

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

dále jen VOP:

## 1. 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 SemtexNet - Miroslav Mišurec, IČO: 03650316.

**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 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 semtexnet.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@semtexnet.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** 15. 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 VOP je uživatel pro účely jeho identifikace vždy povinen uvést číslo smlouvy; v případě neuvedení 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 sítě 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 možností 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 příslušenstvím umístěném 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 případné 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:

Služba	Parametry rychlostí	Rychlost stahování	Rychlost odesílání
Datová 15M	Inzerovaná	15 Mbps	10 Mbps
	Maximální	15 Mbps	10 Mbps
	Běžná	10,5 Mbps	7 Mbps
	Minimální	6 Mbps	4 Mbps

Služba	Parametry rychlostí	Rychlost stahování	Rychlost odesílání
Datová 20M	Inzerovaná	20 Mbps	20 Mbps
	Maximální	20 Mbps	20 Mbps
	Běžná	14 Mbps	14 Mbps
	Minimální	8 Mbps	8 Mbps

Služba	Parametry rychlostí	Rychlost stahování	Rychlost odesílání
Datová 30M	Inzerovaná	30 Mbps	20 Mbps
	Maximální	30 Mbps	20 Mbps
	Běžná	21 Mbps	14 Mbps
	Minimální	12 Mbps	8 Mbps

**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.

**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.

**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 70 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

**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 40 % hodnoty rychlosti inzerované.

**4.3 Za velkou trvajícím odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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 70 minut.

**4.4 Za velkou opakující se odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, 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.

**4.5** V případě trvalé nebo pravidelně se opakující záporné odchytky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména rychlosti stahování nebo nahrávání, od minimálních parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu postupem dle článku 11 VOP.

#### 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 ušlý 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 náútovat 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 předmětné 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 ve stanovené lhůtě, vyhrazuje si poskytovatel právo náútovat 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. V tomto případě si může poskytovatel účtovat manipulační poplatek ve výši 500 Kč.

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 písemné 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. Za měsíc, ve kterém bude podepsána smlouva a ve kterém začne poskytování vlastních služeb dle této smlouvy, se uživatel zavazuje zaplatit poměrnou část měsíční paušální platby.

7.2. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, nebo neurčitou s minimálním trváním. Tato doba je specifikována na přední straně.

7.3. 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 umožněním 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

7.4. V případě uzavření smlouvy na dobu neurčitou s minimálním trváním lze smlouvu ukončit dle bodu 7.3, kde dále uživatel musí umožnit demontáž již nainstalovaného přijímacího zařízení nejpozději do 5-ti prac. dnů (v čase 9.00 - 18:00) 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. A to buď hotově zaplacením částky na provozovně, nebo vystavením faktury uživateli.

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

- uživatel v jednom kalendářním roce opakovaně nezaplatil poskytovateli měsíční paušální poplatek v plné výši
- uživatel závažně porušil 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 těmito 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 KTZ 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** 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.

## **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 neučinil tak ani v dodatečně 10-ti 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 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 VOP

**9.1.2** z KTZ uživatele jsou rozesílány viry či SPAM zprávy nebo činěny 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 znovu-připojovací 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 těmito 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, vyrozumí o ní poskytovatel uživatele předem uveřejněním informace na internetových (webových) stránkách [www.semtexnet.cz](http://www.semtexnet.cz) nebo v zákaznické zóně alespoň 24 hodin před vznikem překážky poskytování služby. 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 páteřní 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 prodlžení, jedná se o překážku na straně uživatele a doba pro odstranění překážky poskytování služby dle čl. 10.3 VOP se přiměřeně prodlžuje, 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 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

**10.7.5** 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. REKLAMACE NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A NA VYÚČTOVÁNÍ CEN**

### **11.1 Reklamační 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@semtextnet.cz a to podrobným popisem vytykávaných 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.

**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 Reklamační vyúčtované ceny**

**11.2.1** Uživatel je oprávněn doručit poskytovateli reklamaci vyúčtování ceny písemně nebo jiným dohodnutým způsobem na kontaktní e-mail poskytovatele platby@semtextnet.cz a to podrobným popisem vytykávaných 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 reklamace nemá odkladný účinek.

**11.2.4** Podanou reklamaci vyřídí poskytovatel bez odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení reklamace.

**11.2.5** V případě potvrzení oprávněnosti reklamace vyúčtované ceny vystaví poskytovatel opravnou fakturu a neoprávněně vyúčtovanou cenu vrátí uživateli ve lhůtě 30 dnů ode dne vyřízení reklamace.

**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 reklamace 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 soustavě 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.semtextnet.cz

**11.6** V případě, že nebude uživatel, který je spotřebitelem, se závěry vyřízení reklamace ze strany poskytovatele souhlasit, může do jednoho roku od vyřízení reklamace uplatnit proti vyřízení reklamace námitky u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, podle stanovení § 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.

## **12. 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.semtexnet.cz](http://www.semtexnet.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 zhoršení 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.

## **13. 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 výhradně 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.semtexnet.cz](http://www.semtexnet.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 poskytovanou 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 uživatelům, s nimiž poskytovatel uzavřel smlouvu přede dnem vyhlášení těchto PPS, nabývají tyto PPS účinnosti dnem 1. 5. 2017.

Podpis uživatele: \_\_\_\_\_