

# Všeobecné podmínky

## 1. Práva a povinnosti poskytovatele

1.1. Poskytovatel je povinen za sjednanou cenu zřídit připojení a poskytovat službu podle smlouvy v souladu se všeobecnými podmínkami. Připojení zařízení se rozumí instalace všech součástí nutných k vytvoření připojení k Internetu v objektu (sídla) zákazníka, ukončené koncovým zařízením poskytovatele.

1.2. Proveďte na žádost zákazníka změnu služby v souladu s platným ceníkem a všeobecnými podmínkami.

1.3. Je povinen odstranit závady vzniklé na zařízení pokud ovlivňují přístup zákazníka do sítě Internet. Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na jejich odstranění bez zbytečného prodloužení oznámení závady zákazníkem.

1.4. Poskytovatel odpovídajícím způsobem oznámí zákazníkovi v předstihu přerušeni nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou nebo budou poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

1.5. Je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny služeb nebo těchto všeobecných podmínek, která pro účastníka představuje jejich zhoršení, odpovídajícím způsobem vyrozumět účastníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu odstoupit od smlouvy bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat.

1.6. Bude pravidelně aktualizovat na internetových stránkách [www.mujiinternet.eu](http://www.mujiinternet.eu) informace o telefonních číslech, která jsou nezbytná pro poskytování služby.

## 2. Práva a povinnosti zákazníka

2.1. Zákazník je povinen řádně hradit platby stanovené za služby poskytované dle smlouvy.

2.2. Zákazník je povinen zajistit, aby koncová zařízení zákazníka, která zákazník připojuje na koncové zařízení poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy poskytovatele.

2.3. Zákazník odpovídá za stav koncových zařízení, která připojuje na zařízení poskytovatele.

2.4. Zákazník nebude poskytovat připojení k síti poskytovatele k jiným než dohodnutým účelům a nebude provádět bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání koncového zařízení poskytovatele proti stavu zřízení služby.

2.5. Zákazník se zavazuje zajistit, že služba bude užívána v souladu s právními předpisy České Republiky.

2.6. Zákazník nesmí použít službu, ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, k účelům, které jsou v rozporu se zákony, nebo dobrými mravy.

2.7. Zákazník odpovídá za náhradu nákladů, škody či jiných nároků, které mohou být vůči poskytovateli vzneseny či uplatněny třetí stranou v souvislosti s užitím služby poskytovatele v rozporu s tímto článkem.

2.8. Zákazník není oprávněn bez souhlasu poskytovatele službu dále poskytovat nebo pronajímat třetí osobě.

2.9. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služby, pokud zákazník poruší ustanovení smlouvy včetně všeobecných podmínek a přes upozornění poskytovatele nesjedná nápravu v dohodnutém termínu. Zákazník je povinen v případě takového porušení poskytování služeb uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny služby, kterou by zákazník byl povinen poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušeni poskytování služeb nedošlo.

2.10. Zákazník je povinen oznamovat poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost služby nebo sítě poskytovatele.

2.11. Zákazník je povinen vytvořit v místě koncového bodu zákazníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování služby, a to zejména:

2.12. umožnit poskytovateli přístup ke koncovému zařízení poskytovatele umístěného v prostorách zákazníka za účelem oprav či údržby v případě poruchy či chybné funkce

2.13. učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám manipulaci s koncovým zařízením v koncovém bodu zákazníka.

2.14. Neprodleně informovat poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů zákazníka uvedených ve smlouvě, a to jména a

příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, telefonních čísel a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

2.15. Při změně umístění koncového zařízení zákazníka, nebo jiné zákazníkem požadované změně, je zákazník povinen poskytovateli uhradit náklady související s touto změnou.

2.16. V případě skončení smlouvy je zákazník povinen vrátit veškerou zapůjčenou nebo pronajatou technologii ve vlastnictví poskytovatele.

## 3. Podstatné porušení smlouvy

3.1. Za podstatné porušení smlouvy zákazníkem se považuje případ, kdy zákazník:

- je v prodlení s úhradou platby účtované za poskytnuté služby, nebo části takové platby, déle než 10 dnů po splatnosti

- poskytl poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením služby - opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu, nebo zničení koncového zařízení poskytovatele

- uvede poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe, nebo jiného prospěch, který by jinak nezískal

- opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou službu nebo koncové zařízení v rozporu se smlouvou, nebo platnými právními předpisy

- odepře poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům zákazníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním závady

- úmyslně porušuje funkčnost sítě

## 4. Reklamační řád

4.1. Zákazník může reklamovat částky účtované za služby v případě vadného poskytování služby vinou poskytovatele.

4.2. Reklamacie budou vyřizovány ve lhůtách odpovídající stížnosti či administrativní náročnosti reklamacie, nejpozději však do 30 dnů.

4.3. V případě, že reklamacie bude shledána oprávněnou, bude zákazníkovi poskytnuta sleva na poskytnuté služby v následujícím zúčtování a to 1/30 ceny za každý jeden den neposkytnutí služby.

4.4. Pokud služba nebude poskytována po dobu 5 a více dnů zúčtovacího období, má zákazník právo žádat slevu ve výši jednoho měsíčního paušálu.

4.5. V případě omezení nebo neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi určena jako odpovědnost urychleně odstranit závady dle závažnosti.

4.6. Při odstraňování závady je zákazník povinen poskytovateli poskytnout veškerou potřebnou součinnost, kterou je poskytovatel oprávněn podle závažnosti poruchy vyžadovat. V případě neposkytnutí takové součinnosti není poskytovatel odpovědný za včasné vyřízení reklamacie a obnovení poskytované služby vůči zákazníkovi, který reklamaci podal.

4.7. Poskytovatel odpovídá pouze za vady vzniklé porušením povinností vyplývajících ze smlouvy, pokud k nim došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk.

## 5. Ochrana dat

5.1. Vnitřní síť je pro přístup z internetu chráněna firewallem, přesto zákazník musí používat antivirový program.

5.2. Za bezpečnost dat, jež jsou ve vlastnictví zákazníka, nese poskytovatel žádnou odpovědnost.

## 6. Ochrana osobních údajů

6.1. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu služby, ochranu před zneužitím služby, účely pro provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce se zákazníkem. Tyto údaje je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právními předpisy České Republiky.

## 7. Řešení spotřebitelských sporů

7.1 Kupující – spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).