

## Všeobecné podmínky

### **Všeobecné podmínky poskytování datových služeb prostřednictvím sítě Amigo!Net provozované společností AmigoNet s.r.o. (dále Všeobecné podmínky)**

#### 1. Úvodní ustanovení

1.1. Služby dle osvědčení o podnikání v elektronických komunikacích č. 418 jsou provozovány jako veřejné.

#### 2. Předmět Všeobecných podmínek

2.1. Společnost AmigoNet s.r.o. (dále provozovatel sítě) bude zákazníkovi na základě těchto Všeobecných podmínek poskytovat datové služby (dále jen "služby") síť Amigo!Net (dále jen "sít"), podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů, na území České republiky (dále jen "ČR") v oblastech pokrytých příslušným rádiovým signálem v rozsahu uvedeném v aktuálním Ceníku služeb společnosti AmigoNet s.r.o. (dále jen "Ceník služeb").

#### 3. Uzavření Smlouvy

3.1. Zákazník a provozovatel sítě berou na vědomí, že v okamžiku, kdy zákazník poprvé využije služeb (prvním přihlášením do sítě) poskytovaných provozovatelem sítě Amigo!Net, dochází k uzavření "Smlouvy o poskytování datových služeb síť Amigo!Net" a tento okamžik je současně datem zahájení poskytování služeb síť Amigo!Net. Nedílnou součástí Smlouvy je Ceník služeb umístěný na webových stránkách provozovatele sítě [www.amigonet.cz](http://www.amigonet.cz)

#### 4. Práva a závazky provozovatele sítě

##### 4.1. Provozovatel sítě se zavazuje:

4.1.1. udržovat síť Amigo!Net v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality předpokládané příslušným Všeobecným oprávněním,

4.1.2. odstraňovat závady vzniklé v síti Amigo!Net co nejdříve, bude-li to technicky možné nejpozději do jednoho týdne. Stejně bude provozovatel sítě postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu obchodního zákoníku (vyšší moc),

4.1.3. informovat o změnách cen služeb a o podstatných změnách v poskytování nebo užívání služeb co nejdříve, a to především prostřednictvím webových stránek umístěných na adrese [www.amigonet.cz](http://www.amigonet.cz), elektronickou poštou, telefonicky, či jinou, přiměřeně vhodnou formou

4.1.4. Poskytovat službu připojení k internetu s následujícími parametry. Inzerovaná rychlost stahování a odesílání 100%. Minimální rychlost stahování a odesílání 40%, běžně dostupná rychlost stahování a odesílání 70%, maximální rychlost stahování a odesílání 150%. Odchylna od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele 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 uživatele 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.

##### 4.2. Provozovatel sítě je oprávněn:

4.2.1. změnit přístupové kódy zákazníka (uživatelské ID a heslo) z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu zákazníka,

4.2.2. činit opatření řízení provozu, která 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 provozovatele sítě. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.

4.2.3. neposkytovat datové služby zákazníkům v případě porušení Všeobecných podmínek poskytování datových služeb prostřednictvím sítě Amigo!Net provozované společností AmigoNet s.r.o. (dále Všeobecné podmínky)

## 5. Práva a závazky zákazníka

### 5.1. Zákazník je oprávněn:

užívat služby sítě Amigo!Net v rozsahu čl. 2.1,

5.1.2. obracet se se svými připomínkami, hlášenými poruch a žádostmi na SMS Infolinku provozovatele sítě. Telefonní číslo SMS infolinky je uvedeno na webových stránkách provozovatele sítě [www.amigonet.cz](http://www.amigonet.cz)

5.1.3. umožnit užití služeb uživateli a/nebo třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem provozovatele sítě

5.1.4. V případě uzavření smlouvy distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory provozovatele sítě je spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Při uzavření smlouvy distančním způsobem dává tímto zákazník provozovateli sítě výslovně souhlas se zřízením služby bezodkladně po uzavření smlouvy. Provozovatel sítě je povinen zaslat bezodkladně uzavřenou smlouvu či její změnu v elektronické nebo listinné podobě spotřebiteli. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u provozovatele sítě. Spotřebitel je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.

### 5.2. Zákazník se zavazuje:

5.2.1. Užívat služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným osobám. Negativně ovlivnit provoz sítě, či kvalitu poskytovaných služeb jiným osobám může například, provozování služeb pro trvalé připojení [www](http://www), <ftp>, nebo i jiných serverů, či nadměrné stahování dat, zákazníkem (DC++, Kazaa, Edonkey, BitTorrent, RapidShare, CZshare, Uloz.to, Megaupload.com apod.).

5.2.2. užívat služeb pouze prostřednictvím zařízení schválených pro provoz v ČR,

5.2.3. platit za poskytnuté služby v souladu s Všeobecnými podmínkami, zejména čl. 6. Všeobecných podmínek,

5.2.4 nevyužívat sítě v souvislosti s teroristickými útoky, dětskou pornografií, distribucí drog, zprostředkováním a provozováním prostituce, nelegálním mezinárodním obchodem, nepoužívat síť k hackování jiných počítačů a jiným činnostem, které jsou v rozporu s platným právním řádem ČR a EU.

5.2.5 oznamovat provozovateli sítě změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla nebo bydliště, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přiměřeném předstihu nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Provozovatel sítě může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů.

## 6. Ceny a platby

6.1. Službu je možno užívat po celou dobu předplaceného období. Předplacené období začíná běžet od prvního dne předplaceného období. Ceny služeb a délky předplacených období jsou uvedeny v aktuálním ceníku služeb. Aktuální ceník služeb je k dispozici na webových stránkách provozovatele sítě ([www.amigonet.cz](http://www.amigonet.cz)) a v zákaznické sekci (Amigo!Bar) na webových stránkách provozovatele sítě ([www.amigonet.cz](http://www.amigonet.cz)) po zadání přístupových kódů zákazníka (uživatelské ID a heslo).

6.2. Služba se hradí předem, odečtením odpovídající částky za službu z kreditu zákazníka. Hodnota jednoho kreditu odpovídá 1 Kč včetně DPH. Kredit je možno navýšit zasláním libovolné částky na účet provozovatele sítě, označené variabilním symbolem zákazníka (uživatelské ID). Kredit bude navýšen následující den po dni připsání částky na účet provozovatele sítě.

6.3. Variabilní symbol zákazníka a aktuální stav kreditu je dostupný v zákaznické sekci (Amigo!Bar) na webových stránkách provozovatele sítě (www.amigonet.cz), po zadání přístupových kódů zákazníka (uživatelské ID a heslo).

6.4. Provozovatel sítě vystavuje zákazníkovi daňový doklad za čerpání služeb v elektronické podobě, který je dostupný v zákaznické sekci (Amigo!Bar) na webových stránkách provozovatele sítě (www.amigonet.cz) po zadání přístupových kódů zákazníka (uživatelské ID a heslo).

6.5. Nevyčerpaný kredit zákazníka propadá po 24 měsících ve prospěch provozovatele sítě a jeho hodnotu provozovatel sítě nevrací.

## 7. Shromažďování a užití informací o účastnících

7.1. Provozovatel sítě vede aktuální evidenci svých zákazníků obsahující technické a kontaktní údaje zákazníka, které zpracovává manuálně a automaticky a je oprávněn tyto údaje užívat v souladu s právním řádem ČR pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování datových služeb a služeb s nimi souvisejících, pro účely nabízení obchodu a služeb, pro marketingové a obchodní účely, a pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů nebo sjednané se zákazníkem, to vše v rozsahu, v jakém byla poskytnuta zákazníkem. Provozovatel sítě je oprávněn nadále zpracovávat jméno, příjmení, adresu a kontaktní údaje zákazníka i po vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu pro účely nabízení obchodu a služeb, ledaže by subjekt údajů, který je fyzickou osobou, prokazatelně doručil provozovateli sítě svůj písemný nesouhlas.

7.2. Provozovatel sítě je oprávněn poskytnout data o subjektech údajů uvedené v čl. 7.1 těm osobám, které provozovatele sítě zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy, event. se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování datových služeb a služeb s nimi souvisejících či na provozování a údržbě systémů, prostřednictvím kterých se takové služby subjektům údajů poskytují.

7.3. Provozovatel sítě se zavazuje, že s údaji vedenými v evidenci dle čl. 7.1 bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem 7, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých se subjektem údajů je nebude sdělovat třetím osobám. Práva a povinnosti provozovatelů, zpracovatelů a subjektů osobních údajů jsou obsaženy v obecně závazných právních předpisech.

## 8. Reklamacce

8.1. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. 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. Reklamacce se provádí písemně u provozovatele sítě, případně i jiným způsobem, pokud to provozovatel sítě umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamacce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti.

8.2. V případě vadného fungování zařízení, odchylky od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat přijímací zařízení. Reklamacce se provádí písemně u provozovatele sítě, případně i jiným způsobem, pokud to provozovatel sítě umožňuje.

8.3. Provozovatel sítě je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyzooměn o vyřízení reklamacce do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud uživatel nebude s vyřízením reklamacce souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u Českého telekomunikačního úřadu.

8.4. V případě, že bude reklamacce poskytnutých služeb shledána oprávněnou, bude podle charakteru vadně poskytnuté služby, nahrazena poměrná část ceny za služby do 30 dnů od vyřízení reklamacce, připsáním odpovídající částky na kreditní účet zákazníka.

## 9. Omezení, případně vyřazení sítě z provozu

9.1. Provozovatel sítě je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.

9.2. Provozovatel sítě je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb, pokud zákazník porušuje Všeobecné podmínky, např. práva a povinnosti uvedené v čl. 5.1.3, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.4, je vůči provozovateli sítě v prodlení s úhradou za služby nebo zařízení, je důvodné podezření že zákazník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá služeb, pokud zákazník odmítl složit zálohu či poskytnout jinou záruku stanovenou provozovatelem sítě. Za zneužívání služeb se považuje i užívání služeb jiným způsobem než uvedeným ve Všeobecných podmínkách, popř. způsobem, který není v souladu s Všeobecnými podmínkami. V takovém případě, je provozovatel sítě oprávněn neprodleně deaktivovat všechny služby poskytované zákazníkovi, nevyčerpaný kredit zákazníka propadá ve prospěch provozovatele sítě a jeho hodnotu provozovatel sítě nevrací.

9.3. Pokud zákazník využívá od provozovatele sítě i jiné služby, 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 snížení rychlosti jsou popsány v čl. 9.4. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb provozovatel sítě neporušuje smlouvu

9.4. 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 nepůjdou 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.

9.5. Zákazník bere na vědomí, že v přehledu oblastí pokrytých příslušným radiovým signálem, který je k dispozici na internetových stránkách provozovatele sítě ([www.amigonet.cz](http://www.amigonet.cz)), jsou vyznačeny oblasti s pravděpodobným výskytem příslušného radiového signálu. Provozovatel sítě nezaručuje, že v oblastech v přehledu vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem zákazník vždy dosáhne připojení k síti. Provozovatel sítě neodpovídá za zhoršení kvality přenosu (služeb) fyzikálními vlivy anebo charakterem použitých technologií. Dále není provozovatel sítě odpovědný za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen "nefungování") sítě Internet, které nemůže ovlivnit.

9.6. Provozovatel sítě může omezit nebo přerušit poskytování služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, epidemií a v případě, že provozovatel sítě k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí státního orgánu ČR či EU.

## 10. Trvání smlouvy

10.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

10.2. Smlouvu lze vypovědět písemně z důvodu nesouhlasu se změnou Všeobecných podmínek ve lhůtě ode dne zveřejnění změny Všeobecných podmínek do dne nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Všeobecných podmínek na základě změny právní úpravy.

10.3. Smlouvu lze písemně vypovědět kdykoliv, s jednoměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet dnem doručení písemné výpovědi provozovateli sítě.

10.4. Nevyčerpaný kredit zákazníka propadá ve prospěch provozovatele sítě a jeho hodnotu provozovatel sítě nevrací.

## 11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

11.1. Provozovatel sítě odpovídá za škodu způsobenou v důsledku porušení právních povinností, které nejsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách, pouze pokud k takovému porušení došlo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo obchodních zástupců provozovatele sítě.

11.2 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně provozovatele sítě, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se zákazníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Nemůže-li zákazník využívat služby v důsledku poruchy na zařízeních provozovatele sítě, má právo na náhradu za nefunkční službu přepočítanou na dny, a to v případě, že porucha trvala déle než 24 hodin. Vrácení poplatků musí zákazník uplatnit do 10 pracovních dnů od nahlášení poruchy, jinak jeho právo zaniká.

11.3. Provozovatel sítě neodpovídá za:

11.3.1. škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části,

11.3.2. ušlý zisk,

11.3.3. škodu vzniklou odcizením nebo vyzrazením přístupových kódů zákazníka.

11.3.4. škodu, která vznikne jako důsledek použité technologie. Komunikace prostřednictvím sítě INTERNET není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, nebo ztraceny, mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení zákazníka. (např. umožnění přístupu třetí osoby k elektronickým datům anebo zařízením zákazníka),

11.4. Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne provozovateli sítě porušením ustanovení Všeobecných podmínek zákazníkem anebo uživatelem (třetí osobou) nebo použitím zařízení, které ruší síť, dále v důsledku neoprávněného zásahu do programového vybavení potřebného pro užívání služeb nebo použitím jiného zařízení neschváleného pro provoz v ČR.

12. Změna a platnost Všeobecných podmínek

12.1. Provozovatel sítě je oprávněn Všeobecné podmínky v přiměřeném rozsahu měnit, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Všeobecných podmínek uveřejnit informaci o takové změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup a zároveň je provozovatel sítě povinen účastníka informovat o takovém uveřejnění, způsobem, který si zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování.

12.2. Pokud zákazník do dne nabytí účinnosti změny Všeobecných podmínek "Smlouvu o poskytování datových služeb síť Amigo!Net" v souladu s čl. 10.2 nevyhoví, má se za to, že se změnou Všeobecných podmínek souhlasí.

12.3. Všeobecné podmínky platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.

13. Právo a soudní příslušnost

13.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem ČR.

13.2. Příslušnost soudu je dána občanským soudním řádem č. 99/1963 Sb., v platném znění. Soudem příslušným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud místně příslušný podle sídla provozovatele sítě.

13.3. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz). V případě sporu ohledně jiných služeb provozovatele sítě se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

14. Společná a závěrečná ustanovení

14.1. Za písemné úkony ze strany provozovatele sítě se považují i právní úkony doručené druhé smluvní straně poštou, poslem, faxem, elektronickou poštou, zprávou SMS.

14.2. V pochybnostech o tom, zda služba byla poskytnuta nebo zda byl úkon (zpráva, výzva, upomínka atp.) proveden, je rozhodující výpis z provozu systému provozovatele sítě.

14.3. Poskytovatelem převzatého televizního vysílání je společnost 4NET.TV services s.r.o., která je jako provozovatel převzatého R a TV vysílání registrována Radou pro rozhlasové a televizní vysílání pod Sp. zn.: 2015/281/SMU/4ne ze dne 14. 4. 2015. Společnost 4NET.TV services s.r.o. má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy.

14.4. Platná verze Všeobecných podmínek je vyvěšena na internetových stránkách provozovatele sítě [www.amigonet.cz](http://www.amigonet.cz).

14.5. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.

14.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 10. 2017.

AmigoNet s.r.o. Pražská 129/144 40001 Ústí nad Labem IČ: 27279448  
Zapsán v OR, vedeným Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 22242.