

# Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

## 1. Úvodní ustanovení

„**Poskytovatelem**“ se rozumí provozovatel sítě společnost Winet Solutions, s.r.o. se sídlem Slezská 557, 741 01 Nový Jičín, IČ: 047 91 983, zajišťující provoz optické, metalické a bezdrátové sítě a prostřednictvím této sítě dále připojení uživatelů k internetu

„**Službou**“ se rozumí služba elektronických komunikací

„**Všeobecnými podmínkami**“ se rozumí tyto Všeobecné podmínky, které jsou nedílnou součástí smlouvy a jsou v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen VP).

„**Účastníkem**“ se rozumí osoba, která s Poskytovatelem uzavřela smlouvu o poskytování dostupné služby elektronických komunikací, internetových služeb.

„**Smlouvou**“ se rozumí Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřenou mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

„**Koncovým zařízením**“ se rozumí Koncové zařízení sloužící k užívání Služeb.

„**Ceníkem**“ se rozumí Ceník Služeb, který vydává poskytovatel a který je přístupný na stránkách Poskytovatele [www.winetsolutions.cz](http://www.winetsolutions.cz)

„**Klientským rozhraním**“ se rozumí webové rozhraní Účastnického účtu dostupné na adrese: <http://klient.winetsolutions.cz>

„**IPTV**“ se rozumí digitální televize provozována přes Službu internet.

„**Minimální doba užívání**“ se rozumí doba od uzavření Smlouvy, vyjádřena v celých kalendářních měsících. Pokud není Minimální doba užívání uvedena ve Smlouvě, má se za to, že tato doba je 1 měsíc.

„**ZoEK**“ se rozumí Zákon o Elektronických Komunikacích v platném znění.

## 2. Poskytování služeb

2.1 Formulář smlouvy o poskytování Služeb, tyto všeobecné podmínky a Ceník jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele na adrese [www.winetsolutions.cz](http://www.winetsolutions.cz) ve formátu PDF, v tištěné formě v Provozovně poskytovatele, případně mohou být zaslány e-mailem, pokud o to zájemce Poskytovatele požádá. Aktuální specifikace Služeb a informace o doplňkových službách jsou uveřejňovány na internetových stránkách Poskytovatele [www.winetsolutions.cz](http://www.winetsolutions.cz).

2.2 Poskytovatel poskytuje Účastníkům Službu v rozsahu sjednaném ve Smlouvě. Účastník se zavazuje plnit své povinnosti dle Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek a za objednané služby platit příslušné poplatky v souladu se smluvními dokumenty a aktuálním vyúčtováním podle Ceníku Poskytovatele.

2.3 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit nabídku Služby. Účastník bere na vědomí, že skladba jednotlivých Služeb může být měněna nezávisle na vůli Účastníka i Poskytovatele a souhlasí s tím.

2.4 Poskytovatel je povinen Účastníkovi v souladu se Smlouvou a těmito VP zřídit a nepřetržitě poskytovat Služby elektronických komunikací, které jsou předmětem Smlouvy, a to za Cenu dle Ceníku, nebo Cenu uvedenou ve Formuláři smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služby nejpozději do 30 dnů od vybudování přípojky Zákazníka k Přístupové síti, pokud není ve Formuláři smlouvy uveden jiný závazný termín.

2.5 Poskytovatel tímto prohlašuje, že má potřebná oprávnění k výkonu všech práv a povinností dle Smlouvy a Všeobecných podmínek.

2.6 Poskytovatel je oprávněn odmítnout poskytování Služeb a odstoupit od Smlouvy bez nároku na náhradu nákladů, které Zájemci nebo Zákazníkovi mohli vzniknout, v případě, kdy není při vynaložení přiměřeného úsilí možné Zájemce připojit k Přístupové síti zejména pak v případě, kdy se Poskytovateli, nebo jeho smluvnímu partnerovi, zajišťujícímu Přístupovou síť, nepodaří získat pravomocné rozhodnutí o umístění stavby Přístupové sítě a nebo vypořádat majetkoprávní vztahy k tomuto vybudování potřebné.

2.7 Poskytovatel má právo změnit poskytované Služby nebo podmínky Smlouvy, bude-li tak povinen učinit na výzvu Českého telekomunikačního úřadu. Taková změna není důvodem pro odstoupení od Smlouvy ze strany Účastníka ani porušení smlouvy.

2.8 Minimální nabízená a minimální garantovaná úroveň kvality poskytované Služby je stanovena její dostupností po 95% času zúčtovacího období. Další minimální parametry jsou uvedeny v čl. 7 těchto VP. V případě, kdy úroveň kvality služby poklesne pod tuto hodnotu, sníží Poskytovatel Účastníkovi v následujícím zúčtovacím období adekvátně Cenu Služby, pokud Zákazník řádně a včas uplatní reklamaci v těchto VP.

2.9 Poskytovatel je povinen udržovat Zařízení Poskytovatele a Přístupnou síť v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v obvyklé kvalitě.

2.10 Poskytovatel nese odpovědnost za škody, které mohou Účastníkovi vzniknout při přerušení poskytování Služeb z jakéhokoliv důvodu. (§64, odst 12, ZoEK).

2.11 Za účelem měření a řízení provozu v Přístupové síti užívá Poskytovatel, nebo jeho smluvní partner, zajišťující Přístupovou síť, postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry Přístupové sítě, a to především systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek Přístupové sítě, včasné navýšování její kapacity, včetně kapacity propojení s tuzemskými i mezinárodními operátory. Tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných Služeb.

2.12 Poskytovatel je oprávněn omezit Zákazníkovi některé parametry Služby v případě, kdy objem přenášených dat opakovaně několikanásobně překračuje průměr vypočítaný z přenosu dat všech Účastníků stejné Služby, a to za účelem řízení provozu v síti elektronických komunikací a zabránění naplnění kapacity, když naplněním kapacity může dojít k omezení rozsahu nebo kvality poskytovaných Služeb.

### **3. Užívání služeb**

3.1 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy. Současně prohlašuje, že pro případ nezbytné instalace sítě elektronických komunikací, internetových služeb v nemovitosti, v níž má být zřízen Koncový bod, udělil vlastník této nemovitosti s instalací souhlas. V případě nesplnění této povinnosti odpovídá Účastník za škodu, která tímto Poskytovateli vznikne.

3.2 Účastník je povinen informovat Poskytovatele o každé změně údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě (zejm. telefonické spojení a adresy pro doručování korespondence a to zpravidla předem nejpozději však do 7 dnů od data změny. Pokud tak neučiní, bere na vědomí, že může zmařit doručení písemnosti dle Smlouvy nebo VP a případné doručení písemností tak bude účinné i pro případ, že budou zaslány na neaktuální adresu Účastníka.

3.3 Je-li pro realizaci dodávky Služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem Koncového zařízení Účastníka, je Účastník povinen je na své náklady zabezpečit. Účastník se zavazuje seznámit se na vlastní náklady se zásadami obsluhy síťových služeb a elektronických komunikačních zařízení, jejichž znalost je nezbytná k užívání Služeb.

3.4 Účastník tímto uděluje Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřenému dodavateli souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou Služeb, zejména s montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřeními či demontáží apod. Zařízení Poskytovatele a Doplnkového zařízení v prostorách místa instalace v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází Koncový bod, a to za přítomnosti Účastníka či jeho zástupce. Za účelem plnění Smlouvy se Účastník zavazuje umožnit na požádání Poskytovateli nebo Poskytovatelem pověřenému dodavateli přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání Smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením. Účastník bere

na vědomí, že neposkytnutí součinnosti podle tohoto ustanovení může mít za následek nemožnost poskytování Služeb či omezení jejich poskytování.

3.5 Účastník bere na vědomí, že instalace, kontrola, údržba, opravy Zařízení Poskytovatele a Doplňkových zařízení může vést k výpadku Služeb.

3.6 Účastník se zavazuje užívat Služby výhradně pro svou vlastní potřebu a umožnit užívání Služby pouze osobám sdílejícím s Účastníkem společnou domácnost. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nesmí Účastník umožnit užití Služeb třetími osobami, a to ani zdarma, ani za úplaty. Porušení tohoto ustanovení se považuje za podstatné porušení Smlouvy. Účastník odpovídá za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání Služeb třetími osobami. Porušení tohoto zákazu je důvodem pro okamžité odstoupení od Smlouvy se strany Poskytovatele a Účastník uhradí Poskytovateli smluvní pokutu 10.000Kč. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároků Poskytovatele na náhradu vzniklé škody a ušlého zisku.

3.7 Účastník se dále zavazuje:

- a) Užívat služby v souladu s jejich specifikací, těmito VP a účinnými obecně závaznými právními předpisy; Účastník je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o každé změně Služeb, kterou Účastník neinicíoval, nebo mu nebyla ze strany Poskytovatele oznámena.
- b) Nezasahovat do zařízení sítí Poskytovatele, neměnit nastavení Koncových zařízení ve vlastnictví Poskytovatele.
- c) Nepřipojovat ke Koncovému bodu, ani k Doplňkovému zařízení taková zařízení, jejichž povaha, účel nebo užití nejsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy či VP.
- d) Neužívat Službu způsobem nebo k účelům porušujícím obecně závazné právní předpisy nebo práva třetích osob. Účastník zejména nesmí podnikat jakékoli pokusy o vstup do sítí, systémů či služeb, pro které nemá předem zajištěné příslušné oprávnění či souhlas od jejich vlastníka či provozovatele.
- e) Neuskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání a rozesílat spamy.

3.8 Účastník se dále zavazuje nepoužívat a nešířit jakékoli nástroje, kódy nebo prostředky ohrožující bezpečnost a integritu sítí Poskytovatele či třetích stran, popř. Koncových zařízení ostatních Účastníků.

3.9 Zákazník je srozuměn s tím, že využívání služeb třetích osob, které jsou náročné na přenos dat, jako například televizní vysílání prostřednictvím Internetu, může mít vliv na rychlost připojení při současném využívání několika těchto služeb v jednom Místě připojení.

3.10 Jakékoliv porušení povinností uvedených v tomto článku, nebo jakékoliv jednání, které lze označit za zneužití Služeb zaviněné Účastníkem, je považováno za podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování Služeb Účastníkovi, a to i bez předchozího upozornění. Doloží-li Účastník Poskytovateli, že zjednal nápravu, Poskytovatel může obnovit poskytování Služeb a to zpravidla na Účastníkovou písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku dle Ceníku.

3.11 V případě porušení kterékoliv z povinností uvedených v tomto článku je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši 10.000 Kč za každé takové porušení a Účastník je povinen takovou smluvní pokutu Poskytovateli uhradit. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároků Poskytovatele na náhradu vzniklé škody a ušlého zisku.

#### **4. Zařízení pro poskytování a užívání Služeb**

4.1 Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součástí, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány (Koncový bod), ve výlučném vlastnictví Poskytovatele a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.

4.2 Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak, je Účastník povinen si v souladu s obecně závaznými právními předpisy na své náklady zajistit hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace), vstupní a výstupní zařízení potřebné pro funkční připojení ke Koncovému bodu.

4.3 Za účelem užívání Služeb a na základě předchozí písemné dohody s Účastníkem může Poskytovatel dočasně Účastníkovi poskytnout Doplňková zařízení, tato výpůjčka může být podmíněna zaplacením zálohy Účastníkem, a to v souladu se zněním Ceníků účinným v době uzavření dohody o výpůjčce.

4.4 Účastník se zavazuje užívat Zařízení poskytovatele a Doplnková zařízení řádně, v souladu s pokyny Poskytovatele resp. v souladu s pokyny výrobce příslušného zařízení zejména tak, aby užíváním nesnížil jeho funkčnost nebo je nadměrně neopotřeboval. Zejména se Účastník zavazuje nepřipojovat k Zařízení Poskytovatele ani k Doplnkovým zařízením žádné stroje, přístroje či jiná zařízení, která nesplňují požadavky příslušných obecně závazných právních předpisů České republiky, po případě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

4.5 Poskytovatel je oprávněn převést vlastnictví k vybraných Doplnkovým zařízením na Účastníka, přičemž toto bude vyznačeno ve Smlouvě. Vlastnictví je převáděno dle podmínek Ceníku.

4.6 Účastník je povinen vrátit Zařízení Poskytovatele nebo Doplnková zařízení do 14 dnů od ukončení smlouvy a to na vlastní náklady, pokud se strany nedohodnou jinak.

4.7 Jestliže Účastník nevrátí Zařízení Poskytovatele nebo Doplnková zařízení ve lhůtě uvedené v odstavci 4.6 nebo je vrátí ve stavu nefunkčnosti nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100% hodnoty takového zařízení uvedené v Ceníku v den uzavření Smlouvy.

4.8 Účastník není oprávněn se Zařízením Poskytovatele jakkoliv nakládat, poskytovat taková zařízení jako zástavu nebo vyvést mimo území České republiky. Účastník není oprávněn do Zařízení Poskytovatele ani do Doplnkového zařízení jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od Poskytovatele předchozí písemný souhlas. Porušení povinnosti Účastníka dle tohoto článku je považováno za podstatné porušení Smlouvy.

4.9 Účastník je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o odcizení, ztrátě, zničení nebo poškození Zařízení Poskytovatele či Doplnkového zařízení nejpozději od 24 hodin od vzniku takové události nebo zjištění, že taková událost nastala. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození takového zařízení nebo jeho části dle předchozí věty, má Účastník právo na jeho výměnu, a to po zaplacení škody, která Poskytovateli vznikla. V případě, že dojde ke ztrátě, zničení, odcizení nebo poškození zařízení v souvislosti s porušením povinnosti dle ods. 4.8 Všeobecných podmínek, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny zařízení dle Ceníku.

## **5. IPTV**

5.1 Programová nabídka Digitální televize je přebírána od provozovatele převzatého televizního vysílání společnosti 4NET.TV services, s.r.o., která je jako provozovatel převzatého vysílání registrována Radou pro rozhlasové a televizní vysílání pod SP. zn./Udebt.“ 2010/948/sve/Kon ze dne 19.10.2010. Společnost 4NET.TV services, s.r.o., má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy.

5.2 Společnost 4NET.TV services, s.r.o., rovněž vykonává redakční odpovědnost u audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání.

5.3 Službu Digitální televize lze poskytnout Účastníkovi pouze společně se službou Připojení k Internetu.

5.4 Pro využívání Služby Digitální televize je nutné pořízení Televizního settopboxu ze strany Účastníka. Televizní settopbox dodá Poskytovatel Účastníkovi na základě výběru jeho typu a způsobu úhrady ve Formuláři smlouvy. Zařízení Účastníka musí být opatřeno vstupem pro kabel typu HDMI. Pro ostatní typy konektorů je nutná redukce nebo jiný typ kabelu, který se prodává samostatně. Televizní settopbox se k síti Poskytovatele připojuje kabelem typu Ethernet, konektorem RJ45 (může být vyžadováno pořízení síťového rozbočovače a nebo WiFi routeru).

5.5 Obsah Služby digitální televize je nabízen ve formě cenových tarifů. Účastník si může k cenovému tarifu přibjednat také Tématické balíčky. Aktuální programová nabídka se seznamem kanálů i Tématických balíčků je vždy uveřejněna na internetových stránkách [www.winetsolutions.cz](http://www.winetsolutions.cz).

5.6 Účastník bere na vědomí, že programová nabídka respektive obsah balíčků se může měnit bez předchozího upozornění. Účastník rovněž bere na vědomí, že služba archivu vysílání, nahrávání, funkce timeshift, možnost sledování na počítači a mobilních zařízeních nemusí být z licenčních důvodů dostupná u všech televizních kanálů.

## **6. Provozovna poskytovatele**

Provozovnou Poskytovatele se rozumí sídlo Poskytovatele a další provozovny, jejichž seznam je dostupný na internetové adrese [www.winetsolutions.cz/kontakty](http://www.winetsolutions.cz/kontakty).

## **7. Vady, servis a reklamace**

7.1 Objektivní měření rychlosti služby Připojení internetu lze provádět podle pokynů na internetové adrese [www.speedtest.winetsolutions.cz](http://www.speedtest.winetsolutions.cz).

7.2 Telefonická linka technické podpory Služeb Poskytovatele je k dispozici na telefonním čísle 602 812 882. Linka je dostupná pondělí – pátek od 8:00 do 17:00 telefonicky a sobota – neděle od 9:00 do 14:00 formou SMS.

7.3 Garance deklarované přenosové kapacity u služby Připojení k Internetu, kde není minimální zaručená přenosová kapacita uvedená v Ceníku, je pevně daná minimální rychlostí Download/Upload 128kbps. Přenosová kapacita, která při měření dle článku 7.1 těchto VP opakovaně neklesne pod 128kbps deklarované rychlosti, se nepovažuje za vadu Služby Připojení k internetu.

Rozhodujícím faktorem pro objektivní stanovení, zda se jedná nebo nejedná o vadu poskytované služby, tedy oprávněnosti případné reklamace, je provedení opakovaného měření servisním technikem Poskytovatele v místě instalace za použití měřících prostředků Poskytovatele, aby se vyloučila závada, nebo nedostatečný výkon Zařízení Účastníka.

7.4 Účastník je povinen ohlásit Poskytovateli omezení nebo přerušení Služeb, závady na Zařízení Poskytovatele nebo na Doplňkových zařízeních neprodleně po jejich zjištění.

7.5 Pokud uživatel nahlásí nefunkčnost internetu na technické podpoře, je provozovatel povinen do 5-ti pracovních dnů zahájit práce k odstranění závady. Provozovatel neodpovídá za výpadky el. energie. Při nefunkčnosti delší než 5 pracovních dnů bude uživateli vrácena (zápočtem) poměrná část zaplaceného paušálu na základě písemné žádosti.

7.6 Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy Závadu zaviniil Účastník nebo třetí osoba z důvodu na straně Účastníka, je-li Závada způsobena poruchou na Koncovém zařízení Účastníka nebo jestliže Účastník trval na servisním zásahu i přestože byl upozorněn na skutečnost, že Závada není na zařízení Poskytovatele.

7.7 V případě, že se Účastník domnívá, že poskytnuté Služby svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají deklarovaným podmínkám, a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za ty to vady uplatnit. Vady v nesprávných vyúčtovaných pravidelných poplatcích popř. jiných platbách za poskytnuté Služby je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení vyúčtování, jinak Účastníkovo právo zanikne. Jiné vady poskytnuté Služby je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby.

7.8 Uplatnění reklamace výše účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté Služby v plné výši do data splatnosti.

7.9 Poskytovatel vyřídí reklamaci vyúčtované ceny do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

V případě kladného vyřízení reklamace je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamace.

Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podle tohoto odstavce, je Účastník oprávněn uplatnit u příslušného orgánu své námitky proti způsobu vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení vyřízení reklamace.

7.10 Ostatní případy reklamací Účastníka vyřídí Poskytovatel podle jejich složitosti a případné technické nebo administrativní náročnosti.

7.11 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel není povinen uhradit Účastníkovi náhradu škody vzniklou důsledkem neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

7.12 Účastník se zavazuje uhradit servisní poplatky podle aktuálně platného Ceníku Poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vydané Účastníkem nad rámec odstranění Závad či poruch zařízení, které nese Poskytovatel podle odst. 7.6 Všeobecných podmínek.

## **8. Klientské rozhraní**

8.1 Na internetové adrese [www.winetsolutions.cz](http://www.winetsolutions.cz) může Účastník po přihlášení zobrazit a stahovat Vyúčtování a autorizovaně komunikovat s Poskytovatelem.

## **9. Úhrada za poskytované služby**

9.1 Účastník se zavazuje hradit cenu za poskytované služby měsíčně se platností do 15. dne v měsíci za aktuální kalendářní měsíc. Preferovaným způsobem úhrady je trvalý příkaz.

9.2 Při platbě trvalým bankovním převodem je třeba správně uvést variabilní symbol, kterým je číslo smlouvy. Závazek se považuje ve všech případech způsobu platby za splněný ve chvíli připsání finančních prostředků na bankovní účet Poskytovatele. Pokud Účastník při platbě uvede chybný nebo neuvede žádný variabilní symbol, považuje se závazek za splněný ke dni ručního dohledání a spárování platby Poskytovatelem.

9.3 Poskytovatel je oprávněn dočasně omezit Služby v případě, kdy se Účastník ocitne v prodlení při plnění peněžního závazku delším než 14 dní. Před tímto omezením Poskytovatel zašle upomínku formou SMS a e-mailu (informace uvedené Účastníkem ve Smlouvě).

Doba, po kterou je Účastník omezen ve využívání Služby pro neplnění závazků, se považuje za řádné plnění Služby ze strany Poskytovatele a náleží mu za to úplata, jako by byla poskytována bez omezení.

9.4 Pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou a Zákazník se ocitne v prodlení s plněním závazků delším než 3 po sobě jdoucí zúčtovací období, má Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy a vyúčtovat Účastníkovi 100% zbývajících měsíčních paušálů do konce původní platnosti Smlouvy, včetně úhrady Koncového zařízení.

9.5 Poskytovatel má právo předat vymáhání splatné pohledávky třetí osobě. Zároveň má Poskytovatel právo postoupit splatné pohledávky za Účastníka třetí osobě v souladu s platným ustanovením občanského zákoníku.

9.6 Vyúčtování je zasláno zdarma elektronicky na e-mailovou adresu Účastníka vždy první pracovní den nového měsíce. Vyúčtování obsahuje označení zúčtovaného období, kterého se týká, rozpis jednotlivých položek a informaci o úhradě. Zároveň bude vyúčtování k dispozici v Klientském rozhraní.

## **10. Trvání a zánik Smlouvy**

10.1 Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami a účinná dnem zahájení dodávky Služeb, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Dodávka Služeb je zahájena v den úspěšné instalace Koncového bodu popř. zařízení Poskytovatele. Úspěšnost instalace může Poskytovatel ověřit pomocí Koncového zařízení Účastníka. Obě strany mohou tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu, avšak Účastník je oprávněn Smlouvu vypovědět až po uplynutí Minimální doby užívání; v případě, že bude výpověď podána dříve nastanou právní účinky výpovědi dnem uplynutím Minimální doby užívání. Minimální doba užívání se vztahuje i na jednotlivé Služby objednané po uzavření Smlouvy a bude vyznačena v písemné dohodě o změně Smlouvy. Vypovědět nebo objednat lze i jednotlivou Službu dle nabídky Poskytovatele. V případě, že ve výpovědi nebude uvedeno, které Služby se týká, má se za to že se výpověď týká Smlouvy jako celku.

10.2 Pokud je ve Formuláři smlouvy uvedena doba trvání Smlouvy na dobu neurčitou, výpovědní doba je 2 měsíce a začíná běžet od prvního dne v měsíci, který následuje po měsíci v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

10.3 Při ukončení Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou se zavazuje Zákazník Koncové zařízení na své náklady vrátit Poskytovateli a to do 14 dnů po ukončení Smlouvy. Koncové zařízení může Zákazník vrátit osobně nebo zasláním na adresu Provozovny Poskytovatele, nebo si prostřednictvím Zákaznické linky dohodnout vyzvednutí Koncového zařízení pověřenou osobou Poskytovatele za poplatek dle Ceníků.

10.4 V případě uzavírání Smlouvy o poskytování Služeb elektronických komunikací za podmínek vyplývajících se Speciální podmíněné Nabídky, je tato Smlouva uzavřena na dobu určitou 24 měsíců.

10.5 Smlouva uzavřená na dobu určitou se po jejím uplynutí automaticky prodlužuje na dobu neurčitou a veškerá zvýhodněná nabídka se převádí na standardní ceny. Poskytovatel vyrozumí Účastníka způsobem, který si určil pro zaslání Vyúčtování, nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak Smlouvu ukončit.

10.6 V případě, že Účastník ukončí Smlouvu, která je uzavřena na dobu určitou před uplynutím smluvní doby, je povinen uhradit Poskytovateli 20% plateb zbývajících do uplynutí doby určité o kterou Účastník svou výpovědí svůj smluvní vztah zkrátí. Zároveň je Účastník povinen uhradit Poskytovateli v plné výši cenu Koncového zařízení, pokud není jeho vlastnictvím a je dodáno Poskytovatelem. Cena zařízení je uvedena na dodacím listě, popř. Smlouvě o připojení či jiném dokladu.

10.7 Po dobu plynutí výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě smlouvy.

10.8 Výpověď smlouvy musí být vždy provedena písemnou formou a zaslána pouze **DOPORUČENÝM DOPISEM na adresu: Winet Solutions s.r.o., Dostála Bystřiny 5, 741 01 Nový Jičín.**

### **11. Přerušování poskytování Služeb z technických důvodů**

11.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služeb z důvodu údržby Přístupové sítě, nebo aktualizace software Koncového zařízení. Pokud bude Poskytovatel plánovat omezení nebo přerušování poskytování Služeb, oznámí to Účastníkovi minimálně 3 dny předem formou SMS a e-mailem.

11.2 Poskytovatel je oprávněn omezit částečně nebo i zcela poskytování Služeb z důvodů narušení bezpečnosti a integrity Přístupové sítě, bezpečnosti Služeb, při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti, či ze závažných technických, provozních, nebo zákonných důvodů. Toto případné přerušování bude oznámeno Účastníkovi, pokud to bude možné.

11.3 Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost části sítě Internet mimo Přístupovou síť a s tím související nefunkčnost Služeb.

11.4 Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služby na dobu nezbytně nutnou v případě zásahu vyšší moci, kterou se rozumí ozbrojené konflikty, války, teroristické útoky, epidemie, povodně, požáry, pád letadla, exploze, radioaktivita, extrémní meteorologické či atmosferické jevy, pády vesmírných těles, kosmické zařízení, výpadky elektrické energie a jiné obdobné jevy či mimořádné události.

11.5 Povinnost zajistit dostupnost Služeb v rozsahu uvedeném ve Smlouvě nemůže být splněna, jestliže hrozí nebezpečí přetížení sítě nebo takové přetížení nastane. V této situaci je Účastník oprávněn užívat služby jen v rámci povolené kapacity.

### **12. Změna smlouvy**

Poskytovatel je oprávněn měnit jednostranně obsah Smlouvy, Ceníku, respektive obsah těchto VP za podmínek, že informuje zákazníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změna Smlouvy a nebo VP a uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a na svých internetových stránkách. Zároveň Poskytovatel informuje Zákazníka o uveřejnění způsobem, který si zvolil pro zaslání Vyúčtování. Pokud se jedná o podstatou změnu Smlouvy, která vede ke zhoršení postavení zákazníka, je Poskytovatel povinen informovat Zákazníka o možnosti ukončení Smlouvy bez nutnosti úhrady vyrovnání dle článku 10 těchto VP, jestliže Zákazník nebude tyto nové podmínky Smlouvy akceptovat a to s minimální dobou tří týdnů pro odstoupení od Smlouvy. Právo podle tohoto odstavce nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy, nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

12.1 Zákazník může požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, zejména pak změnu tarifu dle Ceníků, změnu osobních údajů a změnu Místa instalace, pokud to bude možné. Změnu tarifu je možné provádět jednou za kalendářní měsíc a to pouze ke smlouvě na dobu neurčitou.

12.2 Při změně Místa Instalace mohou být účtovány dodatečné náklady dle Ceníku.

### **13. Ochrana a zpracování osobních údajů**

13.1 Poskytovatel je oprávněn přijímat a zpracovávat osobní údaje Závěmce a Zákazníka, vyžadované Zákonem o Elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. v platném znění, k uzavření Smlouvy a nutné pro evidenci v informačním systému Poskytovatele a užívat je v souladu se zákonem č. 101/2012 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění, nebo právního předpisu jej nahrazujícího a v souladu se Zákonem o Elektronických komunikacích.

13.2 Poskytovatel je oprávněn předávat jiným provozovatelům komunikačních sítí a poskytovatelům služeb elektronických komunikací ty údaje o Zákazníkovi, které slouží k identifikaci a prevenci zneužívání sítě a Služeb Elektronických komunikací (kterým se rozumí také soustavné opožděné placení nebo neplacení Ceny za poskytnuté Služby).

13.3 Závěmce a Zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení a Nabídek Poskytovatele. Tento souhlas může Zákazník a Závěmce kdykoliv písemně odvolat.

13.3 Poskytovatel vede aktuální databázi Závěmců a Zákazníků, jejich oprávněných zástupců (dále také „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb elektronických komunikací. Osobními a identifikačními údaji (dále jen „Údaje“) Subjektů údajů v databázi zákazníků se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo / identifikátor, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mailová adresa, údaje získané od zákazníka marketingovými průzkumy, dále informace o platební morálce a bankovním spojení. Poskytovatel chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků.

13.4 Poskytovatel je ze zákona povinen uchovávat také Provozní a lokalizační údaje. Provozními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracováváné pro potřeby přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, nebo pro její účtování, zejména adresa datového spojení (např. URL adresa), datum čas, doba trvání přenosu, druh poskytnuté Služby elektronických komunikací, údaje o využívání služeb a chování Zákazníka. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracováváné v sítích elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu Koncového zařízení, zejména číslo, název a umístění Místa instalace, respektive Koncového zařízení.

### **14. Rozhodné právo a řešení sporů**

14.1 Zákazník a Poskytovatel se zavazují veškeré spory řešit přednostně smírnou dohodou, za pomoci vzájemné komunikace a objektivního vysvětlení všech rozhodných skutečností a právního výkladu jednotlivých ustanovení vztahujících se zákonů.

14.2 Zákazník i Poskytovatel jsou oprávněni se obrátit se smírně nevyřešeným sporem, týkajícím se povinností uložených Zákonem o elektronických komunikacích na Český telekomunikační úřad. S ostatními smírně nevyřešenými spory, zejména pak týkající se ustanovení občanského zákoníku, jsou Poskytovatel a Zákazník oprávněni se obrátit na soud.

14.3 Rozhodným právem je právo České republiky případný spor bude řešen v českém jazyce. V případě rozporu v tvrzení smluvních stran mají přednost záznamy Poskytovatele v jeho informačním systému.

### **15. Společná a závěrečná ustanovením**

15.1 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývajících Účastníkovi ze Smlouvy na třetí osobu.

15.2 Zákazník bere na vědomí, že v případě ukončení Smlouvy ztrácí nárok na vyhrazenou veřejnou IPv4 adresu, pokud během trvání Smlouvy byla ze strany Poskytovatele zapůjčena.

15.3 Zákazník a Poskytovatel si sjednávají účinnou fikci doručení poštovní korespondence. Veškeré písemnosti doručované v souvislosti se Smlouvou a nebo plnění peněžního závazku, se považují za doručené také v den, kdy se zásilka obsahující doručovanou písemnost vrátila Poskytovateli z jakéhokoliv důvodu zpět jako nedoručená.

15.4 Zákazník prohlašuje, že je v takovém ekonomickém postavení, že podmínky Smlouvy pro něj nejsou odrazující od případné změny poskytovatele služeb elektronických komunikací.

15.5 Poskytovatel je oprávněn Účastníkovi přidělit přístupové heslo do Klientského rozhraní a Účastník se zavazuje se svým přístupovým heslem nakládat jako s důvěrným údajem a nese odpovědnost za nakládání se svým heslem, za jeho ztrátu či prozrazení. V případě prozrazení či ztráty hesla je Účastník povinen toto neprodleně oznámit Poskytovateli.

15.6 Zákazník prohlašuje, že se s těmito VP, Formulářem smlouvy a Ceníkem seznámil a jsou srozumitelné, že s nimi souhlasí a že nežádá po Poskytovateli další vysvětlení.

15.7 Zákazník se zavazuje zachovávat mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy, zejména pak o podmínkách Smlouvy, důvěrných informacích a informacích, které mají nebo mohou mít povahu obchodního tajemství ve smyslu ustanovení občanského zákoníků, které se dozvěděl v souvislosti se Smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání, a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu Poskytovatele (výjimku definují platné právní předpisy).

15.8 Poskytovatel a Účastník se dohodli, že Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti ze Smlouvy, jakož i tuto Smlouvu jako celek podstoupit na třetí osobu nebo nabyvatele části podniku, či zastavit. K takovýmto krokům Účastník uděluje svůj výslovný souhlas.

15.9 Bude-li některé ustanovení těchto VP, Ceníku či Formuláře smlouvy shledáno neplatným, nezákonným nebo nevyhnutelným, nebude tím dotčena platnost ostatních ustanovení. V případě rozporu mezi Formuláře smlouvy a těmito VP mají vždy přednost ustanovení Formuláře smlouvy.

15.10 Smlouva se zpravidla vyhotovuje v jednom originále a jednom stejnopise, z nichž Poskytovatel obdrží jeden originál a Účastník jeden stejnopis.

V Novém Jičíně dne 1.1.2016