

Všeobecné obchodní podmínky pro připojení k internetové síti BNET

Dle Zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, upravují tyto Všeobecné obchodní podmínky poskytování veřejných služeb elektronických komunikací mezi Poskytovatelem a Klientem.

1. Předmět

1.1. Předmětem je stanovení všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP), které definují obchodní, technické, provozní a reklamační postupy pro poskytování služby v síti Poskytovatele a vymezují základní povinnosti a práva smluvních stran. Aktuální VOP a navazující dokumenty jsou k dispozici v elektronické podobě na internetových stránkách Poskytovatele www.bnet-internet.cz.

2. Úvodní ustanovení

2.1. **Poskytovatel:** je dodavatel služby elektronických komunikací, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny ve Smlouvě.

2.2. **Klient:** je spotřebitel dle § 419 Nový občanský zákoník č. 89/2012 Sb. nebo podnikající fyzická osoba a právnická osoba, která splnila tyto VOP a příslušné právní předpisy a která s Poskytovatelem uzavřela smluvní vztah podpisem Smlouvy.

3. Definice základních pojmů

3.1. **Služby:** jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované Poskytovatelem. Poskytovatel je poskytuje na základě Osvědčení o oznámení komunikační činnosti Českému telekomunikačnímu úřadu (dále jen ČTÚ).

3.2. **Smlouva:** je dokument vydaný Poskytovatelem, obsahuje identifikační a kontaktní údaje Klienta i Poskytovatele a je označen jedinečným číslem. Smlouvu Poskytovatel předá Klientovi elektronicky prostřednictvím Zákaznické zóny do 10 dnů od jejího podpisu.

3.3. **Internetová přípojka:** je technické zařízení (dále jen TZ), potřebné k užívání služby internet. Do základního TZ spadá modem AP, anténa AN, napájecí zdroj, které mohou být integrovány do jednoho zařízení. Dle podmínek instalace a požadavků klienta může Poskytovatel provést montáž i dalšího příslušenství.

3.4. **Fakturační období:** je časová jednotka, ke které se vztahují veškerá vyúčtování.

3.5. **Předávací protokol:** je dokument, ve kterém jsou uvedeny technické specifikace instalovaného materiálu včetně množství a ceny, sazby za práci, dopravu a další položky sloužící pro vyúčtování.

3.6. **Zákaznická zóna:** jsou Internetové stránky www.bnet-internet.info, které zpřístupňují Klientovi informace o jeho službách včetně všech smluvních a účetních dokumentů. Pro přístup do Zákaznické zóny musí mít Klient zřízenou e-mailovou adresu. Přístupy do Zákaznické zóny obdrží Klient e-mailem, nejpozději do 10 dnů od podepsání Smlouvy. Poskytovatel nezodpovídá za případné zneužití přístupových údajů zaslaných na Klientem uvedený kontaktní e-mail.

3.7. **Ceník:** je platný Ceník služeb a Ceník tarifů. Ceníky jsou k dispozici v listinné podobě v provozovně, v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele a v Zákaznické zóně.

3.8. **Reklamace:** je písemně provedený úkon, jímž Klient uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté služby nebo námitky k vyúčtování ceny za služby.

3.9. **Zákaznické centrum:** je provozovna poskytovatele na adrese Nákladní 3002/2 v Opavě.

3.10. **Forma komunikace:** komunikace Klienta s Poskytovatelem, která má vliv na smluvní podmínky, dokumenty či služby, musí být provedena buď v listinné formě (přijata osobně či poštou) nebo v elektronické podobě prostřednictvím autorizované e-mailové adresy nebo Zákaznické zóny.

4. Cena a platební podmínky

4.1. Cena TZ uvedena v Předávacím protokolu musí být Klientem uhrzena na místě v den zřízení služby. U plateb za službu internet se účtuje první měsíc užívání jako fixní částka dle aktuálního Ceníku služeb a další období dle Technické specifikace. Ostatní položky a služby se účtují dle platné Technické specifikace.

4.2. Dle dohody mezi Poskytovatelem a Klientem může být TZ Klientovi zapůjčeno. V tomto případě zůstává TZ majetkem Poskytovatele a ten zajišťuje jeho servis a výměnu. Klient je povinen zajistit Poskytovateli přístup k TZ z důvodu provedení servisních prací a při ukončení poskytování služeb k demontáži TZ.

4.3. Klient je dle Smlouvy a Technické specifikace povinen řádně a včas hradit služby poskytované Poskytovatelem. U každé platby musí Klient uvést správný Variabilní symbol (VS), který je totožný s číslem Smlouvy.

4.4. V souladu s ustanovením § 26, odst. (3) zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, v platném znění, Klient dává poskytovateli souhlas k předání vyúčtování služeb výhradně v elektronické podobě ve formátu PDF. V případě, že Klient vyžaduje daňový doklad v listinné podobě, bude mu každá takováto zaslánka zpoplatněna částkou dle aktuálního Ceníku služeb.

4.5. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu určitou nebo se závazkem minimální doby užívání, nebo Klient využil inzerované akce nabízené Poskytovatelem, případně si služby předplatí, automaticky se tím zavazuje odebírat služby po celou dobu tohoto závazku. Pokud v této lhůtě Klient přerušil nebo jinak změnil smluvní vztah, má Poskytovatel nárok doúčtovat rozdíl oproti ceně bez poskytnuté slevy. Dále je-li Klient spotřebitel dle § 419 Nový občanský zákoník č. 89/2012 Sb. má Poskytovatel nárok na vyúčtování 20 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání předplaceného období nebo závazku, v opačném případě má Poskytovatel nárok na

vyúčtování 100 % součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání předplaceného období nebo závazku.

4.6. Změnu služby lze provést jen k 1. dni následujícího měsíce na základě písemné žádosti Klienta a jen za předpokladu, že má Klient odpovídající typ TZ a síť Poskytovatele tuto změnu umožňuje.

4.7. V případě, že je Klient s úhradou za služby v prodlení, Poskytovatel mu zašle upozornění v elektronické podobě (e-mail, SMS) a je oprávněn omezit či pozastavit poskytování služby do data přijetí dlužné částky Poskytovatelem. Pozastavením služby není dotčena povinnost Klienta hradit služby do doby ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel je oprávněn účtovat poplatek dle aktuálního Ceníku služeb za každou zaslanou upozornění. V případě opakovaného prodlení úhrad ze strany Klienta má Poskytovatel právo vyžadovat roční úhradu služeb předem.

4.8. Pokud Klient neuhradí služby po dobu 1-3 měsíců a má pozastavené služby, pro jejich spuštění je nutné uhradit dlužnou částku a 1 měsíc služeb dopředu, nebo roční platbu. V případě, že Klient neuhradí služby po dobu 4-6 měsíců a má pozastavené služby, pro jejich spuštění musí uhradit dlužnou částku, aktivací poplatek dle platného Ceníku služeb a 1 měsíc služeb dopředu, nebo roční platbu. V případě, že Klient neuhradil služby za období delší než 6 měsíců a chce je znovu aktivovat, uhradí služby za 6 měsíců od doby neuhrazení, aktivací poplatek a První měsíc služby Internet dle aktuálního Ceníku služeb a jeden měsíc služeb Internet dopředu nebo roční platbu.

4.9. Služba Kompletní pojištění TZ je výhradně kontinuální a nelze ji střídavě přerušovat a obnovovat. Službu pojištění lze sjednat pouze k TZ, které dodal Poskytovatel a týká se služby internet.

5. Trvání Smlouvy, omezení nebo přerušeni služby

5.1. Trvání Smlouvy a minimální dobu užívání definuje Smlouva a Technická specifikace každé jednotlivé služby.

5.2. Smluvní vztah lze ukončit odstoupením jedné ze smluvních stran bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 30 dnů, která počíná běžet od následujícího dne po datu doručení výpovědi druhé smluvní straně. Dále pak uplynutím dohodnuté smluvní doby, úmrtím fyzické osoby, zánikem právnické osoby nebo dohodou.

5.3. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno Klientem prostřednictvím formuláře Žádost o ukončení smlouvy, který je dostupný v listinné podobě na provozovně a v elektronické formě na www.bnet-internet.info stránkách Poskytovatele. Klient jej doručí Poskytovateli dle Formy komunikace stanovené těmito VOP.

5.4. Poskytovatel má právo omezit nebo okamžitě ukončit službu a odstoupit od všech smluvních závazků, pokud Klient poruší VOP. Klient má povinnost uhradit veškeré vzniklé administrativní a technické náklady s tím prokazatelně spojené.

5.5. Poskytovatel má právo omezit nebo zcela pozastavit poskytování všech služeb Klientovi v případě, že jakákoliv platba za jakoukoli, i jednotlivou, službu je ze strany Klienta v prodlení.

5.6. Došlo-li k pozastavení služeb na žádost Klienta nebo z důvodu porušení VOP ze strany Klienta, bude Poskytovatel za obnovení služeb účtovat Klientovi aktivací poplatek dle aktuálního platného Ceníku služeb.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

6.1. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Klient šíří v rozporu s VOP, obecné závaznými právními předpisy ČR a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.

6.2. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Doba a délku provádění údržby stanoví Poskytovatel dle svých potřeb a Klientovi ji oznámí vždy předem elektronickou formou prostřednictvím SMS zprávy nebo e-mailu. Neposkytování služby po dobu provádění takovéto údržby není poruchou.

Poskytovatel je oprávněn provést nezbytná opatření pro zajištění bezpečnosti a integrity své sítě, která mohou mít vliv na kvalitu a technické specifikace poskytované služby Klientovi. O těchto opatřeních je Poskytovatel povinen nejpozději do 48 hodin od provedení informovat Klienta a nejpozději do 30 dnů sjednat nápravu. Na důsledky takovýchto opatření nelze uplatnit reklamaci.

6.3. Poskytovatel má povinnost Klientovi oznámit změny týkající se Ceníku služeb, VOP a navazujících smluvních dokumentů nejpozději jeden měsíc před jejich účinností a současně musí Klienta poučit o jeho právu na odstoupení od Smlouvy nejpozději desátý den přede dnem účinnosti změny. Změny jsou oznamovány na internetových stránkách Poskytovatele a v Zákaznické zóně. Klient je o těchto změnách vyzooměn elektronickou formou (e-mailem, SMS zprávou).

6.4. Uzavírá-li se nebo mění Smlouva za použití prostředku komunikace na dálku nebo je-li Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace podle odstavce dle ust. § 63 odst. 1 ZEK písemně, a to v elektronické nebo listinné formě, Klient má právo dle ust. § 1829 a násl. občanského zákoníku odstoupit od Smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do čtrnácti dnů.

6.5. Poskytovatel garantuje Klientovi úroveň kvality poskytovaných služeb – Základní SLA, které specifikuje Smlouva. Klient si může individuálně sjednat s Poskytovatelem Rozšířenou úroveň SLA, jejíž podmínky budou upraveny v příloze Smlouvy.

Všeobecné obchodní podmínky pro připojení k internetové síti BNET

7. Práva a povinnosti Klienta

- 7.1. Klient nesmí využívat službu k obtěžování třetích stran rozesláním nevyžádaných dat (např. Spam).
- 7.2. Klient není oprávněn měnit zapojení, umístění, nastavení a prostorové uspořádání TZ včetně propojovací kabeláže. Poskytovatel má výhradní přístupová práva k nastavení TZ. V případě, že toto Klient poruší nebo znemožní Poskytovateli kontrolu TZ, má Poskytovatel právo okamžitě přerušit nebo ukončit poskytování služeb.
- 7.3. V případě, že Klient žádá o přidělení veřejné IPv4 adresy, je tuto žádost povinen doložit souhlasem o zveřejnění jeho osobních údajů v centrálním registru RIR společnosti RIPE NCC. Tento souhlas bude proveden v elektronické podobě prostřednictvím internetové stránky Poskytovatele.
- 7.4. Klient je povinen neprodleně oznámit veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů Poskytovateli nejpozději do 30 dnů po změně.
- 7.5. Služba je poskytována jako koncová, Klient ji nesmí dále prodávat nebo i bezplatně poskytovat třetím stranám. Klient nese odpovědnost za škodu vzniklou Poskytovateli v důsledku neoprávněného užívání služby třetími stranami. V případě porušení je Klient povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč s DPH za každé jednotlivé porušení, tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu vzniklé škody.
- 7.6. Klient je povinen Poskytovateli zajistit součinnost při zřízení, změně, ukončení, dohledu a servisu služby. Pokud Klient zjistí poruchu jakéhokoli charakteru týkající se poskytovaných služeb, je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o této poruše, a to i v případě, že porucha nemá přímý vliv na jeho službu či TZ.
- 7.7. Klient smí při užívání služby používat pouze TZ, která nenarušují provoz služby, jsou schválena Poskytovatelem a nejsou v rozporu s VO-R/12/09.2010-12 a VO-R/14/12.2012-17. Pokud si Klient sám instaluje a užívá jiné TZ než to, které je oficiálně Poskytovatelem schváleno, pak Poskytovatel neručí za aktuální či budoucí kompatibilitu tohoto TZ a nelze uplatnit jakoukoli reklamaci na službu. Pokud si Klient sám nainstaluje TZ, které je oficiálně schváleno nebo k němu Poskytovatel vydal písemnou výjimku, je Klient povinen toto ohlásit Poskytovateli a umožnit mu vzdálený přístup a kontrolu tohoto TZ. V případě, že vznikne důvodné podezření, že instalované TZ narušuje provoz sítě, případně že porušuje VO-R/12/09.2010-12 nebo VO-R/14/12.2012-17, musí Klient neprodleně provést nápravu na své vlastní náklady.
- 7.8. Klient na své náklady kontinuálně zajistí stejné provozní podmínky pro TZ, jako byly v den instalace služby. Jedná se hlavně o zajištění přímé nestíněné viditelnosti na vysílač Poskytovatele. Poskytovatel neručí za případné budoucí překážky jak přirozené (přírodní – růst vegetace) tak i umělé (stavby), které by narušily kvalitu nebo dostupnost poskytovaných služeb.

8. Reklamační, poruchy, spory

- 8.1. Reklamační ceny vyúčtování nebo poskytované služby musí být podána Poskytovateli dle Formy komunikace neodkladně, nejpozději však do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování nebo poskytnutí vadné služby, jinak právo na reklamaci zaniká. Podání reklamační nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti Klienta uhradit vyúčtovanou cenu. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení písemné reklamační.
- 8.2. V případě poruchy služby – 100 % výpadek služby (za Poruchu se nepovažuje přerušení dodávek energie ze strany dodavatele energetických služeb) a tato porucha od nahlášení Poskytovateli trvá nepřetržitě více než 12h, má Klient právo na adekvátní poměrnou slevu z ceny služby za dané Fakturační období. Pokud je porucha odstraněna do 12h od nahlášení, nepovažuje se tento přechodný stav za porušení práv Klienta.
- 8.3. Pokud Poskytovatel v rámci reklamační či hlášení o poruše zjistí, že závada je na straně Klienta, je Poskytovatel oprávněn účtovat Klientovi práci, spotřebovaný materiál, případně jiné odůvodněné náklady, které byly použity ke zjištění tohoto stavu, dle aktuálního Ceníku služeb.
- 8.4. Záruka na TZ dodané Poskytovatelem je 24 měsíců a nevztahuje se na softwarové nastavení TZ. Klient si může sjednat s Poskytovatelem rozšíření této záruky prostřednictvím Kompletního pojištění. Výhody plynoucí z Kompletního pojištění lze uplatnit pouze v případě, že Klient má uhrazené veškeré závazky vůči Poskytovateli.
- 8.5. Pokud mezi Poskytovatelem a Klientem dojde ke spotřebitelskému sporu, má Klient právo podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele na jeho mimosoudní řešení. Spory týkající se vyúčtování služeb elektronických komunikací řeší ČTÚ (www.ctu.cz). Ostatní spotřebitelské spory řeší Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

9. Ochrana osobních dat a informací

- 9.1. V případě, že má Klient neuhrazené služby a nereaguje ani na 3. upomínku Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn předat veškeré závazky Klienta společnosti, která pro něj vymáhá pohledávky.
- 9.2. Klient je povinen mít instalován aktualizovaný antivirový SW a firewall, který bude chránit všechna jeho zařízení připojená k internetu a zajistí mu nerušené užívání služby. Poskytovatel nenese jakoukoli odpovědnost za data, která jsou ve správě a vlastnictví Klienta. Klient je povinen si tato data chránit proti napadení a zcizení pomocí vlastního vhodného SW a HW vybavení.

10. Nájem TZ potřebného k užívání služby

- 10.1. Dle zákona č. 89/2012 Sb. (§ 2201 - § 2331) občanského zákoníku může základní TZ potřebné k užívání služby Poskytovatel (Pronajímatel) poskytnout Klientovi (Nájemce)

formou nájmu. Veškerá další práva a povinnosti týkající se nájmu řeší dodatek „Nájem telekomunikačního zařízení“ uzavřený mezi Poskytovatelem a Klientem.

- 10.2. U plateb za TZ v nájmu, hradí Klient v den zřízení služby pouze položky uvedené v Předávacím protokolu, které nespádají do základního TZ.

11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 11.1. Klient bere na vědomí, že poskytovatel není autorem internetového obsahu, a tudíž nenese odpovědnost za obsah, aktuálnost, pravdivost a zákonnost jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.
- 11.2. Poskytovatel nezaručuje 100 % dostupnost k informacím v celosvětové síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou Klientovi či třetí straně v souvislosti s využíváním internetových služeb, dále za škody způsobené přerušením provozu či ztrátou dat při jejich přenosu.
- 11.3. V případě neposkytnutí služby dle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost odstranit Poruchu a v případě uznané reklamační poskytnout Klientovi vyrovnání dle těchto VOP.
- 11.4. V případě uznané reklamační Poskytovatel poskytne Klientovi náhradu v neutrální podobě, jako službu ve výši příslušné přiznané částky. Pouze pokud bude náhrada škody poskytnuta po ukončení Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v Kč.
- 11.5. Poskytovatel nezodpovídá za nesplnění svého závazku, jestliže prokáže, že nesplnění bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na jeho vůli a tuto překážku nebylo možno předvidat nebo s ní počítat a nebylo možné její důsledky odvrátit nebo překonat (vyšší moc).

12. Ostatní a závěrečná ustanovení

- 12.1. Poskytovatel zasílá Klientovi veškerá oznámení a informace pouze v elektronické formě E-mailem, SMS, formou zveřejnění na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v přímo v Zákaznické zóně Klienta.
- 12.2. Komunikace, týkající se Smlouvy a plnění předmětu Smlouvy, která má vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění Smlouvy, musí být vedena v listinné nebo elektronické formě. V případě elektronické formy, e-mailu, musí být následně potvrzena písemnou formou, pokud to dotčená strana požaduje. Jednostranné úkony smluvních stran, při kterých nebyla dodržena forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.
- 12.3. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve Smlouvě a ostatních smluvních dokumentech (Technická specifikace, Předávací protokol, Ceník služeb), které jsou podepsány oběma stranami, mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.

13. Ochrana osobních údajů

- 13.1. Dle nařízení EU č. 2016/679/EU ze dne 27. 4. 2016 o ochraně osobních údajů (GDPR) je Poskytovatel ve vztahu ke Klientovi Správcem, a tudíž zpracovává Klientovy osobní údaje a pro toto zpracování stanovuje účel a prostředky.

Správce plní informační povinnost zveřejněním Zásad zpracování osobních údajů na internetových stránkách Poskytovatele www.bnet-internet.cz.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti od 25.5.2018