádost musí obsahovat alespoň:

- a) OKU (neboli ověřovací kód účastníka);
- b) identifikaci opouštěného poskytovatele;
- c) identifikátor služby u opouštěného poskytovatele (např. identifikační číslo služby, popř. název tarifu, instalační adresa služby);
- d) identifikační údaje zájemce (údaje pro ověření totožnosti);
- e) navrhovaný termín, ke kterému chce zájemce uskutečnit změnu poskytovatele služby

14.6. Žádost předá poskytovatel opouštěnému poskytovateli nejpozději následující pracovní den od obdržení všech potřebných údajů. Opouštěný poskytovatel má jeden pracovní den na sdělení poskytovateli, zda žádost potvrzuje anebo může žádost v určitých případech odmítnout. Pokud opouštěný poskytovatel žádost potvrdí, poskytovatel zahajuje technické šetření. Podle technického šetření rozhoduje poskytovatel, zda navržený termín přenosu, který zájemce uvedl v žádosti:

- a) potvrdí;
- b) navrhne nový termín dle technických možností;
- c) popř. žádost zruší, nebude-li možné službu zřídit.

14.7. Poskytovatel jako přejímající poskytovatel si vyhrazuje právo termín změny poskytovatele zrušit a navrhnout zájemci termín nový, současně si vyhrazuje právo žádost zrušit, pokud nebude z technických důvodů možné službu na daném místě zřídit.

14.8. Realizace přenosu služby přístupu k internetu proběhne v termínu, který si poskytovatel s uživatelem společně potvrdí, a to v případě, liší-li se od termínu navrženého v žádosti uživatele. Přerušování poskytování služby z důvodu změny poskytovatele nesmí překročit jeden pracovní den. Nová účastnická smlouva s poskytovatelem nabývá účinnosti k datu plánovaného přenosu, a to i v případě, že k tomuto datu nedojde k aktivaci služby.

14.9. V případě zájmu uživatele o přenesení služby přístupu k internetu k novému přejímajícímu poskytovateli musí uživatel předložit OKU (ověřovací kód účastníka), který uživatel nalezne ve své účastnické smlouvě, nebo jej provozovatel sdělí na vyžádání. Účastnická smlouva mezi provozovatelem a uživatelem je ukončena ke dni změny poskytovatele služby internetu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Zánik smlouvy nemá vliv na povinnost uživatele uhradit veškeré závazky vůči poskytovateli, které vznikly na základě daného smluvního vztahu. Nedojde-li ke změně poskytovatele, pokračuje účastnická smlouva s poskytovatelem za stávajících podmínek až do jejího řádného ukončení.

14.10. Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele se zpožděním nebo ke zneužití přenosu internetu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby. Pokud je k náhradě povinný poskytovatel, řídí se výpočet výše paušální náhrady dle platné vyhlášky č. 528/2001 vydané Českým telekomunikačním úřadem.

XV. Závěrečná ustanovení

15.1 Smluvní vztah poskytovatele a uživatele založený smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.

15.2 Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu poskytovatele na uzavření smlouvy (nabídka) s dodatkem nebo odchylkou, které podstatně nemění podmínky nabídky (návrh změny nabídky). Doručí-li uživatel poskytovateli jeho nabídku s návrhem změny nabídky, bude smlouva uzavřena až poté, co poskytovatel vyjádří výslovný souhlas s návrhem změny nabídky.

15.3 Bez předchozího výslovného písemného souhlasu poskytovatele není uživatel oprávněn postoupit (včetně zajišťovacího postoupení pohledávky či práva) nebo zastavit své pohledávky za poskytovatelem, případně postoupit smlouvu nebo její část nebo práva a povinnosti z ní vyplývající.

15.4 Poskytovatel i uživatel na sebe uzavřením smlouvy přebírají nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy zvažili plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomi okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření smlouvy nastat.

15.5 Je-li v PPS dohodnuta forma právního jednání v písemné formě, nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

15.6 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.

15.7 Tyto PPS nabývají účinnosti dnem jejich vyhlášení. Ve vztahu k uživatelům, s nimiž poskytovatel uzavřel smlouvu přede dnem vyhlášení těchto PPS, nabývají tyto PPS účinnosti dnem 1.12.2022.

Datum vyhlášení 21.10.2022