

**Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – služby
přístupu k síti internet, datových služeb, hlasových služeb a služeb digitální televize (IPTV)
společnosti Web4Soft Internet s.r.o. platné od 1. července 2022**

I. Předmět všeobecných podmínek

1. Tyto všeobecné podmínky upravují provozní a organizační podmínky při poskytování služby přístupu k síti internet, datových služeb, hlasových služeb a služeb digitální televize (IPTV), (dále jen „služba“) společností **Web4Soft Internet s.r.o.** se sídlem Masarykovo nám. 60/5, 790 01 Jeseník, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem Ostrava, kn. vl. č. 44172, IČO: 28595734, (dále jen poskytovatel) podle zákona č. 127/2005 Sb., zákona o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu § 1751 a § 1753 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o přístupu k síti internet, datových služeb, služeb digitální televize (IPTV) nebo smlouvy o poskytování hlasových služeb, (dále jen smlouva). Součástí smlouvy je rovněž technická a cenová specifikace služeb (dále jen "specifikace služeb"). Služba je poskytována na území České republiky.

2. Dostupnost služby poskytovatele je zveřejněna a průběžně aktualizována na webových stránkách - www.websoft.cz

3. Objednatel bere na vědomí, že dostupnost služby v oblasti, ve které je služba poskytována, se může časem měnit (např. nedostupnost služby z důvodu rušení, stínění signálu aj.).

4. Poskytovatel je oprávněn zabezpečit poskytování služby třetí osobou za podmínky, že objednateli odpovídá, jako by službu poskytoval sám.

5. Kontaktní údaje pro ohlášení poruch, účetní a jiné technické záležitosti jsou uvedeny ve smlouvě a na webových stránkách - www.websoft.cz

6. Součástí smluvní dokumentace kromě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek jsou Parametry služby internet a Prohlášení o ochraně osobních údajů, v případě služby přístupu k internetu Informace k využití změny poskytovatele a v případě hlasových služeb také Podmínky přenositelnosti telefonních čísel. Všechny dokumenty jsou zveřejněny na webových stránkách - www.websoft.cz

II. Předmět smlouvy, vlastnická práva

1. Služba je zajišťována prostřednictvím technologického zařízení, které je ve vlastnictví poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje, že současně s poskytnutím služby pronajímá objednateli také technologické zařízení, prostřednictvím kterého bude zajišťovat službu. Objednatel podpisem smlouvy potvrzuje, že rozsah služeb odpovídá dohodnutým podmínkám dle smlouvy.

2. Za poskytnutí služby je objednatel povinen zaplatit poskytovateli dohodnutou částku dle článku V. všeobecných podmínek.

3. Součástí předmětu smlouvy jsou náklady na zřízení přípojky elektronických komunikací a její zprovoznění ve výši 3500,- Kč, které zahrnují mimo jiné instalaci zařízení pro připojení služby a instalaci datového rozvodu v objektu, který objednatel užívá, nastavení parametrů služby a samotné zprovoznění služby. Objednatel je oprávněn při objednání nové služby využít podmíněnou slevu na zprovoznění přípojky elektronických komunikací, a to za níže uvedených podmínek. Slevu na zprovoznění přípojky elektronických komunikací je objednatel oprávněn využít pouze v případě, že uzavírá smlouvu na dobu neurčitou, kdy smlouva nebude ze strany objednatelů ukončena před uplynutím 24 měsíců od počátku účinnosti anebo v tomto časovém rozmezí nebude ukončena ze strany poskytovatele z důvodu porušení smlouvy dle čl. VI. odst. 3. Za zprovoznění přípojky elektronických komunikací uhradí objednatel poskytovateli poplatek dle článku V. odst. 4. všeobecných podmínek, a to ve výši uvedené ve smlouvě.

4. Ve smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. Dnem zřízení služby je potom první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn.

III. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje:

a) poskytovat službu objednateli dle podmínek ve smlouvě a dle specifikací v dokumentu Parametry služby internet, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravu technických zařízení a softwaru včetně událostí ve smyslu článku VI. odst. 1. písm. a) všeobecných podmínek. Minimální zaručená úroveň kvality poskytované služby digitální televize je 50% programové nabídky uvedené ve smlouvě, u hlasové služby je to pak dostupnost po 95 % času v kalendářním měsíci. V případě služby přístupu k internetu jsou tyto parametry kvality definovány v dokumentu Parametry služby internet.

b) po celou dobu trvání smlouvy poskytovat objednateli službu, přičemž poskytovatel se zavazuje, že má k dispozici zaměstnance nebo pověřenou osobu (dále jen „pověřenec“), který je v případě poruchy služby povinen zahájit práci na odstranění závady ve lhůtě uvedené ve smlouvě od jejího nahlášení poskytovateli – maximální lhůta odezvy na opravu poruchy,

c) pověřenec poskytovatele je povinen oznámit objednateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu (2 dny předem), že dojde k omezení nebo přerušení v poskytování služeb, pokud je o omezení nebo přerušení předem seznámen, vyjma událostí ve smyslu článku VI. odst. 1. písm. a) všeobecných podmínek,

d) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti objednatelů včetně všech ustanovení smlouvy, odměny a dalších skutečností, které se poskytovatel dozví v průběhu své činnosti po objednatelů a jeho obchodní partnery, když toto vše se považuje za obchodní tajemství. Poskytovatel se zavazuje, že získané informace neposkytne třetí osobě, přičemž tato povinnost utajení trvá po celou dobu trvání smlouvy, a to i po jejím ukončení. Porušení povinnosti utajení je současně považováno za zvlášť hrubé porušení smlouvy s možností od ní odstoupit,

e) poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat službu v oblasti dostupné poskytovatelem v souladu s všeobecnými a smluvními podmínkami a za cenu dle platného ceníku každému, kdo o službu požádá a souhlasí s všeobecnými a smluvními podmínkami a kterému lze službu po technické stránce poskytnout, přičemž poskytovatel je povinen zřídit službu až sjednaným dnem zřízení služby, ale nejdříve po úhradě jistiny, případně aktivčního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány.

f) odmítnout poskytnutí služby a uzavření smluvního vztahu v případě, že:

f.1) zájemce odmítne přistoupit na všeobecné podmínky,

f.2) má důvodný předpoklad, že zájemce o službu nebude plnit smluvní podmínky (např. neplnil-li zájemce smluvní podmínky v jiném smluvním vztahu k poskytovateli, v minulosti zneužil službu nebo se pokusil zneužít službu ve smyslu článku IV. odst. 1. písm. e) všeobecných podmínek),

f.3) má-li zájemce neuhrazené závazky vůči poskytovateli z jiného smluvního vztahu

g) poskytovatel je oprávněn objednatelů vhodným způsobem informovat o poskytovatelů a nově zaváděných službách poskytovatelů, pokud s tímto objednatel pisemně nevyjádří nesouhlas,

h) poskytovatel je oprávněn všeobecné podmínky či jinou součást smluvní dokumentace změnit. Změna všeobecných podmínek či jiné součásti smluvní dokumentace bude objednatelů oznámena

ve vyúčtování služeb (faktuře), případně běžnými komunikačními prostředky, které poskytovatel ve vztahu k objednatelů běžně používá, a to 1 měsíc před nabytím účinnosti všeobecných podmínek. Objednatel v případě, že vyjádří nesouhlas s novým zněním všeobecných podmínek či jiné součásti smluvní dokumentace, může v takovém případě vypovědět smlouvu, aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady, kromě úhrady za zvýhodněné koncové zařízení, pokud si jej ponechá. Toto právo objednatelů nepřisluší, pokud jsou pro něj změny výhradně přínosné, jsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo došlo ke změně všeobecných podmínek či jiné součásti smluvní dokumentace v důsledku změny legislativy nebo rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu. Blíže je postup upřesněn v čl. IV odst. 2. písm. b).

ch) poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem zamezit šíření dat, která objednatel šíří v rozporu se smlouvou, všeobecnými podmínkami, platnými právními předpisy České republiky nebo dobrými mravy (srov. § 2909 z. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku),

i) poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit IP adresu objednatelů,

j) Neomezovat přístup ke službám, ani aplikacím, ani omezovat možnosti jejich využívání. Služba může být poskytována na neveřejných IP adresách s tím, že na požádání poskytovatel přidělí objednatelů zdarma jednu veřejnou IP adresu. Poskytovatel si vyhrazuje právo dočasně omezit přístup ke službám objednatelů v případě, že dojde k poškození technického stavu sítě poskytovatelů ze strany zařízení objednatelů.

k) V odůvodněných případech používat opatření řízení a měření provozu k zabránění naplnění kapacity připojení a omezení, které mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby.

l) Neomezovat objednatelů v užívání koncových zařízení, pokud tato zařízení nebudou poškozovat technický stav sítě poskytovatelů a budou se sítí poskytovatelů kompatibilní a budou využívat rozhraní definované na stránkách poskytovatelů.

2. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit ceník a parametry poskytované služby a tím i změnit cenu sjednanou v této smlouvě, o čemž je povinen dle zákona 127/2005 Sb. objednatelů informovat. Objednatel v případě, že vyjádří nesouhlas se změnou ceníku nebo parametrů poskytované služby, může v takovém případě vypovědět smlouvu, aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady, kromě úhrady za zvýhodněné koncové zařízení, pokud si jej ponechá. Toto právo objednatelů nepřisluší, pokud jsou pro něj změny výhradně přínosné, jsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo došlo ke změně všeobecných podmínek či jiné součásti smluvní dokumentace v důsledku změny legislativy nebo rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu. Blíže je postup upřesněn v čl. IV odst. 2. písm. b).

3. Poskytovatel je oprávněn měnit programovou nabídku v průběhu účetního období, max. však 35 % programové nabídky ke dni uzavření smlouvy. Do změny programové nabídky se nezapočítává rozšíření programové nabídky.

IV. Práva a povinnosti objednatelů

1. Objednatel je povinen:

a) řádně a včas platit cenu za poskytnuté služby, a to ve výši stanovené ve smlouvě a dle článku V. všeobecných podmínek, a to i v případě, že došlo neoprávněnému užívání služby jinými osobami vinou objednatelů,

b) neprodleně oznámit poskytovateli, případně jeho pověřenci, (telefonicky, elektronicky nebo pisemně) veškeré závady a vady, které se vyskytly při poskytování služeb, a poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost pro odstranění závady (např. umožnit ve stanovený čas přístup k zařízení aj.),

**Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – služby
přístupu k síti internet, datových služeb a služeb digitální televize (IPTV)
společnosti Web4Soft Internet s.r.o. platné od 1. července 2022**

c) zdržet se veškerých jednání na síti internet, která jsou v rozporu s platnými právními předpisy České republiky nebo dobrými mravy. Zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, pro případ, že se objednatel o nich dozví. Pro tento případ platí ustanovení článku III. odst. 1. písmena d) všeobecných podmínek o vzájemném obchodním tajemství.

d) zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení a odpovídat poskytovateli za veškerou škodu, pokud by se prokázalo, že souhlas nebyl dán, případně že nikoliv z viny poskytovatele při instalaci vedení a zařízení nebyly splněny podmínky souhlasu,

e) objednatel nesmí porušovat zákonem a smlouvou chráněná práva poskytovatele a dalších osob, např. obtěžováním třetích osob, tj. zdržet se deliktů proti osobnosti člověka,

f) poskytnout poskytovateli pravdivé a úplné údaje pro uzavření smlouvy včetně elektronické adresy (e-mail) za účelem komunikace a zaslání daňových dokladů. Každou změnu údajů je povinen písemně sdělit poskytovateli do 14 dnů, od okamžiku, kdy změna nastala, a tyto změny doložit.

g) při užívání služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování služby a která nejsou v rozporu se zákonnou ochranou práv dalších osob,

h) objednatel je povinen nahradit škodu, která vznikne poskytovateli nebo třetím osobám jeho zaviněním (zejména dle ustanovení § 2909 - § 2919 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,

ch) objednatel je povinen užívat službu digitální televize (IPTV) výlučně pro svou potřebu a umožnit užívání pouze osobám sdílejícím s objednatel společnou domácnost

i) Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého či neúplného zjištění účastníka poskytovateli vznikly.

j) Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele, které je součástí sítě elektronických komunikací, umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit a bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele neměnit nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka oproti stavu při zřízení příslušné služby.

2. Objednatel je oprávněn:

a) písemně požádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených úhrad za služby, a to za období, ve kterém tyto služby nebyly poskytovány vůbec nebo byly poskytovány v menším rozsahu, než je uvedeno ve smlouvě, přičemž za poskytování služeb v menším rozsahu se nepovažuje pokles rychlosti připojení k internetu pod úroveň běžně dostupné rychlosti.

Právo na vrácení poměrné části poplatku vzniká objednateli teprve v případě úspěšné reklamace vůči rozsahu či kvalitě poskytované služby v případě, že služby nebyly ze strany poskytovatele poskytovány po dobu 48 hodin od nahlášení závady či poruše služby poskytovateli. Za neposkytnutí služby se považuje také pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti. Reklamaci na poskytovanou službu je objednatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

b) v případě změny všeobecných podmínek, ceniku nebo parametrů poskytované služby či jiné součástí smluvní dokumentace je objednatel oprávněn tuto změnu ve lhůtě 1 měsíc od oznámení změny poskytovatelem, odmítnout a z tohoto důvodu vypovědět smlouvu ke dni

účinnosti takové změny, dle dosud platných všeobecných podmínek, a to dle ustanovení zákona 127/2005 Sb. a dle ustanovení § 1752 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Právo vypovědět smlouvu objednateli nepřislouží, pokud jsou pro něj změny výhradně přínosné, jsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo došlo ke změně v důsledku změny legislativy či jiných právních předpisů nebo v souvislosti s rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu nebo orgánu veřejné moci. V případě, že objednatel písemně smlouvu nevypoví, má se za to, že se změnou všeobecných podmínek souhlasí a právo na vypověď od smlouvy mu zaniká.

V. Cena poskytovaných služeb a její úhrada

1. Smluvní strany se dohodly v případě služeb přístupu k síti internet, datových služeb a služeb digitální televize na pevné ceně za poskytování služeb uvedených ve smlouvě nebo v případě hlasových služeb na tarifu dle ceníků, přičemž u hlasových služeb může být stanoveno i minimální měsíční plnění, a tato dohodnutá částka je splatná do 10 dnů po vystavení účetního dokladu poskytovatelem. U služeb sjednaných formou předplatného je cena služby splatná poslední pracovní den před začátkem předplaceného období. V případě hlasových služeb je datum uskutečnění zdanitelného plnění dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání telekomunikační služby, tj. zjištěním objemu provolaných minut, započtení slev a případných kompenzací apod.

2. Objednatel se zavazuje platit poplatek tak, jak je uvedeno v článku V. odst. 1. všeobecných podmínek. V případě prodlení s placením faktury po době její splatnosti více než 15 dnů bere objednatel na vědomí, že bude upozorněn na prodlení s úhradou a bude mu stanoven náhradní termín platby, ne kratší než týden. V případě, že objednatel neuhradí platbu ani po tomto upozornění může být služba odpojena. Poskytovatel má nárok na úhradu zákonných úroků z prodlení u dlužné částky.

3. Účetní doklad – fakturu bude poskytovatel zasílat objednateli v elektronické podobě na e-mail uvedený ve smlouvě.

4. Poplatek za zprovoznění přípojky elektronických komunikací dle článku II. odst. 3. všeobecných podmínek, pokud je účtován, činí částku ve výši uvedené ve smlouvě a objednatel jej uhradí poskytovateli do 10 dnů od vystavení účetního dokladu poskytovatelem.

5. Odstranění závady zaviněné poskytovatelem je prováděno bezplatně.

6. V případě odstranění závady nahlášené objednatel, která není zaviněna poskytovatelem, uhradí objednatel poskytovateli úkony a spotřebovaný materiál dle platného ceníku na základě účetního dokladu vystaveného poskytovatelem, a to do 10 dnů od vystavení.

7. Za datum provedení úhrady se považuje datum připsání částky na účet poskytovatele s uvedením správného variabilního symbolu nebo datum složení hotovosti v pokladně poskytovatele.

8. V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za vyúčtování služeb, je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit způsob platby objednatel na předplatné.

9. Reklamaci na vyúčtování ceny je objednatel oprávněn písemně uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.

10. Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků objednatel evidovaných poskytovatelem. K úhradě existujících nedoplatků může poskytovatel použít i chybně identifikované platby (bez nebo se špatným variabilním symbolem) objednatel.

VI. Omezení a ukončení poskytování služeb

1. Poskytovatel má právo omezit poskytování služeb v následujících případech:

a) je-li jeho možnost poskytovat sjednané služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo jí zabránit, případně vyšší moci. Tímto jsou myšleny přírodní události (blesk, poškození objektu, výpadek el. proudu), příp. další okolnosti, které nelze objektivně předvídat.

b) poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služeb, je-li objednatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby i po upozornění na toto prodlení a stanovením nového termínu platby, nebo s úhradou poplatku za zprovoznění přípojky elektronických komunikací nebo poruše své povinnosti ve smyslu článku IV. odst. 1. písm. e) a g),

c) poskytovatel se zavazuje, že omezení provede pouze na nezbytně nutnou dobu, zjistí-li, že objednatel porušil své povinnosti.

2. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích, ve znění pozdějších předpisů zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu, jak je uvedeno v článku IV. odst. 2. písm. a) všeobecných podmínek. Poskytovatel není povinen objednateli uhradit náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

3. Při opakovaném neplnění podmínek či maření účelu smlouvy je poskytovatel oprávněn ukončit poskytování služby.

4. V případě, že objednatel nezplatí včas a řádně vyúčtovanou cenu za poskytnuté služby nebo neplní další smluvní podmínky, zašle poskytovatel objednateli písemně upozornění s uvedením termínu náhradního plnění, ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Pokud objednatel v uvedeném termínu nesjedná nápravu, poskytovatel má právo zamezit aktivní přístup ke službám dle článku VI. odst. 1. písm. b) všeobecných podmínek.

5. Pro opětovné umožnění užívání služby, po úhradě dlužných plateb, má poskytovatel nárok na úhradu poplatku za znovuzprovoznění služby dle platného ceníku.

VII. Parametry poskytované služby

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu s parametry uvedenými v dokumentu Parametry služby internet zveřejněném na webových stránkách poskytovatele - www.websoft.cz, v případě hlasových služeb pak zajistit jejich dostupnost po 95 % času v kalendářním měsíci.

2. Odchyłka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva objednatel na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového objednatel nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

3. Pokud objednatel využívá od poskytovatele paralelně se službou přístupu k internetu i jiné služby (např. IPTV, VoIP), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí). Důsledky jsou popsány v odst. 3 článku VIII. Všeobecných podmínek. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu, protože výše popsané služby

**Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – služby
přístupu k síti internet, datových služeb, hlasových služeb a služeb digitální televize (IPTV)
společnosti Web4Soft Internet s.r.o. platné od 1. července 2022**

běží ve sdílené kapacitě internetové přípojky objednatel a samotná kapacita internetové přípojky není těmito službami nijak omezena.

4. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky, jejichž definice jsou v dokumentu Parametry služby internet, u skutečného výkonu služby přístupu k internetu, stejně jako u datových služeb a služeb digitální televize (IPTV) zejména pokud jde o rychlost a programovou nabídku, od stanovených parametrů, je objednatel oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

5. Reklamaci vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamaci poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamacie se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo způsobem, jakým je doručováno vyúčtování služeb, jinak právo zanikne.

6. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je objednatel povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude objednatel vyzooměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení.

7. Pokud Objednatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho roku od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, dle ustanovení § 20d, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

8. Subjektem mimosoudního řešení sporu je dle ustanovení § 20e odst. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) a v ostatních sporech mimo zákon o elektronických komunikacích je subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

9. Objednatel může podat návrh mimosoudního řešení sporu u Českého telekomunikačního úřadu a České obchodní inspekci nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u poskytovatele poprvé.

10. Jestliže je užívání služby objednatel technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo objednateli na základě smlouvy mezi touto osobou a objednatel, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníku považuje za překážku na straně objednatel a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

VIII. Opatření řízení provozu

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 nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí objednatel a jeho osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva objednatel nejsou v tomto směru nijak dotčena.

2. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy objednatel stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání.

3. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že

např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepřijdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

IX. Smlouvy na dobu určitou

1. Poskytovatel může uzavřít s objednatel smlouvu na dobu určitou s tím, že po uplynutí doby sjednané přechází smlouva na dobu neurčitou s výpovědní dobou 1 měsíc. Poskytovatel může s Objednatel dohodnout, že se taková smlouva uzavřená na dobu určitou automaticky prodlužuje na tutéž dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, za stejných podmínek.

2. Poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť je povinen informovat objednatel způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu.

3. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, at již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, je poskytovatel oprávněn po objednateli:

a) v případě, že objednatel je spotřebitelem, požadovat úhradu jedné dvacetiny součtu sjednaných měsíčních poplatků zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, nebo součtu sjednaných měsíčních poplatků či minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, v případě, že objednatel není spotřebitelem.

b) požadovat úhradu za dotované koncové zařízení, pokud si ho objednatel ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto dvou částek je nižší.

X. Výpověď a odstoupení od smlouvy

1. Objednatel může vypovědět smlouvu, pokud poskytovatel nesplní podmínky uvedené v článku III. odst. 1. písm. a) všeobecných podmínek a nezajistí poskytování služeb v dohodnutém rozsahu a kvalitě po dobu delší než 7 dní v měsíci. Pro tento případ platí, že objednatel může uplatnit právo vypovědět smlouvu, a to písemným zasláním výpovědi ze smlouvy. Výpověď ze smlouvy nabude účinnosti 10. dnem po doručení výpovědi od smlouvy poskytovateli. Objednatel také může vypovědět smlouvu bez udání důvodu, a to písemným zasláním výpovědi ze smlouvy. Pro tento případ platí, že výpověď nabude účinnosti po uplynutí 1 měsíce výpovědní doby. Výpovědní doba 1 měsíc začíná běžet 1. dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli.

2. Poskytovatel může smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která počíná běžet od okamžiku prokazatelného doručení výpovědi objednateli, jestliže

a) objednatel zaplatil nejméně dvě po sobě jdoucí měsíční vyúčtování po lhůtě splatnosti;

b) objednatel je v prodlení s platbou s nejméně tři měsíčních vyúčtování a neuhradil je ani po výzvě v nově stanoveném termínu platby;

c) proti objednateli je vedeno insolvenční řízení;

d) proti objednateli je nařízena exekuce;

e) poskytovatel přestane být dle příslušných předpisů způsobilý poskytovat službu elektronických komunikací;

f) poskytovateli zanikne právo k umístění a provozu telekomunikačního zařízení, na kterém je závislé poskytování služby, nebo pokud z technických či provozních důvodů nebo jiných důvodů není schopen službu dále řádně poskytovat ve sjednané kvalitě a za sjednaných podmínek.

3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, u které nebylo možné

z technických či provozních důvodů službu zahájit. Případné finanční plnění mezi stranami před odstoupením bude objednateli bezodkladně vráceno.

4. V případě, že objednatel požádá o přenesení čísla do sítě jiného poskytovatele, končí smlouva k tomuto telefonnímu číslu dnem jeho přenesení, nestanoví-li zákon jinak.

5. V případě, že objednatel požádá o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu podle § 34a zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění, končí smlouva k této službě dnem, kdy byla dokončena změna poskytovatele služby přístupu k internetu, nestanoví-li zákon jinak.

XI. Právní režim smlouvy

1. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a objednatel se řídí zákonem 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a dále, pokud právní vztahy nejsou výslovně řešeny, platí, že podkladem pro uzavření smlouvy je dále ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a stejně tak i ostatní právní vztahy, pokud nejsou řešeny zákonem 127/2005 Sb. či jinými speciálními zákony (lex specialis) budou podle tohoto občanského zákoníku (lex generalis) případně i posuzovány.

2. Není-li ve smlouvě ujednáno jinak a není-li určeno zákonem jinak, řídí se právní poměry vzniklé před 1. lednem 2014, jakož i práva a povinnosti z nich vzniklé, včetně práv a povinností z porušení smluv, dosavadními právními předpisy, zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

XII. Právní vztahy při ukončení smlouvy

1. Smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Pokud není ve smlouvě stanovena doba trvání smlouvy, má se za to, že je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

2. V případě oboustranné vzájemné dohody smlouva zaniká dohodou a pro tento případ platí, že zanikají veškerá práva a povinnosti, která na základě smlouvy získal objednatel i poskytovatel, a poskytovatel je oprávněn ukončit ke sjednanému dni poskytování služeb a odstranit z prostor budovy svá technologická zařízení, která má ve svém vlastnictví.

3. Smlouva dále zaniká výpovědí, v důsledku změny poskytovatele služby přístupu k internetu nebo přenesením telefonního čísla, nebo odstoupením dle článku X. všeobecných podmínek, a to uplynutím sjednané lhůty či zákonné lhůty.

4. V případě ukončení smlouvy se objednatel zavazuje vrátit do 7 kalendářních dnů od ukončení smlouvy poskytnuté technologické či koncové zařízení dle článku II. odst. 1. všeobecných podmínek, a to bez zbytečného odkladu. Objednatel je oprávněn si objednat demontáž poskytnutého technologického zařízení u poskytovatele a poskytovatel má nárok na úhradu poplatku za demontáž dle platného ceníku. Pokud objednatel nevrátí zařízení nebo neposkytne potřebnou součinnost při objednané demontáži, je poskytovatel oprávněn objednateli vyúčtovat cenu tohoto zařízení ve výši uvedené ve smlouvě a objednatel se zavazuje jej uhradit poskytovateli do 10 dnů od vystavení účetního dokladu poskytovatelem.

**Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – služby
přístupu k síti internet, datových služeb a služeb digitální televize (IPTV)
společnosti Web4Soft Internet s.r.o. platné od 1. července 2022**

5. V případě ukončení smlouvy s využitím podmíněné slevy na zprovoznění přípojky elektronických komunikací před uplynutím 24 měsíců od počátku účinnosti dle čl. II. odst. 3 je objednatel povinen zaplatit poskytovateli celkové náklady spojené s zprovozněním přípojky elektronických komunikací a objednatel se zavazuje je uhradit poskytovateli do 10 dnů od vystavení účetního dokladu poskytovatelem.

XIII. Ostatní ujednání

1. Ochrana osobních údajů, rozsah zpracování osobních údajů poskytovatelem a práva subjektu osobních údajů, objednatele, jsou řešena v dokumentu Prohlášení o ochraně osobních údajů.

2. Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy je poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají účinnosti vůči objednateli doručením oznámení.

3. Objednatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu po předchozím písemném souhlasu poskytovatele. Tímto není dotčeno uzavření třístranné smlouvy.

XIV. Účinnost všeobecných podmínek

Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1. července 2022.