

## 1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky vydané dle § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích stanovují podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací uživatelům ze strany poskytovatele INTERNEXT 2000, s.r.o., Vsetín, Palackého 166, PSČ 755 01, IČ: 25352288, DIČ: CZ25352288, zapsaná v OR u KS Ostrava, oddíl C., vložka 9579, licence ČTU č. 341 pod čj. 195309/2005-638.

## 2. Práva a povinnosti Účastníka (Uživatele)

- 2.1 Účastníkem je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, služeb přiřazených nebo smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva).
- 2.2 Účastník je oprávněn využívat služby, jejichž popis a rozsah je uveden ve Smlouvě, Ceníku a těchto Všeobecných podmínkách (dále VP).
- 2.3 Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, je Účastník oprávněn užívat služby v rozsahu Koncového uživatele, je proto oprávněn užívat sjednanou službu pouze pro sebe, není oprávněn ji dále poskytovat třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 2.4 Účastník se zavazuje řádně platit ceny za sjednané služby v souladu se Smlouvou a platnými Ceníky Poskytovatele.
- 2.5 Účastník je povinen při využívání služeb dodržovat obecně závazné právní předpisy ČR a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy Poskytovatele a třetích osob.
- 2.6 Účastník nesmí využívat služeb k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných elektronických zpráv (spam), či jiných dat. Zejména je zakázáno využívání služeb jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému chráněného proti přístupu neoprávněných osob nebo služeb uzavřené uživatelské skupiny bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem. Účastník je povinen zajistit, aby jeho systém nemohl být zneužit k tomuto obtěžování (a to zejména účinnou antivirovou ochranou a bezpečnostními mechanismy obecně označovanými jako firewall). Za případné zneužití svého systému odpovídá Účastník v plném rozsahu.
- 2.7 Účastník je povinen učinit opatření k zachování hesel či jiných citlivých informací v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití tohoto hesla je Účastník povinen sdělit toto neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití služeb až do okamžiku přijetí oznámení této skutečnosti Poskytovatelem.
- 2.8 Účastník smí při užívání služeb Poskytovatele používat pouze zařízení, která nenarušují provoz jeho služeb a zákonem chráněná práva třetích stran (např. homologace připojených zařízení).
- 2.9 Účastník je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to zejména jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, e-mailu, IČ, DIČ, a to nejpozději do deseti pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu v souladu s uzavřenou Smlouvou, těmito VP a podmínkami uvedenými ve specifikaci příslušné služby v Cenících.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratším možném termínu od prvního zjištění nebo ohlášení jejich vzniku. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřeně úsilí k informování tohoto dodavatele o problému, a případnou součinnost vedoucí k jejímu odstranění v nejbližším možném termínu.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje předat Účastníkovi potřebné údaje k využívání služby.
- 3.4 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování služeb v následujících případech:
- 3.4.1 na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy své sítě a přiřazených prostředků k poskytování služeb,
- 3.4.2 ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
- 3.4.3 v případě krizových stavů, zejména v případě živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
- 3.4.4 v případě, že k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu České republiky,
- 3.4.5 je důvodně podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá služeb, nebo užívá služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání služeb se považuje i užívání služeb jiným způsobem než uvedeným ve Smlouvě, VP a Ceníku.
- 3.4.6 Účastník porušuje VP, nehradí platby stanovené ve Smlouvě, Ceníku, Ceníku služeb
- 3.4.7 používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v České republice,
- 3.4.8 nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné na poslední známou adresu Účastníka, kterou uvedl, nebo Účastník jejich převzetí odmítl,

- 3.4.9 Účastník neposkytl či neposkytuje potřebnou součinnost nutnou k plnění závazku Poskytovatele, zejména při instalaci objednaných zařízení a služeb.

- 3.5 Odstraní-li Účastník závažný stav bezodkladně či v termínu, který mu byl stanoven, bude Poskytovatelem obnoveno poskytování služby v původním rozsahu.

- 3.6 Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jméno a heslo) a IP adresy koncových zařízení Účastníka z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Účastníka, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování služeb.

## 4. Ceny služeb

- 4.1 Cena služeb a zařízení je uvedena v Ceníku, který je účastníkovi předán při uzavření smlouvy a jehož aktuální verze je k dispozici na všech pobočkách a autorizovaných prodejních místech Poskytovatele a u jeho obchodních zástupců či [www.internext.cz](http://www.internext.cz).
- 4.2 Pro změny Ceníku platí shodná pravidla jako pro změny těchto VP, která jsou stanovena v čl.11.

## 5. Platební podmínky, vyúčtování služeb

- 5.1 Účastník hradí cenu služby či cenu zařízení na základě daňového dokladu - faktury zasláné v den vystavení na adresu uvedenou Účastníkem ve Smlouvě se splatností do 10 dnů ode dne jeho vystavení, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Datem splatnosti se rozumí datum připsání částky na účet Poskytovatele. V pochybnostech se má zato, že faktura byla Účastníkovi doručena třetího dne po jejím odeslání - případné tvrzení o nedoručení faktury nezbujuje Účastníka povinnosti uhradit Poskytovateli cenu za službu.
- 5.2 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat od okamžiku jejich aktivace ze strany Poskytovatele (převážně zprovozněním koncového bodu služby u Účastníka nebo aktivací služby na prostředcích Poskytovatele) - není přitom rozhodné, zdali (a z jakého důvodu) Účastník službu využívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena sjednaných služeb. Období, za které jsou služby účtovány, musí být na faktuře vyznačeno.
- 5.3 V případě služeb se sledováním spotřeby času nebo objemu přenesených dat, je zúčtovacím obdobím vždy jeden kalendářní měsíc. Po skončení zúčtovacího období vystaví Poskytovatel fakturu, obsahující údaje o zpoplatněné spotřebě služeb Poskytovatele. V případě služeb s pevnou cenou je služba považována za poskytnutou prvního dne období a daňový doklad je vystaven se zdanitelným plněním prvního dne období.
- 5.4 Účastník nemá právo na vrácení části ceny za nevyužité služby, pokud došlo ke zrušení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v článku 8.4.2 VP.
- 5.5 V případě, že je Účastník v prodlení se zaplacením ceny služby či zařízení, je Poskytovatel oprávněn omezit nebo úplně přerušit poskytování služeb. Ujednání 5.6 VP platí i v tomto případě.
- 5.6 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za sjednané služby, zařízení a cen za periodické platby není dotčen omezením nebo přerušením služeb z důvodů uvedených v čl. 5.5.
- 5.7 Pokud Účastník, kterému bylo poskytovatelem přerušeno poskytování služeb, zaplatí všechny dlužné částky ještě před ukončením smluvního vztahu Poskytovatelem, provede Poskytovatel aktivaci služeb, a to bez zbytečného odkladu po zaplacení všech dlužných částek. Zároveň je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu aktivního poplatku a nákladů účelně spojených s vymáháním pohledávky dle platného Ceníku.
- 5.8 Vypovězením Smlouvy se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za ceny sjednaných služeb či zařízení a periodických cen ani nároku Poskytovatele na zaplacení smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Účastníkem.
- 5.9 Vypovězením Smlouvy uzavřené na dobu určitou ze strany účastníka vzniká Poskytovateli nárok na úhradu všech nákladů spojených s telekomunikačním zařízením a jeho instalací, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek a současně na úhradu 20% ceny služeb zbývajících ode dne uplynutí výpovědní doby do konce sjednané doby trvání smlouvy.
- 5.10 Pokud dojde k uzavření smlouvy s Účastníkem distančním způsobem prostřednictvím prostředku komunikace na dálku a dojde k odstoupení od Smlouvy ze strany Účastníka ještě před termínem instalace objednaných služeb a zařízení zavazuje se Účastník uhradit Poskytovateli veškeré náklady vynaložené na zřízení služby.

## 6. Změny Smlouvy

- 6.1 Účastník je oprávněn požadovat změnu Smlouvy ve smyslu změny či doplnění druhu poskytovaných služeb. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení žádosti o změnu Poskytovateli, pokud nebylo dohodnuto jinak či Účastníkem požadováno provedení změny k pozdějšímu datu. Změnu je možno provést pouze se souhlasem Poskytovatele.
- 6.2 V případě poskytování dalších služeb běží zpoplatnění služby od doby její aktivace Poskytovatelem. Účtování dalších služeb provádí Poskytovatel podle čl. 5.2.
- 6.3 Požadavek na změnu podává Účastník osobně, na základě formuláře dostupného na [www.internext.cz](http://www.internext.cz), prostřednictvím telefonního centra či jiného prostředku komunikace na dálku. Dle pokynů Účastníka bude vyplněn změnový formulář pracovníkem Poskytovatele a změny zahrnuty do Smlouvy. Úplné znění Smlouvy (se zahrnutými změnami) bude Účastníkovi zasláno na vědomí.



## 7. Informace o Účastnících a evidenci údajů

- 7.1 Poskytovatel je oprávněn vytvářet a udržovat provozní elektronický registr (angl. log) o některých službách. Účastník souhlasí, že v případě nutnosti řešení vzniklých nesrovnalostí, tvoří tento registr dokladovou část, informující o uskutečněných operacích Účastníka v síti Poskytovatele.
- 7.2 Poskytovatel je povinen udržovat informace o přenesených objemech dat (nikoliv o jejich obsahu.) Účastníkem pokud je Smlouvou sjednána služba, jejíž cena je od objemu těchto přenesených dat odvozena. Účastník je oprávněn požádat Poskytovatele o poskytnutí těchto informací, Poskytovatel je povinen tyto informace Účastníkovi poskytnout.
- 7.3 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Účastníků, které uložil jako elektronická data nebo jinak, nebo obdržel k uložení, užívat v souladu s právním řádem ČR k účelům provozování svých služeb. Poskytovatel bude zajišťovat patřičnou ochranu informací o Účastníkovi před neoprávněným užitím třetími stranami. Poskytovatel nepřístupní tyto informace třetím osobám s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem, nebo informací schválených Účastníkem. Jedinou informací, která nepodléhá této ochraně je fakt, že strany spolu uzavřely Smlouvu.
- 7.4 Osobní data Účastníka jsou uchovávána a je s nimi nakládáno v souladu se všemi zákonnými ustanoveními vztahujícími se na správu a nakládání s osobními údaji dle zák. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

## 8. Smlouva o poskytování služeb, její ukončení

- 8.1 Smlouvu o poskytnutí služeb je možno uzavřít osobně, v zastoupení či prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Smlouva je účinná dnem uzavření, není-li dohodnuto či v zákoně uvedeno jinak. Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou smluvními stranami.
  - 8.2 Účastník může ukončit tuto Smlouvu, a to vždy písemně, v následujících případech:
    - 8.2.1 výpovědí ve 3 měsíční výpovědní lhůtě bez nutnosti udání důvodu, která začne běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi Poskytovateli. Toto ustanovení se nepoužije, pokud byla k přenosu dat sjednána služba pronájmu datové trasy zařízením Poskytovatele.
    - 8.2.2 výpovědí v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou v 9 měsíční výpovědní lhůtě bez nutnosti udání důvodu, která začne běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi Poskytovateli. Toto ustanovení se použije pouze v případě, že byla Smlouvou sjednána služba pronájmu datové trasy zařízením Poskytovatele.
    - 8.2.3 zrušením ke dni účinnosti změny VP nebo Ceníku služeb znamenající změnu vedoucí ke zhoršení postavení Účastníka.
  - 8.3 Výpovědi Smlouvy i nadále trvá po výpovědní dobu závazek Účastníka uhradit Poskytovateli řádně veškeré dlužné částky. V případě výpovědi smlouvy uzavřené na dobu určitou je účastník povinen uhradit částky specifikované v odstavci 5.9 těchto VP.
  - 8.4 Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu v následujících případech:
    - 8.4.1 Odstoupením od Smlouvy s účinností ke dni doručení, jestliže je Účastník v prodlení s úhradou ceny za služby ve smyslu čl. 5. VP a Účastník ve lhůtě stanovené Poskytovatelem prodlení neodstraní.
    - 8.4.2 Odstoupením od Smlouvy s účinností ke dni doručení, jestliže Poskytovatel zjistí, že Účastník porušuje Smlouvu a VP jiným způsobem, ačkoliv byl Poskytovatelem upozorněn na povinnost odstranit závadný stav a tento neodstraní, zejména z důvodů uvedených v odst. 3.4.5, 3.4.6, 3.4.7 a 3.4.9 těchto VP.
    - 8.4.3 Výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce bez nutnosti udání důvodu. Výpovědní lhůta začíná běžet dnem doručení písemné výpovědi Účastníkovi.
- Odstoupení nebo výpověď zašle Poskytovatel formou doporučeného dopisu na poslední známou adresu Účastníka. V pochybnostech se má za to, že jakákoliv písemnost ze strany Poskytovatele byla Účastníkovi doručena třetí den od jejího odeslání. Nevyzvedne-li si Účastník zásilku, považuje se listina za doručenu, i když se Účastník o tomto nedozvěděl.
- 8.5 Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou, prodlužuje se po uplynutí sjednané doby smluvní vztah o stejné časové období (prolongace), není-li jednou ze smluvních stran minimálně 20 dnů před jeho uplynutím vůči druhé straně písemně projevena vůle smluvní vztah k danému termínu skutečně ukončit (projev vůle musí být doručen druhé smluvní straně minimálně 20 dnů před termínem ukončení smlouvy). Účastník svým podpisem na Smlouvě výslovně potvrzuje, že s tímto ujednáním souhlasí.

## 9. Odpovědnost za škody a náhrada škody

- 9.1 Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinností vyplývajících z těchto VP, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním Poskytovatele.
- 9.2 V případě neposkytnutí služeb v rámci sítě z důvodu na straně Poskytovatele, je odpovědnost Poskytovatele vůči účastníkovi omezena na povinnost urychleně odstranit závadu. V případě, že to bylo dohodnuto ve smlouvě samostatným ujednáním, je Poskytovatel povinen vrátit i účtované a zaplacené částky za dobu neposkytnutí služeb.
- 9.3 Poskytovatel zejména neodpovídá za:
  - 9.3.1 škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů či jiných technických prostředků Účastníka.
  - 9.3.2 škody vzniklé jako důsledek poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Účastníka zajišťující přenos dat.
  - 9.3.3 jakékoli poruchy, výpadky, zpoždění a ztráty dat mimo samotný systém Poskytovatele.

9.3.4 ušlý zisk Účastníka.

9.3.5 kvalitu služby mimo systém Poskytovatele.

9.3.6 škody vzniklé omezením nebo přerušením poskytovaných služeb z důvodu prodlení Účastníka s placením faktur (čl. 5 těchto VP)

- 9.4 Pokud bude dána na straně Poskytovatele povinnost k náhradě škody, je smluvně omezena na 10% z měsíční ceny služeb poskytovaných Účastníkovi.

## 10. Reklamacce

- 10.1 Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu.
- 10.2 Reklamacce na vyúčtování ceny je Účastník povinen uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby.
- 10.3 Reklamacce na poskytovanou službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 10.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 10.5 V případě, že bude reklamacce na vyúčtování ceny shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamacce vráceny zaplacené částky za reklamované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. V případě uznání reklamacce na poskytnuté služby je Poskytovatel povinen vyřešit poskytnutím služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se strany jinak. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů Poskytovatel povinen vystavit daňový dobropis, bude Účastníkovi vrácena nebo započtena výše uvedená platba až na základě potvrzení o přijetí dobropisu Účastníkem.
- 10.6 V případě, že reklamacce poskytnutých služeb nebude z důvodu ležícího na straně Účastníka shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamacce, a to až do výše 100 % těchto nákladů (např. za marný výjezd technika).

## 11. Změna Všeobecných podmínek a jejich platnost

- 11.1 Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat VP, Ceník, a to při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací nebo z důvodu změny obecně závazných právních předpisů.
- 11.2 Poskytovatel je povinen o takových změnách vhodným způsobem informovat Účastníka před nabytím účinnosti takových změn. Za vhodný způsob se považuje zejména zveřejnění změn na Kontaktních místech a na Internetových stránkách.
- 11.3 Pokud se jedná o podstatnou změnu, která pro Účastníka představuje zhoršení smluvních podmínek, je Poskytovatel povinen na své náklady, nejmeně jeden měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny, vyrozumět Účastníka odpovídajícím způsobem o této změně a současně jej informovat o jeho právu zrušit dotčenou službu bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat, a to k datu účinnosti takové změny. Za odpovídající způsob se považuje zejména vyrozumění prostřednictvím informace uvedené na vyúčtování nebo jiné adresné písemné sdělení, vyrozumění učiněné prostřednictvím hlasové nebo SMS zprávy při současném zveřejnění změn na kontaktních místech a na internetových stránkách.

## 12. Právní vztahy a řešení sporů

- 12.1 Smluvní vztah mezi účastníky se řídí právním řádem České republiky, zejména z.č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a na něj navazujícími předpisy.
- 12.2 Případné spory mezi účastníky budou řešeny přednostně dohodou a nebude-li možno dohody dosáhnout, příslušným správním nebo soudním orgánem.
- 12.3 Právní vztahy vzniklé Smlouvou na základě VP, jež nejsou upraveny těmito VP či z.č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích se dále řídí z.č. 89/2012 Sb. – občanský zákoník.

## 13. Ustanovení společná a závěrečná

- 13.1 Aktuální znění VP je zároveň volně přístupné na internetových stránkách Poskytovatele ([www.internext.cz](http://www.internext.cz) - sekce Ceník). Součástí Smlouvy je i potvrzení Účastníka, že byl s VP seznámen a souhlasí s nimi.
- 13.2 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto VP bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevytíkatelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevytíkatelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto VP, která budou vykládána tak, jako by tato nezákonná, neplatná nebo nevytíkatelná ustanovení neexistovala. Strany souhlasí, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevytíkatelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto VP.
- 13.3 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 01.02.2014.