

## Všeobecné podmínky pro poskytování datových telekomunikačních služeb (dále jen „Podmínky“ nebo „Všeobecné podmínky NetOpen“)

### 1. Předmět podmínek a základní pojmy

- 1.1. Tyto Podmínky stanovují pravidla, podle nichž Jaroslav Novotný – NetOpen, IČO: 65811861, DIČ CZ7807214602, Osvobození 236, Ostrožská Nová Ves, PSČ 687 22 (dále jen Poskytovatel) poskytuje výhradně na základě smlouvy o poskytování datových telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva) fyzické nebo právnické osobě (dále jen Uživatel) datové telekomunikační služby sítě internet a přídatné a další telekomunikační služby (dále jen Služba) v souladu s osvědčením o č. 1539 vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, které potvrzuje oznámení o komunikační činnosti.
- 1.2. **Poskytovatel služby:** Jaroslav Novotný-NetOpen, Osvobození 236, Ostrožská Nová Ves 687 22, IČO 65811861, DIČ CZ7807214602.
- 1.3. **Uživatel služby:** fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním úkonům, která uzavřela Smlouvu s Poskytovatelem služby.
- 1.4. **Smlouva:** písemný dokument na jehož základě došlo ke vzniku právního vztahu mezi Poskytovatelem a Uživatелеm. Obsahem smlouvy je i požadavek na připojení zařízení ke službě. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatелеm vzniká dnem uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena dnem podpisu smluvními stranami a není-li tento den totožný, pak okamžikem dodání potvrzeného návrhu Smlouvy druhé smluvní straně. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních s platností originálu s tím, že každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 1.5. **Data:** jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

### 2. Služba

- 2.1. Služba v základní verzi spočívá v zabezpečení nepřetržitého přístupu do počítačové sítě s připojením k internetu o minimální rychlosti 32 Kbps (dále jen Internet), včetně zřízení přípojného vedení, umožnění prohlížení stránek v síti Internet, konfigurace a instalace odpovídajícího zařízení a přidělení IP adresy.
- 2.2. Uživatel je oprávněn objednat si u Poskytovatele i rozšíření základní verze poskytované služby a to podle nabídky služeb, které poskytuje Poskytovatel. Druh a cena volitelných služeb je uvedena v ceníku volitelných služeb.
- 2.3. Poskytovaná Služba může být specifikována názvem tarifu. Tarify a jejich charakteristické vlastnosti včetně paušálního poplatku jsou obsaženy v Ceníku služeb, který vede a spravuje Poskytovatel a jež je k dispozici v místě provozovny Poskytovatele, či na internetových stránkách Poskytovatele [www.netopen.cz](http://www.netopen.cz).

- 2.4. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Službu ve lhůtě stanovené ve Smlouvě.
- 2.5. Aktivační poplatek je splatný na základě Smlouvy ve lhůtě 7 dnů ode dne nabytí její platnosti a účinnosti bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele. Aktivační poplatek lze uhradit v hotovosti neprodleně po připojení a aktivaci služby. Nedojde-li k zaplacení aktivačního poplatku ve lhůtě splatnosti, Smlouva se od počátku ruší. Poskytovatel má v takovém případě nárok na zaplacení ceny aktivačního poplatku, která v tomto případě představuje smluvní pokutu pro porušení smluvní povinnosti zaplatit aktivační poplatek řádně a včas. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.

### **3. Smlouva o poskytování Služby (dále jen Smlouva) a její ukončení**

- 3.1. Smlouvu uzavírá Poskytovatel s Uživatelem písemně.
- 3.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva obsahuje mimo jiné uvedení dne, který je dnem zprovoznění Služby. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a pokud Uživatel v termínu nejpozději 14 dnů přede dnem skončení Smlouvy neoznámí Poskytovateli, že na dalším pokračování Smlouvy netrvá, má se za to, že platnost Smlouvy se mění na dobu neurčitou.
- 3.3. Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, pokud není v těchto Podmínkách stanoveno jinak. V případě změny Smlouvy má Poskytovatel nárok na manipulační poplatek dle Ceníku služeb.
- 3.4. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran či písemnou výpovědí jedné smluvní strany bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba činí 2 měsíce.
- 3.5. Uživatel může vypovědět Smlouvu s 2 měsíční výpovědní dobou v případě, že dojde ze strany Poskytovatele k podstatné změně či doplnění těchto Podmínek, a dále s 1 měsíční výpovědní dobou v případě, že dojde ke zvýšení cen za poskytované služby o více než 15% oproti původně dohodnuté ceně za poskytované služby stanovené ve Smlouvě, a není-li cena ve Smlouvě stanovena, oproti ceně za poskytované služby stanovené v Ceníku služeb platnému ke dni podpisu smlouvy. Pokud tak uživatel neučiní ve lhůtě do 14 dnů ode dne, kdy mu bude oznámena změna nebo doplnění těchto Podmínek, či navýšení ceny (viz. bod 6.12., 16.4.), má se za to, že uživatel souhlasí se změnou nebo doplněním těchto Podmínek, příp. se zvýšením ceny za poskytovanou službu. Za podstatnou změnu či doplnění těchto Podmínek a Ceníku služeb se pro účely výpovědi podle tohoto bodu považuje taková změna či doplnění, kdy se zásadním způsobem mění smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem (např. prodloužení výpovědní lhůty, navýšení smluvní pokuty, změna rychlosti tarifu služby internet v Ceníku služeb v neprospěch Uživatele apod.). Za podstatnou změnu nebo doplnění těchto Podmínek a Ceníku služeb se nepovažuje změna týkající se platebních podmínek obsažených v bodu 14.
- 3.6. Poskytovatel může vypovědět Smlouvu s 1 měsíční výpovědní dobou v případě, že zjistí porušení Smlouvy či těchto Podmínek ze strany Uživatele.
- 3.7. Výpověď podle výše uvedených bodů 3.4., 3.5., 3.6. tohoto článku počíná běžet prvním

dnem měsíce, který následuje po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že výpověď se považuje za doručenu i tehdy, je-li doporučená zásilka s výpovědí adresována na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, a adresát si zásilku nevyzvedne v úložní době, nebo se zásilka vrátí zpět s oznámením, že adresát se odstěhoval, popř. adresát je neznámý. Zásilka se v těchto případech považuje za doručenu dnem uvedeným na poštovní zásilce jako poslední den úložní lhůty, či den, kdy zásilka byla odeslána zpět Poskytovateli pro nemožnost její doručení (tzv. fikce doručení).

- 3.8. Poskytovatel má právo od Smlouvy odstoupit v případě, že dojde na straně Uživatele k závažnému porušení Smlouvy a těchto Podmínek (dále jen závažné porušení), počínaje prvním dnem poté, co dojde k přerušování dodávky služeb (tzv. blokace) ze strany Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo na blokaci v případě, že dojde k závažnému porušení a to od doby, kdy se o závažném porušení dozvěděl. Za závažné porušení se považuje změna nastavení zařízení ve vlastnictví Poskytovatele (viz. bod 5.6.), poskytnutí připojení třetím osobám (viz. bod 5.7), a nezaplacení paušálního poplatku (viz. článek 11.) do 15. dne ode dne jeho splatnosti. Za blokaci má Poskytovatel právo účtovat poplatek za blokaci podle platného Ceníku služeb. Právo na zaplacení paušálního poplatku do doby odstoupení od Smlouvy není blokací dotčeno. K opětovnému zprovoznění služby (znovu aktivace) může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Uživatele vůči Poskytovateli, to však nejpozději do doby, než dojde k odstoupení od Smlouvy. V případě opětovné aktivace je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu aktivačního poplatku dle platného Ceníku služeb. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu při blokaci z důvodu závažného porušení.
- 3.9. Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

#### 4. Změna tarifu

- 4.1. Uživatel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných služeb. Poskytovatel není povinen Uživateli vyhovět v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu služeb bude pro Poskytovatele technicky náročná nebo finančně nákladná.
- 4.2. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu v souladu s dohodou Uživatele a Poskytovatele.
- 4.3. V případě změny nebo doplnění typu poskytovaných služeb má Poskytovatel nárok na úhradu aktivačního poplatku dle platného Ceníku služeb.

## 5. Práva a povinnosti Uživatele

- 5.1 Uživatel je oprávněn přistupovat k síti internet prostřednictvím vlastního programového vybavení, za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Podmínkách. Uživatel smí při užívání služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 5.2 Uživatel je oprávněn požadovat změnu tarifu za podmínek stanovených v bodu 4 těchto Podmínek.
- 5.3 Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele (viz. bod 13.1. těchto Podmínek) a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované ceně.
- 5.4 Uživatel se zavazuje řádně platit ceny za sjednané služby.
- 5.5 Uživatel není oprávněn při využívání služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému. Zejména změna fyzické adresy síťové karty, přidělené IP adresy a spuštění vlastního serveru DHCP v síti poskytovatele.
- 5.6 Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele.
- 5.7 Uživatel nesmí využívat služeb internetu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systému vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.
- 5.8 Uživatel není oprávněn poskytovat bez předchozího písemného souhlasu Služby Poskytovatele třetím osobám.
- 5.9 Uživatel nesmí postupovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k internetu a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli a do tohoto okamžiku také odpovídá za každé protiprávní užití služeb Poskytovatele.
- 5.10 Uživatel má právo požádat Poskytovatele o pozastavení užívání služeb na určitou dobu (dále jen pozastavení). Pozastavení počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena, a nesmí být delší než 3 měsíce. Po uplynutí doby pozastavení jsou služby Poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je placeným úkonem podle aktuálního Ceníku služeb. O dobu, po kterou byly služby pozastaveny, se Smlouva prodlužuje.
- 5.11 Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku,

bankovní spojení). Pořizuje-li si Poskytovatel kopie z osobních dokladů Uživatel, uděluje Uživatel automaticky jejich poskytnutím Poskytovateli výslovný souhlas s pořízením kopií těchto dokladů a zároveň výslovný souhlas k použití osobních údajů pro účely smluvního vztahu založeného Smlouvou.

- 5.12 Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatel uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, IČ e-mailové adresy) a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.
- 5.13 Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace Podmínek a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto Podmínek a Ceníku služeb poté, co mu budou změny oznámeny (viz. bod 6.12.).
- 5.14 Uživatel nese veškeré možné riziko a škody vyplývající z ukládání a následného šíření informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb.
- 5.15 Uživatel nesmí při užívání služeb užívat hardwarová zařízení či softwarové programy, které narušují provoz služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Zjistí-li Poskytovatel takové porušení, má Poskytovatel právo odpojit Službu do doby, než budou závady odstraněny.
- 5.16 Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele objektu s umístěním přípojného místa nebo anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží dané Služby souvisí. Pokud je Uživatel majitel objektu, má se za to, že podepsaná Smlouva je i souhlasem s umístěním přípojného místa nebo anténního systému v nebo na objektu.
- 5.17 Uživatel je povinen vrátit po ukončení Smlouvy nebo na písemnou žádost Poskytovatele zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli ve stavu, v jakém jej převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pokud by tak neučinil, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 100% hodnoty nového zařízení ke dni ukončení smlouvy, příp. po Uživateli požadovat vydání bezdůvodného obohacení.

## **6. Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému Poskytovatelova smluvního dodavatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.
- 6.3 Poskytovatel předává Uživateli či jeho oprávněnému zástupci přístupová jména a hesla



pro připojení Uživatele k internetu v souladu s podmínkami Smlouvy.

- 6.4 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodu údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů.
- 6.5 Poskytovatel je oprávněn zvýšit rychlost připojení, bez uzavření dodatku ke smlouvě.
- 6.6 Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování smlouvených služeb.
- 6.7 Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směrování sítě.
- 6.8 Poskytovatel je oprávněn nainstalovat uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.
- 6.9 Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení služby sjednané ve smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění smluvních závazků.
- 6.10 Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb okamžitě poté, co zjistí, že Uživatel prostřednictvím poskytovaných služeb neoprávněně zasáhl nebo zasahuje do práv a právem chráněných zájmů třetích osob. Uživatel je povinen nahradit Poskytovateli veškerou škodu, kterou mu tímto protiprávním jednáním způsobil.
- 6.11 Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.
- 6.12 Poskytovatel informuje po dobu trvání smluvního vztahu Uživatele o svých nových službách na svých internetových stránkách [www.netopen.cz](http://www.netopen.cz). Poskytovatel je oprávněn oznamovat Uživateli změnu nebo doplnění těchto Podmínek a změnu v Ceníku služeb za podmínek stanovených v bodu 16.4. Pokud se týká změn v Ceníku služeb, a to výše poplatku za poskytované služby, má se za to, že Uživatel první úhradou změněné výše poplatku s touto změnou vyslovil souhlas a že ji akceptuje.
- 6.13 Poskytovatel je oprávněn při porušení Smlouvy nebo těchto Podmínek Uživateli uložit pokutu do maximální výše 4.000,- Kč bez DPH. Tato pokuta se týká zejména bodu 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9. a 5.15. Nárok na náhradu škody není smluvní pokutou dotčen.
- 6.14 Poskytovatel je oprávněn nepřijmout změnu požadovanou Uživatelem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Uživatel takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení smluvní pokuty.

## 7. Předání a převzetí věcí

- 7.1 Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživateli k užívání některé movité věci, které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Uživatel

povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Uživateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Uživatel je při předání povinen potřebnou součinnost.

- 7.2 Uživatel odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením nebo odcizením. Uživatel neodpovídá za škodu na předaných věcech, která byla způsobena vyšší mocí.
- 7.3 Uživatel je povinen vrátit od Poskytovatele převzatou věc nejpozději do 14 dnů po skončení smluvního vztahu. Poskytovatel smí žádat po Uživateli vydání věcí kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením. V takovém případě je Uživatel povinen vydat věci Poskytovateli neprodleně, tj. včetně škody způsobené vyšší mocí.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje převzít své věci zpět od Uživatele nejpozději do 14 dnů po skončení smluvního vztahu. Uživatel je však povinen i po uplynutí uvedené lhůty učinit na náklady Poskytovatele všechna opatření k zamezení vzniku škod na těchto věcech. Náklady, které takto Uživateli vznikly, je Uživatel oprávněn Poskytovateli vyúčtovat.
- 7.5 O každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o předání a převzetí věcí.
- 7.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud zjistí, že věci nejsou Uživatelem užívány řádně a v souladu s jejich určením. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody.

## **8. Převod vlastnictví k věcem**

- 8.1. Dochází-li v souvislosti s plněním smluvního závazku k převodu vlastnického práva k movitým věcem z Poskytovatele na Uživatele, pak je za den dodání považován den, kdy je pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o převodu vlastnictví k věcem. Tímto dnem také přechází na Uživatele nebezpečí škody na těchto věcech, když vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Uživatele až dnem, kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena stanovená dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem (výhrada vlastnictví).

## **9. Ochrana dat a informace o Uživatelích**

- 9.1. Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejich obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.
- 9.2. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatele, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu správním řádem České republiky k účelům provozování svých služeb. Poskytovatel garantuje dodržování

telekomunikačního tajemství podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích, v platném znění, a ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám bez písemného souhlasu Uživatele s výjimkou případu stanovených zákonem.

- 9.3. Uživatel dává podpisem Smlouvy souhlas ke zpracování svých osobních údajů Poskytovatelem, a to ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Uživatel uděluje po dobu trvání Smlouvy souhlas Poskytovateli k oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uschovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené na Smlouvě (dále jen osobní údaje Uživatele) pro účely informačních a účtovacích systému Poskytovatele a pro komunikaci s Uživatelem o všech službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem (zejména o nových službách Poskytovatele, průzkumy spokojenosti objednanými službami, marketingové akce prováděné Poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě smlouvy s Poskytovatelem popř. technické zásahy související s poskytováním objednaných služeb prováděné Poskytovatelem nebo jinou třetí osobou na základě Smlouvy). Správcem osobních údajů uživatele podle zákona č. 101/2000 Sb., v platném znění, uvedených ve Smlouvě je poskytovatel. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Uživatel souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 84 odst. 3 písm. zákona č. 151/2000 Sb., v platném znění.
- 9.4. Uživatel podpisem Smlouvy uděluje Poskytovateli souhlas suvedením Uživatele v seznamu svých referenčních zákazníků.

## 10. Ceny služeb

- 10.1. Platný Ceník služeb obsahuje ceny všech datových telekomunikačních služeb, které přísluší síti internet.
- 10.2. O změnách Ceníku služeb, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká a to způsobem dle bodu 6.12.

## 11. Platební podmínky

### Obecně

- 11.1. Uživatel hradí služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě a v těchto Podmínkách.
- 11.2. Ceny za poskytované služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění služby ze strany Poskytovatele (viz. bod 2.3.). Není přitom rozhodné, zdali a z jakého důvodu Uživatel služby užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena sjednaných služeb.



## Internet

- 11.3. Uživatel je povinen platit paušální poplatek (dále jen poplatek) za poskytovanou službu vždy nejpozději do 15. dne měsíce, ve kterém se Služba poskytuje.
- 11.4. Poplatek se hradí na bankovní účet Poskytovatel uvedený ve Smlouvě nebo na vystavené faktuře. Poskytovatel zasílá Uživateli vyúčtování nebo fakturu, které nemá vliv na povinnost Uživatele zaplatit poplatek v termínu jeho splatnosti (viz. bod 11.1.). Vyúčtování nebo fakturu zasílá Poskytovatel Uživateli do 5. dne měsíce, v němž je poplatek splatný a to na e-mail Uživatele, který je uveden ve Smlouvě. V případě, že Uživatel neobdrží vyúčtování nebo fakturu do 10. dne příslušného kalendářního měsíce, je povinen o tom Poskytovatele bez zbytečného odkladu informovat, jinak se má za to, že Uživatel vyúčtování obdržel, a to k 15. dni příslušného měsíce. Pokud Uživatel požaduje zasílání vyúčtování nebo faktury v listinné podobě a prostřednictvím držitele poštovní licence, pak je povinen uhradit Poskytovateli náklady spojené s vyhotovením a zasláním daného vyúčtování nebo faktury, a to v souladu s Ceníkem služeb.
- 11.5. Poplatek se považuje za uhrazený dnem jeho připsání na bankovní účet Poskytovatele. Uživatel je povinen poplatek hradit pod variabilním nebo specifickým symbolem uvedeným na Smlouvě, jinak bere na vědomí, že platbu poplatku nelze přiřadit pro neidentifikovatelnost subjektu, který jej hradí.
- 11.6. Za den zdanitelného plnění je považován 1. den v měsíci, za nějž se poplatek platí.
- 11.7. Uživatel může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, programové nabídky, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty) bez předchozího písemného vyrozumění. Uživatel je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě do 14 (čtrnácti) dnů od data obdržení vyúčtování.
- 11.8. Účastník nemá právo na vrácení odpovídající a již uhrazené části poplatku za nevyužité služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím minimální doby platnosti Smlouvy a pokud k výpovědi nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v bodu 3.6.
- 11.9. Vypovězením Smlouvy ze strany Uživatele před uplynutím minimální doby platnosti Smlouvy nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývajících částí paušálu do konce minimální doby platnosti Smlouvy. To platí i v případě, dojde-li k ukončení smlouvy dle bodu 3.8. a 3.9. těchto Podmínek. Uživatel není povinen hradit zbývajících částí paušálu v případě, že podá výpověď podle bodu 3.5. těchto Podmínek.
- 11.10. Pro případ prodloužení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodloužení. Zaplacením smluvních pokut není nijak omezen nárok Poskytovatele domáhat se po Uživateli

náhrady škody.

11.11. Poskytovateli náleží po dobu trvání Smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě Smlouvy a Ceníku služeb, bez ohledu na to, zda skutečně Službu užíval, či nikoliv.

11.12. Ceník je Uživateli k dispozici na internetové stránce poskytovatele [www.netopen.cz](http://www.netopen.cz).

## 12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

12.1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními otázkami předpisy České republiky, zejména pak zákonem č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích, v platném znění.

12.2. Poskytovatel neručí za škody způsobené vyšší mocí jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.

12.3. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývajících z těchto Podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním Poskytovatele.

12.4. Poskytovatel zejména neodpovídá za:

- škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele,
- škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat,
- ušlý zisk,
- rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele,
- škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu včasného neplacení Uživatele,
- poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.

12.5. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím Služby.

12.6. Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím a službám sítě internet (zejména přístup k informačním databázím a ostatním zdrojům internetu a výměnu elektronické pošty s ostatními účastníky internetu) vzhledem ke skutečnosti, že síť internet je decentralizovaná a bez jakýchkoliv záruk z jiných stran. Uživatel bere na vědomí, že služba je poskytována prostřednictvím bezdrátového spoje provozovaného ve volném frekvenčním pásmu na základě VO-R/12/08.2005-34 vydané ČTU. Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby. Za období

snížené kvality služby z důvodu uvedených v tomto odstavci nemá zákazník právo na uplatnění slevy.

### **13. Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace**

- 13.1. Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost Poskytovateli. Kontakt je specifikován ve Smlouvě nebo je uveden na internetových stránkách Poskytovatele [www.netopen.cz](http://www.netopen.cz).
- 13.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla do tří pracovních dnů od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatелеm.
- 13.3. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.
- 13.4. V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost neprodleně odstranit závadu.
- 13.5. Vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky za neposkytnutou Službu se Poskytovatel zavazuje v případě, že Služba nebude Uživateli poskytnuta po dobu delší než 72 hodin a to z důvodu výhradně na straně Poskytovatele. Živelné události nebo následky úmyslného trestného činu 3. osoby vylučují odpovědnost Poskytovatele vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.

### **14. Reklamace a kompenzace**

- 14.1. Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu Služby a výši účtované ceny.
- 14.2. Reklamace musí být písemná a adresována do sídla Poskytovatele a musí být podána nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne poskytnutí vadné Služby nebo od doručení vadného vyúčtování, jinak právo na reklamaci zanikne.
- 14.3. Podání reklamace na výši účtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 14.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.
- 14.5. Bude-li reklamace týkající se rozsahu a kvality Služeb vyřízena kladně, má Uživatel nárok na zvýšení rychlosti Služby Internet o dvojnásobek na dobu 7 dnů. V případě kladně vyřízené reklamace o výši účtované ceny, má Uživatel nárok na vrácení přeplatku do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatелеm. Přeplatek se vrací formou dobropisu v nejbližším vyúčtování.

## 15. Řešení sporů a rozhodné právo

15.1. Smluvní strany jsou srozuměny s tím, že spory mezi nimi jsou rozhodovány v souladu s § 129 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, správním orgánem – Českým telekomunikačním úřadem. V případě, že to výše uvedený zákon umožňuje, se smluvní strany dohodly, že spory vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností v rozhodčím řízení jedním rozhodcem či rozhodčím senátem jmenovaným Správcem seznamu rozhodců, a to ze Seznamu rozhodců vedeného společností ČMRS Consulting, s.r.o., IČ 27775186, se sídlem Smetanova 1101, 755 01 Vsetín (dále jen „Společnost“).

Smluvní strany se dále ve smyslu ust. § 19 odst. 1 zák. č. 216/1994 Sb. dohodly, že postup, kterým má být řízení před rozhodci vedeno, je upraven pravidly stanovenými v Jednacím řádu, Organizačním řádu a Pravidlech o nákladech rozhodčího řízení vydanými Společností ve znění účinném ke dni zahájení řízení o majetkovém sporu vzniklém z této smlouvy. S obsahem Jednacího řádu, Organizačního řádu a Pravidel o nákladech rozhodčího řízení vydaných Společností ve znění účinném ke dni podpisu této smlouvy jsou smluvní strany srozuměny a současně prohlašují, že pokud bude řízení o majetkovém sporu z této smlouvy zahájeno, žádají, aby bylo provedeno podle účinného znění Jednacího řádu, Organizačního řádu a Pravidel o nákladech rozhodčího řízení vydaných Společností ke dni zahájení řízení.

Smluvní strany berou na vědomí, že na jejich vyžádání jim Společnost účinné znění ke dni podání žádosti za úhradu administrativních nákladů vydá a současně se s nimi mohou strany kdykoli seznámit v sídle Společnosti nebo na internetové adrese [www.cmrs.cz](http://www.cmrs.cz), kde jsou změny Jednacího řádu, Organizačního řádu a Pravidel o nákladech rozhodčího řízení vydaných Společností a doba jejich účinnosti vyznačeny.

Smluvní strany berou na vědomí, že rozhodčí řízení je neveřejné, zpravidla pouze písemné a že nevyjádří-li se žalovaný do 7 kalendářních dnů ode dne doručení žaloby, mohou být skutečnosti uvedené v žalobě považovány za nesporné. Místem rozhodčího řízení je zpravidla sídlo Společnosti. V souladu s ustanovením § 19 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, v platném znění, se pro účely doručování v rozhodčím řízení smluvní strany dohodly, že doručování veškerých písemností se provádí na adresu bydliště, sídla nebo místa podnikání smluvních stran, jak je uvedeno v záhlaví Smlouvy (doručovací adresa). V případě jakékoliv změny doručovací adresy je smluvní strana, u které změna nastala, povinna oznámit druhé smluvní straně změnu své doručovací adresy prokazatelným způsobem, jinak na takovou změnu nemusí být brán při doručování zřetel a doručení tak může být účinné

provedeno odesláním písemností na doručovací adresu. V případě, že po zahájení řízení některý z účastníků řízení na jí uvedené doručovací adrese, či adrese, kterou oznámil druhé smluvní straně jako adresu pro doručování, listovní zásilky nepřebírá, či se zásilka vrátí s tím, že adresát je neznámý, může Společnost platně doručovat i na jinou, Společnosti známou adresu, u níž se předpokládá, že se zde takový účastník zdržuje, je-li taková adresa odlišná od doručovací adresy (eventuální adresa). Uvede-li účastník po zahájení rozhodčího řízení jinou adresu pro doručování než je jeho doručovací adresa, doručuje se účastníkovi na tuto adresu.

15.2. Smlouva se uzavírá jako smlouva nepojmenovaná podle § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění. Smluvní strany Smlouvy se dohodly, že jejich závazkový vztah, pokud nespadá pod režim ustanovení § 261 obchodního zákoníku, se bude řídit obchodním zákoníkem.

## 16. Ustanovení společná a závěrečná

16.1. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.

16.2. Do platných Podmínek lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na internetových stránkách Poskytovatele.

16.3. Poskytovatel má právo jednostranně měnit a doplňovat tyto Podmínky. Podstatná změna či doplnění Podmínek je důvodem pro výpověď Smlouvy ze strany Uživatele podle bodu 3.5. Nevypoví-li Účastník Smlouvu podle bodu 3.5., má se za to, že s takovou změnou či doplněním Podmínek souhlasí.

16.4. Změny a doplnění Podmínek (dále jen novela) bude zvýrazněna tučně modrou barvou a zveřejněna na internetových stránkách Poskytovatele po dobu 30 dnů. Má se za to, že uplynutím lhůty 30 dnů ode dne zveřejnění byla novela Uživateli oznámena a že dne následujícího po uplynutí této lhůty nabývá účinnosti. O tom, že na internetových stránkách Poskytovatele byla zveřejněna novela či dojde-li ke změně v Ceníku služeb, informuje o této skutečnosti Poskytovatel Uživatele do 7 dnů ode dne zveřejnění novely formou e-mailové zprávy s potvrzením o doručení na e-mailovou adresu Uživatele uvedenou ve Smlouvě. Za doručenou se dle tohoto odstavce považuje e-mailová zpráva, která se vrátí zpět Uživateli jako vyzvednutá či zpráva, kterou si Uživatel nevyzvedne ve lhůtě 7 dnů ode dne jejího zaslání Poskytovatelem. Poskytovatel může Uživatele informovat i jiným vhodným způsobem, např. oznámením na faktuře apod.

16.5. Pokud se některé ustanovení těchto Podmínek nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo Podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe



odpovídat původnímu účelu.

16.6. V případě, že dojde k rozporu mezi zněním obsaženým ve Smlouvě a zněním obsaženým v těchto Podmínkách, pak platí ustanovení obsažené ve Smlouvě.

16.7. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2011.