

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky stanovují podmínky, na základě kterých bude firma **OnlineNet s.r.o.** (dále jen Poskytovatel) poskytovat Účastníkovi základní a doplňkové datové telekomunikační služby. Služby jsou poskytovány na základě těchto Osvědčení, vydaných Českým telekomunikačním úřadem:
 - 1.1.1. Osvědčení č. **4544** ke zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě internet.
- 1.2 Služby poskytované podle generálních licencí popsanych v článku 1.1 jsou poskytovány jako veřejné, kdy jsou z poskytování vyloučeny fyzické osoby, jež nemají trvalý pobyt na území České republiky.
- 1.3 Pro přístup ke službám, které to vyžadují obdrží Účastník od Poskytovatele přiděleny unikátní přístupové kódy a hesla.

2. Práva a povinnosti Účastníka

- 2.1 Účastníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která splní podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a se kterou byla uzavřena některá ze Smluv o poskytování služeb (dále jen Smlouva).
- 2.2 Účastník je oprávněn přistupovat k síti Internet prostřednictvím vlastního programu (prohlížeč, browser), za podmínek uvedených ve Smlouvě, těchto Všeobecných podmínkách a ostatních písemných oznámeních, která budou Účastníkovi k dispozici.
- 2.3 Účastník má přístup ke všem informacím obsažených v aplikacích a službách sítě Internet bez technických omezení ze strany Poskytovatele. Poskytovatel může v systému služeb vyčlenit některé oblasti pro příjem a ukládání informací získaných od třetích osob nebo pro neveřejné informace, či zahájit další specifické aktivity, určené pouze pro omezený počet Účastníků (uzavřená uživatelská skupina - členství), a to v termínech, hodinách a tarifních sazbách odsouhlasených touto uzavřenou uživatelskou skupinou s Poskytovatelem. Účastník bere na vědomí, že stejným způsobem mohou některé služby Internetu vyčlenit a znepřístupnit i jiní poskytovatelé nebo třetí strany.
- 2.4 Účastník je oprávněn předkládat návrhy, připomínky, reklamace a žádosti Poskytovateli.
- 2.5 Účastník je oprávněn požadovat změnu Smlouvy dle bodu 6 Všeobecných podmínek.
- 2.6 Účastník se zavazuje řádně platit ceny za sjednané služby v souladu s platnými Ceníky Poskytovatele.
- 2.7 Účastník je povinen při využívání služeb dodržovat obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy Poskytovatele a třetích osob.
- 2.8 Účastník nesmí využívat Internetu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných elektronických zpráv (spam), či jiných dat. Zejména je zakázáno využívání Internetu 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 systému vniknout, a to za jakýmkoliv účelem (hacking).
- 2.9 Účastník nesmí postupovat třetím osobám údaje (jména účtů a hesla) pro připojení k síti Internet a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem či službou. Je povinen učinit všechna rozumně požadovatelná opatření k zachování hesla 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 Internetu až do okamžiku oznámení této skutečnosti.
- 2.10 Účastník smí při užívání služeb Poskytovatele používat pouze zařízení, která narušují provoz jeho služeb a zákonem chráněná práva třetích stran (např. homologace zařízení připojených k zařízení pro bezdrátový přenos dat).
- 2.11 Účastník nesmí měnit nastavení zařízení, které mu předal poskytovatel a které je nutné pro provoz služby či jiná nastavení nutná pro přístup ke službám, zejména nesmí měnit poskytovatelem přidělenou IP adresu.
- 2.12 Účastník se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové přijatelné informace, které umožňují spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a solventnost a schopnost Účastníka plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení).
- 2.13 Účastník je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele na adrese dle Smlouvy o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě a to zejména jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy organizace, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do deseti pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 2.14 Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti uvedené v předávacím protokolu, včetně odchylek, je považováno za výpadek služby a může dávat právo na reklamaci služby.
- 2.15 **Specifikace odchylek :**

2.15.1.1. Za **velkou trvajícím odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

2.15.1.2. Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod

definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.
- 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 jeho odstranění v nejbližším možném termínu.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje předat Účastníkovi či jeho zástupci veškeré informace o přístupových kódech a IP adresách pro zařízení Účastníka v souladu s podmínkami Smlouvy. Účastník může tuto informaci rovněž převzít telefonicky od obchodního oddělení Poskytovatele na základě použití osobního hesla Účastníka.
- 3.4 Poskytovatel je oprávněn žádat Účastníka, se kterým je uzavřena Smlouva, o zaplacení cen podle platného Ceníku služeb nebo, kde je to vhodné, žádat Účastníka o složení zálohy na poskytované služby.
- 3.5 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy částí své sítě.
- 3.6 Poskytovatel je oprávněn v souladu se zákonem č.256/1992 Sb. ověřit informace a podklady předané Účastníkem k osvědčení jeho důvěryhodnosti, solventnosti a schopnosti plnit své závazky.
- 3.7 Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jméno a heslo) 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 Platný Ceník služeb obsahuje ceny všech poskytovaných datových, telekomunikačních a prezentačních služeb, které přísluší síti Internet včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují (Tarifů a jejich Podrobných specifikací). Ceník služeb je k dispozici na všech pobočkách a autorizovaných prodejních místech Poskytovatele a u jeho obchodních zástupců.
- 4.2 Cenu za služby a podmínky za nichž se uplatňuje je možné sjednat i individuálně, na základě přímého svolení odpovědného pracovníka obchodního oddělení Poskytovatele. Tato individuální dohoda o ceně za poskytované služby pak musí být vyznačena ve Smlouvě.
- 4.3 O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Účastníky, kterých se tato změna dotýká. Za splnění této informační povinnosti ze strany Poskytovatele je považováno i zveřejnění těchto změn na WWW stránkách Poskytovatele.

5. Platební podmínky

- 5.1 Účastník hradí služby Poskytovatele na základě zaslaného řádného daňového dokladu (dále jen faktury), který je splatný do 7 dnů od jeho vystavení. Doba splatnosti může být ve výjimečných případech stanovena na delší dobu, toto ujednání podléhá schválení obchodnímu oddělení Poskytovatele a musí být učiněno písemně.
- 5.2 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat od okamžiku jejich aktivace. 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.
- 5.4 Účastník nemá právo na vrácení odpovídající části předplatného za nevyužité služby, pokud Smlouvu sá vydou před uplynutím předplacené doby a pokud k výpovědi nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i zrušení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v článku 8.4.2 Všeobecných podmínek.
- 5.5 V případě, že Účastník nezaplatí řádně a v termínu splatnosti podle článku 5.1 Všeobecných podmínek fakturu za služby, je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo úplně zablokovat poskytování služeb. Ujednání 5.6 Všeobecných podmínek platí i v tomto případě.
- 5.6 Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté služby a cen za periodické platby není dotčen omezením nebo přerušením služeb zablokováním dle Všeobecných podmínek.
- 5.7 Poskytovatel je oprávněn zablokovat poskytování služeb Účastníkovi ihned poté, co zjistí, že dopisy, vyúčtování služeb, upomínky a jiná korespondence zaslané Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele se nepodařilo Účastníkovi doručit. Ujednání článku 5.6 Všeobecných podmínek platí i v tomto případě.
- 5.8 Pokud Účastník zaplatí všechny dlužné částky a výpovědní lhůta stanovená Poskytovatelem podle článku 8.4.1 Všeobecných podmínek dosud neuplynula, Poskytovatel provede reaktivaci služeb. Zároveň je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu aktivního poplatku dle platného Ceníku, jehož úhrada je podmínkou reaktivace.
- 5.9 Výpovězení Smlouvy se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za ceny poskytovaných služeb a periodických cen ani nároku Poskytovatele na zaplacení smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Účastníkem.

- 5.10 Vypovězením Smlouvy uzavřené na dobu určitou nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývajících částí plateb splatných Účastníkem do konce původně sjednaného termínu trvání Účastnické Smlouvy.
- 5.11 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka zaplatit řádně a ve stanoveném termínu cenu poskytovaných služeb je Poskytovatel oprávněn účtovat počínaje dnem prodlení až do dne úhrady celé dlužné částky smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je Účastník povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem, uvedené ve vyúčtování o smluvní pokutě. Účastník se zaplacením smluvní pokuty nezprošťuje povinnosti uhradit dlužné částky a náklady spojené s upomínkou. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody zaplacením smluvní pokuty není dotčeno. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
- 5.12 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle článku 2.12 Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu až do výše 500,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokutu je Účastník povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem uvedené na faktuře. Účastník se zaplacením smluvní pokuty nezprošťuje povinnosti splnit informační závazek podle článku 2.12 Všeobecných podmínek.
- 5.13 V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Účastníka ještě před termínem instalace objednaných zařízení (služeb), zavazuje se Účastník uhradit Poskytovateli smluvní smluvní poplatek ve výši 15% z ceny smluvně objednaného zařízení (služby).
- 6. Změny Smluv**
- 6.1 Účastník je oprávněn požadovat změnu Smlouvy ve smyslu změny či doplnění typu služeb poskytovaných na základě této Smlouvy Účastníkovi. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení žádosti o změnu Poskyvateli, pokud nebylo Účastníkem při změně požadováno její provedení v pozdějším termínu než k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení žádosti o změnu Poskyvateli. Poskytovatel má právo po vzájemné dohodě s Účastníkem provést změnu i v dřívějším termínu.
- 6.2 Pokud je platnost Smlouvy uzavřena na dobu určitou, má Poskytovatel právo odmítnout provedení požadované změny do doby vypršení této doby a požadovat plnění Smlouvy v původním rozsahu.
- 6.3 V případě aktivace dalších služeb se Poskytovatel zavazuje tyto změny provést a aktivovat nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení žádosti Poskyvateli, přičemž doba zpoplacení služby běží od doby její aktivace Poskytovatelem.
- 6.4 Změnu je možné požadovat na písemné žádosti obsahující základní údaje o Účastníkovi a popis požadovaných změn a jeho zasláním na adresu obchodního oddělení Poskytovatele.
- 6.5 Poskytovatel se může dle vlastního uvážení vzdát požadavku písemné formy pro všechny změny Smlouvy.
- 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 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.
- 8. Platnost a účinnost Smluv**
- 8.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je podepsána Účastníkem a odpovědným pracovníkem Poskytovatele, případně jeho pověřeným obchodním zástupcem s plnou mocí k podpisu této Smlouvy za Poskytovatele pokud není ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak. Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou smluvními stranami.
- 8.2 Účastník může vypovědět Smlouvu a to vždy písemně, v následujících případech :
- 8.2.1. Bez udání důvodů v 30 denní výpovědní lhůtě, která začne běžet od prvního dne následujícího po dni doručení výpovědi Poskyvateli. Toto ustanovení se nepoužije pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou nebo byl k přenosu dat sjednaný pronájem datové trasy zařízením Poskytovatele nebo bylo ve smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 8.2.2. Bez udání důvodu v 12 měsíční výpovědní lhůtě, která začne běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi Poskyvateli. Toto ustanovení se použije pouze v případě, že byl Smlouvou sjednaný pronájem datové trasy zařízením Poskytovatele.
- 8.2.3. Během 30 kalendářních dnů od oznámení změny Ceníku služeb znamenající zvýšení ceny za smluvně poskytované služby Účastníkovi. Výpovědní lhůta je pak 15 kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručením výpovědi Účastníka Poskyvateli.
- 8.2.4. Během 30 kalendářních dnů od oznámení změny těchto Všeobecných podmínek, a to pouze v případě, že provedená změna těchto podmínek výrazným způsobem nebo zásadně mění Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem v neprospěch Účastníka (např. prodloužení výpovědní lhůty). Výpovědní lhůta je pak 15 kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručením výpovědi Účastníka Poskyvateli.
- 8.2.5. Výpověď je možné uskutečnit i písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 8.3 Výpovědi Smlouvy i nadále trvá závazek Účastníka uhradit Poskytovateli řádně veškeré dlužné částky.
- 8.4 Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemnou výpovědí formou doporučeného dopisu na poslední známou adresu Účastníka v následujících případech :
- 8.4.1. S výpovědní lhůtou 15 kalendářních dnů, jestliže se Účastník dostane do prodlení s úhradou ceny poskytovaných služeb ve smyslu článku 5.1 Všeobecných podmínek a Účastník takovou závadu ve lhůtě stanovené Poskytovatelem neodstraní.
- 8.4.2. S výpovědní lhůtou 15 kalendářních dnů, jestliže Poskytovatel zjistí, že Účastník porušuje Smlouvu a Všeobecné podmínky jiným způsobem, ačkoliv byl Poskytovatelem písemně upozorněn na povinnost odstranit tento závadný stav.
- 8.4.3. Bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 30 dnů.
- 8.4.4. Výpovědní lhůty uvedené v čl. 8.4.1, 8.4.2 a 8.4.3 začínají běžet dnem doručení písemné výpovědi Účastníkovi. V pochybnostech se má za to, že byla doručena třetí den od odeslání. Nevyzvedne-li si Účastník zásilku, považuje se výpověď za platnou, i když se Účastník o výpovědi nedověděl.
- 8.5 Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou, prodlužuje se po uplynutí sjednané doby smluvní vztah na neurčité časové období (prolongace), není-li jedním z Účastníků ve lhůtě 1 měsíc před jeho uplynutím vůči druhé straně písemně projevová vůle, smluvní vztah k danému termínu skutečně ukončit.
- 9. Odpovědnost za škody a náhrada škody**
- 9.1 Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývajících z těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním Poskytovatele.
- 9.2 V případě neposkytnutí služeb v rámci sítě Poskytovatele a v rámci Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.
- 9.3 Poskytovatel zejména neodpovídá za :
- 9.3.1. Škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou nákazou počítačů 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 a ztráty dat mimo samotný systém Poskytovatele.
- 9.3.4. Ušlý zisk.
- 10. Změna Všeobecných podmínek a jejich platnost**
- 10.1 Poskytovatel je oprávněn Všeobecné podmínky měnit a doplňovat pod podmínkou oznámení Účastníkovi, v souladu s čl. 12.6 těchto Všeobecných podmínek. Pokud Účastník se změnou nesouhlasí, postupuje se podle článku 8.2.4 Všeobecných podmínek.
- 10.2 Tyto Všeobecné podmínky jsou platné po dobu platnosti Smlouvy a jsou nedílnou součástí této Smlouvy. Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká ustanovení Všeobecných podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků ze smluvních vztahů vyplývajících.
- 11. Rozhodné právo a příslušnost soudů**
- 11.1 Tyto Všeobecné podmínky a Smlouva uzavřená na jejich základě a práva stran podle této Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
- 12. Ustanovení společná a závěrečná**
- 12.1 České znění Všeobecných podmínek je zněním závazným.
- 12.2 Změny a doplnění Všeobecných podmínek budou zahrnuty ve vydání nových Všeobecných podmínek, které dnem vydání ruší platnost Všeobecných podmínek předcházejících.
- 12.3 Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky.
- 12.4 Do platných Všeobecných podmínek lze nahlížet na všech prodejních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli před podepsáním Smlouvy. Součástí Smlouvy bude i potvrzení Účastníka, že byl se Všeobecnými podmínkami seznámen a souhlasí s nimi.
- 12.5 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako by tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Strany souhlasí, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek.
- 12.6 Pokud v těchto Všeobecných podmínkách nebylo ustanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny změny služeb, změny Ceníku služeb a změny těchto Všeobecných podmínek uplynutím lhůty 30 dnů od odeslání těchto změn Účastníkovi nebo jejich zveřejnění na www.onlinenet.cz stránkách Poskytovatele.
- 12.7 Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 30.Dubna 2021
-
- Kontaktní adresa :
OnlineNet s.r.o.
Zbožíčko 51
289 25 Straky
- Ičo: 05842191 Dič: CZ05842191**
Tel: 775 277 611
e-mail: info@onlinenet.cz