

### **Všeobecné podmínky pro poskytování služeb**

WaveNet.cz, s.r.o. se sídlem Jáchymovská 135/22, Karlovy Vary, 36004, [REDACTED] zapsána dne 25. srpna 2005 do obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Plzni pod spisovou značkou oddíl C, vložka 17682 (dále jen Poskytovatel), vydává v souladu se zákonem č.151/2000Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů (dále jen zákon) tyto

### **Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb**

K poskytování telekomunikačních služeb bylo společnosti WaveNet.cz, s.r.o. vydáno podle zákona č.127/2005Sb., o elektronických komunikacích osvědčení č. 195 ze dne 8. srpna 2005 ČJ 94659/2005-634

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Všeobecné Podmínky) upravují postup při uzavírání Smlouvy o poskytování služeb (dále jen Smlouva) mezi Poskytovatelem a Účastníkem, postup při vyřizování stížností, základní práva a povinnosti smluvních stran a platební podmínky. Podmínky dále stanovují technické, provozní a organizační podmínky nutné pro poskytování těchto telekomunikačních služeb. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.

### **I. Charakteristika poskytovaných služeb**

1. Telekomunikační služby (dále jen Služby) znamenají služby poskytované Poskytovatelem spočívající v přístupu k síti Internet a jejím službám prostřednictvím pevné nebo bezdrátové (mikrovlnné linky).
2. Poskytování Služeb podle těchto Všeobecných podmínek může být zabezpečováno v rámci veřejné telekomunikační sítě Poskytovatele nebo v součinnosti s dalšími poskytovateli telekomunikačních služeb (dále jen Síť poskytovatele).
3. V rámci Služby bude Poskytovatel poskytovat Účastníkovi, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak, následující:
  - přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím Sítě poskytovatele,
  - návrh a přidělení registrovaného IP adresového prostoru podle adresovacího plánu Poskytovatele,
  - možnost zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně
  - poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru
4. Pokud nebude dohodnuto jinak, součástí Služby není poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků, které jsou potřebné pro přístup do sítě Internet.
5. Lokální peering i zahraniční konektivita je zajišťována garantovanou rychlostí připojení. Služba neumožňuje změnu nastavených parametrů ze strany Účastníka.
6. U Služby je připojení Účastníka obvykle zajištěno přes rozhraní typu Ethernet 10/100/1000BaseT.
7. Připojení k českému Internetu (tzv. lokální peering) je realizováno přímým připojením telekomunikační sítě Poskytovatele se sítí dodavatele páteřní konektivity, která je do NIXu realizována kapacitou minimálně 1000 Mbps. Dodavatel páteřní konektivity je členem NIXu.
8. Účastník obdrží IP adresní prostor pro potřebu komerčních WWW serverů, aplikací a přístup do Internetu. Většinou se jedná o 4 IP adresy.
9. Poskytovatel obvykle poskytuje v rámci Služeb rychlosti připojení od 64 Kbps až do 10 Mbps. Požadavky na vyšší rychlost jsou řešeny individuálně.
10. Služby jsou poskytovány nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány. Povinnost poskytovat Služby nepřetržitě, mohou dále omezit obecně závazné právní předpisy nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.
11. Služby jsou poskytovány na celém území České republiky.

### **II. Vznik smluvního vztahu**

1. Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a fyzickou nebo právnickou osobou způsobilou k právním úkonům (dále jen Účastník).
2. Při uzavírání smluvního vztahu je Účastník smluvního vztahu povinen prokázat svoji totožnost potřebnými doklady (podnikatelské subjekty zejména výpisem z obchodního rejstříku). Uzavřením smluvního vztahu se Poskytovatel a Účastník zavazují k dodržování těchto Všeobecných podmínek.
3. Smlouva obsahuje zejména identifikační údaje smluvních stran, kontaktní osobu, variantu a technickou specifikaci požadované služby, cenu, dobu trvání smlouvy, datum zahájení poskytování služby, podpisy smluvních stran.
4. Uzavření, změna, dodatek nebo ukončení Smlouvy je prováděno statutárními zástupci Poskytovatele a Účastníka nebo jejich zmocněnci na základě plné moci.
5. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, po jedné pro každou ze smluvních stran.

### **III. Změna smlouvy**

1. Smlouvu lze měnit pouze písemnými číslovanými dodatky. Pro způsob uzavírání dodatků Smlouvy platí přiměřeně ustanovení o jejím zřizování.

#### IV. Trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.
2. Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od smlouvy, uplynutím doby, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.
3. Každá ze smluvních stran je oprávněna i bez udání důvodu Smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí 30 dní, není-li dohodnuto jinak.
4. Každá se smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy, s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy, v případě, kdy druhá smluvní strana závažným způsobem a přes písemné upozornění porušila své smluvní povinnosti a marně uplynula lhůta určená k nápravě.
5. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb v případě, že Účastník porušil některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek, Smlouvy či obecně závazného právního předpisu a po písemném upozornění Poskytovatelem na takovéto porušení nezjednal ve lhůtě 14 dnů od doručení písemného upozornění nápravu.
6. Je-li Účastník v prodlení s úhradou s placením ceny za Služby delším než 7 dní, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího pozastavit nebo přerušit poskytování Služeb IP/WEB až do doby úplného zaplacení dlužné částky. O této skutečnosti bude Poskytovatel Účastníka informovat formou mailu, nebo dopisem.
7. Jestliže Účastník odstraní příčiny, pro které bylo přerušeno poskytování Služeb, Poskytovatel neprodleně obnoví jejich poskytování.
8. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník ve lhůtě 10 dní od přerušení poskytování Služeb neodstraní příčiny, pro které byla Služba přerušena. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení oznámení o odstoupení Smlouvy.
9. Ukončením smluvního vztahu není Účastník zbaven povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté Služby a jiné výkony poskytnuté až do ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné škody způsobené Poskytovateli. Tímto také nezanikají nároky Poskytovatele na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu.
10. Finanční vypořádání vzájemných závazků bude provedeno do 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy.

#### V. Ceny a platební podmínky

1. Cena za Služby jsou ve Smlouvě stanoveny na základě ceníku Služeb, které jsou k dispozici ve všech provozovnách Poskytovatele, není-li dohodnuto jinak.
2. Cenu za Služby je Účastník povinen platit na základě smlouvy/platebního dokladu bez vyzvání a prodlení, nebo ve lhůtách uvedených na platebních dokladech vystavených Poskytovatelem.
3. Účtovaná částka se považuje za zaplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet u peněžního ústavu Poskytovatele. Úhrada musí být provedena nejpozději ke dni splatnosti účtované částky, jinak je Účastník v prodlení s placením. Poskytovatel má právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Předpokladem vrácení poměrné části ceny za Služby je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady mající za následek přerušení provozu.
5. Reklamací účetních dokladů uplatňuje Účastník do 30 dnů na adrese Poskytovatele písemnou formou s uvedením důvodu reklamace. Spočívá-li reklamovaná vada v nesprávně vyúčtované ceně, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace. Finanční částka z uznané reklamace bude uživateli připsána k dobru v nejbližším účetním termínu, pokud došlo mezitím k jejímu zaplacení Účastníkem na účet Poskytovatele.
6. Při podpisu smlouvy je Účastníkem Poskytovateli uhrazena kauce ve výši jedné pravidelné měsíční platby za službu. Kauce slouží jako jistina za měsíční paušál a je zúčtována při ukončení smluvního vztahu.

#### VI. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Služby za podmínek a v rozsahu uvedených v těchto Všeobecných podmínkách, Smlouvě a obecně závazných právních předpisech.
2. Pokud bylo možno Služby využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady bez zbytečného odkladu.
3. Poskytovatel může dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služeb v případě nezbytných úprav technického zařízení, měření nebo odstraňování poruch.
4. Případné omezení, přerušování, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování Služeb, které budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel Účastníkovi předem.
5. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dohled nad poskytováním Služeb.
6. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost Služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob.
7. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Účastník šíří v rozporu se Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, obecně závaznými předpisy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.

8. Poskytovatel má právo kontroly připojeného koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.
9. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Účastníkem nahlášené nebo jinak zjištěné závady na Síti Poskytovatele v nejkratším možném termínu od jejich nahlášení zjištění.
10. Pokud bude zjištěno při odstraňování poruchy nebo závady, že tato porucha nebo závada není na Síti poskytovatele, ale je lokalizována na zařízeních Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů dle ceníku servisních prací.
11. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv (dat).
12. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.
13. Poskytovatel je povinen dodržovat telekomunikační tajemství.

## VII. Práva a povinnosti Účastníka

1. Účastník má právo na zřízení a nerušené užívání Služeb.
2. Účastník je povinen bezodkladně po vyzvání Poskytovatele zřízené Služby převzít. V případě, že Účastník odmítne zřízené Služby převzít, má se za to, že Účastník Služby převzal k datu, kdy k tomu byl vyzván.
3. Účastník je povinen při využívání Služeb dodržovat tyto Všeobecné podmínky, Smlouvu, obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
4. Účastník je povinen za poskytnuté Služby řádně a včas zaplatit, jakož i uhradit případné smluvní pokuty uplatněné Poskytovatelem.
5. Účastník smí při využívání Služeb používat pouze zařízení, která nenarušují provoz telekomunikační sítě a nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob.
6. Účastník nesmí nic měnit na technickém zařízení veřejné telekomunikační sítě včetně koncového bodu sítě, na koncovém zařízení v majetku Poskytovatele, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat nebo je přemisťovat.
7. Účastník se zavazuje zabezpečit zařízení Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Účastník odpovídá za škodu způsobenou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka ode dne jejich převzetí do doby jejich zpětného převzetí pracovníky Poskytovatele při zrušení příslušné Služby nebo při ukončení Smlouvy.
8. Účastník se zavazuje bezodkladně ohlásit Poskytovateli veškeré závady vzniklé na zařízení Poskytovatele včetně koncového bodu a koncového zařízení v majetku Poskytovatele nebo ztrátu či poškození těchto zařízení.
9. Účastník se zavazuje zajistit souhlas všech dotčených osob, orgánů a majitelů popřípadě správců dotčených nemovitostí s instalací, umístěním a provozem veškerého zařízení potřebného pro plnění Smlouvy.
10. Účastník se zavazuje zajistit energetické napájení a potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení nutných pro poskytování Služeb.
11. Účastník se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při instalaci, změně, odstraňování poruch či závad nebo při deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanými Službami.
12. Účastník se zavazuje zajistit přístup pověřených pracovníků Poskytovatele či pracovníků třetí osoby, kteří se prokážou pověřením Poskytovatele k umístěnému zařízení v majetku Poskytovatele.
13. Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta.
14. Účastník nesmí využívat Služby k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesláním nevyžádaných dat.
15. Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služeb. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde. Za zneužití Služby se považuje zejména:
  - zajištění si, nebo snaha zajistit si pro Služby jakékoliv prostředky nebo zařízení s úmyslem se vyhnout placení,
  - zpřístupnění neveřejných informací, pozměnění nebo zničení informací jiného uživatele Služeb bez jeho souhlasu jakýmkoliv prostředky nebo zařízením, nebo pokus tak učinit, - bránění v používání Služeb jiným uživatelům.
16. Účastník je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy, adresy trvalého pobytu, sídla, právní formy uživatele a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je podstatným porušením smlouvy.

## VIII. Reklamacce

1. Účastník má právo na Reklamaci vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.
2. Reklamacce se uplatňují písemně doporučeným dopisem na adrese WaveNet.cz, s.r.o., Jáchymovská 135/22, 360 04 Karlovy Vary
3. Reklamacce týkající se závad musí být podány na kontaktní centrum Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od výskytu Závady, jinak právo zanikne.
4. Reklamacce bude vyřízena ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamacce Poskytovateli.
5. V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacce Služby, je oprávněn obrátit se do 30 dnů od vyřízení reklamacce na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Český telekomunikační úřad, [spotřebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotřebitelskespory@ctu.cz) adresy jednotlivých odborů: <https://www.ctu.cz>

#### **IX. Ohlašování závad**

1. Účastník ohlašuje závady Služby telefonem na dohledové a řídicí centrum Poskytovatele, které je připraveno přijímat hlášení o závadách.
2. Účastník je povinen ohlásit své jméno a firmu, telefon, typ služby, číslo smlouvy, lokalitu připojení, kontaktní jméno pověřené osoby, popis poruchy.
3. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Účastníkovi písemné nebo elektronické potvrzení ohlášené závady.
4. Kontakt na dohledové a řídicí centrum Poskytovatele:

**Ohlašování poruch po-pá 8.00-20.00, so-ne, svátky 9.00-16.00:  
telefon: 774 443 308**

#### **X. Ochrana informací**

1. Poskytovatel a Účastník považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu nebo, které se dozvěděly v souvislosti s plněním Smlouvy, a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti trvá i po ukončení Smlouvy.
2. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
  - informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva,
  - informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti,
  - informace vyžadované soudy, správními orgány činnými v trestním řízení.
3. Poskytovatel se řídí Zásadami ochrany osobních údajů, dále jen „Zásady GDPR“ které jsou nedílnou součástí těchto všeobecných podmínek. Aktuální znění je k nalezení na [http://wavenet.cz/doc/zasady\\_gdpr.pdf](http://wavenet.cz/doc/zasady_gdpr.pdf)

#### **XI. Doručování**

1. Pro účely smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Účastníkem se za doručenou považuje písemnost:
  - předaná a převzatá druhou stranou osobně,
  - doručená subjektem poskytující poštovní služby
  - doručena jiným způsobem, pokud byl jiný způsob doručení dohodnut s Účastníkem.
2. V případě písemností doručených subjektem poskytujícím poštovní služby, se považuje písemnost za doručenou, pokud bude prokázáno dodání zásilky na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době.

#### **XII. Závěrečná ustanovení**

1. Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb nabývají platnosti a účinnosti dnem 26.7.2018
2. Právní vztahy při poskytování Služeb se řídí Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, zákonem o telekomunikacích a občanským zákoníkem.

V Karlových Varech dne 26.7.2018