

Všeobecné podmínky

PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÉ TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET

(dále jen "podmínky") vydané dle §63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

1. PŘEDMĚT PODMÍNKY UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 1.1 Poskytovatel, jímž je DaLuNET s.r.o., Plzeňská 64, Jesenice u Rakovníka, 270 33, se zavazuje poskytovat uživateli přístup k síti Internet a jejím službám (dále jen "objednané služby"). Společnost DaLuNET s.r.o. je oprávněna poskytovat služby na základě osvědčení č. 3325 vydaného podle §14 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění. Všeobecné podmínky pro poskytování veřejné telekomunikační služby přístupu k síti Internet jsou veřejně přístupné na internetové adrese **www.dalunet.cz**.
- 1.2 Poskytování objednaných služeb se realizuje pomocí typů rozhraní používaných ve veřejné síti elektronických komunikací. Rozhraní jsou uvedena na internetové adrese **www.dalunet.cz**.
- 1.3 Poskytovatel uzavře smlouvu s jakoukoliv právnickou nebo fyzickou osobou způsobilou k právním úkonům, pokud nebudou dané podmínky pro odmítnutí uzavření smlouvy podle zákona nebo podle těchto podmínek.
- 1.4 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy pokud ze zákona, nebo těchto podmínek nevyplývá něco jiného, v těchto případech:(a) její poskytování v požadovaném místě, nebo v požadovaném rozsahu je technicky neuskutečnitelné nebo (b) zájemce nedává záruku, že bude dodržovat smlouvu, zejména proto, že je dlužníkem poskytovatele, nebo jiného provozovatele telekomunikačních služeb, nebo poskytovatel či jiný provozovatel telekomunikačních služeb už předtím odstoupil od smlouvy s ním, nebo smlouvu z tohoto důvodu vypověděl, nebo (c) její uzavření bylo v rozporu s právními předpisy, dobrými mravy nebo by nebylo spravedlivé je od poskytovatele požadovat.
- 1.5 Podmínkou pro uzavření smlouvy je, že zájemce předloží doklady, které prokazují totožnost zájemce a splní podmínky požadované poskytovatelem.
- 1.6 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy podle čl. 1.4 podmínek zejména v těchto případech: (a) v dané lokalitě poskytovatel nezačal poskytovat objednanou službu. (b) koncové zařízení uživatele neumožňuje, nebo omezuje poskytování objednaných služeb.
- 1.7 Uživatel se zavazuje plnit své povinnosti dle těchto podmínek a za objednané služby platit příslušné poplatky v souladu s podmínkami uvedenými ve smlouvě a těchto podmínkách.
- 1.8 Objednané služby uvedené ve smlouvě mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky služeb poskytovatele. Návrh na změnu objednaných služeb je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně zpravidla ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Změnu objednaných služeb nelze zpravidla provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.

2. OBSAH SLUŽEB

- 2.1 Aktuální informace o druzích a rozsahu služeb poskytovaných poskytovatelem jsou veřejně přístupné na **www.dalunet.cz**.
- 2.2 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet, ani za funkčnost a provozuschopnost koncového zařízení uživatele.

3. UŽÍVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB UŽIVATELEM

- 3.1 Uživatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy.

- 3.2 Uživatel je povinen zpravidla předem, nejpozději však do 7 dnů, informovat poskytovatele o každé změně údajů uživatele nebo plátce uvedených ve smlouvě (zejm. telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence).
- 3.3 Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.
- 3.4 Poskytovatel udělí uživateli IP adresu, kterou je poskytovatel oprávněn měnit, pokud si tak vyžádají technické, provozní nebo organizační důvody na straně provozovatele. Uživatel se zavazuje se svým přístupovým heslem nakládat jako s důvěrným údajem. Uživatel nese odpovědnost za použití svého přístupového hesla, za veškeré materiály, informace a údaje umístěné na domovské stránce uživatele, jakož i za informace a údaje použité uživatelem v souvislosti s užíváním objednaných služeb. Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení uživatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob do koncového zařízení uživatele nebo k jakékoli ztrátě dat uživatele umístěných na koncovém zařízení uživatele ani za případné užívání takových aplikací uživatelem.
- 3.5 Uživatel se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu a nesmí komukoliv jinému, s výjimkou osob sdílejících s ním společnou domácnost, umožnit využití objednaných služeb bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele. Zejména není uživatel oprávněn umožnit bezplatné využití objednané služby. Uživatel nese odpovědnost za škodu vzniklou v důsledku neoprávněného užívání objednaných služeb třetími osobami.
- 3.6 Uživatel se dále zavazuje: (a) užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy a těmito podmínkami; (b) nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn; (c) nepoužívat objednané služby poskytovatele, ať přímo nebo nepřímo k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům; (d) nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožujících bezpečnost sítě Internet a datové sítě poskytovatele nebo umožňující její narušování; (e) že nebude provádět změnu konfigurace nainstalovaného zařízení (např. měnit přidělenou IP adresu a nastavení sítě).
- 3.7 Jakékoli porušení článku 3.5 a 3.6 nebo jakékoliv jiné jednání, které lze spravedlivě označit za zneužití objednaných služeb způsobené uživatelem je považováno za podstatné porušení této smlouvy a poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb uživateli, a to i bez předchozího upozornění; poskytovatel uživateli opětovně zahájí dodávku objednaných služeb, a to zpravidla na uživatelovu písemnou žádost, zjedná-li uživatel nápravu.
- 3.8 Poskytovatel je povinen poskytovat řádnou dostupnost k objednaným službám v rozsahu uvedeném ve smlouvě.
- 3.9 Inzerovaná rychlost je rychlost, jakou poskytovatel internetových služeb uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu.
- 3.10 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je za rychlost maximální považována rychlost inzerovaná.
- 3.11 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, odpovídá rychlosti běžně dostupné 61% rychlosti inzerované. Tato hodnota musí být dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.
- 3.12 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, odpovídá rychlosti minimální 31% rychlosti inzerované. Pokud klesne rychlost pod tuto hodnotu, může to být považováno za závadu.
- 3.13 Omezení nebo přerušování poskytování služeb ze strany poskytovatele v důsledku porušení povinností uživatele, nezbavuje uživatele povinnosti platit poplatky dle smlouvy a těchto podmínek v souladu s aktuálním ceníkem poskytovatele.

4. ODSTRAŇOVÁNÍ PORUCH A ZÁVAD (REKLAMACE)

- 4.1 Při poskytování objednaných služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování objednaných služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí poskytovatel takovou skutečnost uživateli vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty nebo informační internetové stránky poskytovatele).
- 4.2 V případech, že nastane situace trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od přístupu k internetu od inzerované, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP Poskytovatele. Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 31% hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu se považuje takovou odchylku, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 3,5 minuty v časovém úseku 90 minut.
- 4.3 Za objektivní měření rychlostí lze považovat pouze měření rychlosti ihned za hraničním routerem mezi poskytovatelem a zákazníkem. Při měření nesmí být zároveň připojena další zařízení využívající internet. Na měřicím počítači se nesmí provádět další činnosti (např. stahování, aktualizace) a počítač nesmí být připojen k VPN nebo proxy. Měření je třeba provádět proti serverům s dostatečnou rezervou rychlosti.
- 4.4 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li uživateli zcela využívat služeb, do 48 hodin od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody zejména přerušení dodávky elektrické energie apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvalé déle než 48 hodin se nepovažuje za porušení smlouvy.
- 4.5 Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele.
- 4.6 Nebude-li závada, která způsobí přerušení poskytování objednaných služeb, za kterou poskytovatel odpovídá a která byla řádně uživatelem ohlášena odstraněna do 48 hodin od jejího ohlášení poskytovateli, bude uživateli na základě jeho písemné žádosti, vrácena příslušná poměrná část pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závadu na straně poskytovatele vůbec využít.
- 4.7 Vady v nesprávně vyúčtovaných pravidelných poplatcích popř. jiných platbách za poskytnuté objednané služby je uživatel povinen uplatnit do 2 (dvou) měsíců od doručení vyúčtování, jinak uživatelské právo zanikne. Jiné vady poskytnuté objednané služby je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- 4.8 Uplatnění reklamace proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nemá odkladný účinek a uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté objednané služby v plné výši do data splatnosti.
- 4.9 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení reklamace. V případě kladného vyřízení reklamace je poskytovatel povinen vrátit uživateli příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do 30 (třiceti) dnů od vyřízení reklamace. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podle tohoto odstavce, je uživatel oprávněn uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu své námitky proti způsobu vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení vyřízení reklamace.
- 4.10 Ostatní případy reklamací uživatele vyřídí poskytovatel podle jejich složitosti a případné technické nebo administrativní náročnosti.
- 4.11 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby.
- 4.12 Uživatel se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení, které nese poskytovatel na své náklady podle článku 5. podmínek.

5. POPLATKY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY

- 5.1 Uživatel je povinen platit příslušné poplatky v souladu s aktuálně platným ceníkem nejpozději do 10 dnů od data obdržení vyúčtování, není-li ve vyúčtování uvedeno jinak; vyúčtováním se rozumí vystavení faktury, zpravidla v elektronické podobě -daňového dokladu s uvedením DPH, případně zjednodušeného daňového dokladu nebo jiného dokladu podobného charakteru dle výběru uživatele, který zahrnuje poplatky účtované na základě smlouvy a smluvních podmínek uživateli.
- 5.2 Aktivační, popř. vstupní poplatky se uživatel zavazuje uhradit nejpozději ke dni zprovoznění objednaných služeb.
- 5.3 Způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny.
- 5.4 Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání smlouvy navrhnout uživateli změnu výše pravidelných poplatků; poskytovatel je povinen zveřejnit je na **www.dalunet.cz**, popř. i jiným vhodným způsobem ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.
- 5.5 Uživatel je povinen platit poplatky dané aktuálním ceníkem, jiné než pravidelný poplatek ve lhůtě do 14 dnů od data události, která je pro povinnost zaplacení poplatku rozhodná, pokud smlouva, podmínky nebo ceník nestanoví jinak.
- 5.6 Všechny poplatky uvedené ve smlouvě, podmínkách a ceníku bude uživatel hradit na bankovní účet poskytovatele, uvedený nejpozději v prvním vyúčtování, pokud není dohodnuto jinak, a to ve sjednaných lhůtách. U všech plateb včetně mimořádného vyúčtování se v pochybnostech má za to, že vyúčtování bylo uživateli doručeno pátý den po jeho odeslání. Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na účet poskytovatele.
- 5.7 Uživatel nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže uživatel neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle smlouvy podmínek nebo ceníku řádně a včas a prodlení s platbou bude delší než 7 dnů, poskytovatel může uživateli bez předchozího oznámení omezit nebo přerušit poskytování objednaných služeb. Nezávisle na tom má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností způsobem uvedeným v těchto smluvních podmínkách a žádat okamžitou náhradu škody dle smlouvy a ceníku.
- 5.8 Pro případ prodlení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích.
- 5.9 Poskytovateli náleží po dobu platnosti smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě smlouvy podmínek a ceníku nezávisle na tom, zda uživatel skutečně využíval objednané služby.
- 5.10 Aktuálně platný ceník služeb je uživateli k dispozici na internetové stránce poskytovatele **www.dalunet.cz**.

6. TRVÁNÍ A ZÁNÍK SMLOUVY

- 6.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 6.2 Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinná dnem zahájení dodávky objednaných služeb.
- 6.3 Uživatel i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 30 (třicet) dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla druhé smluvní straně doručena písemná výpověď.
- 6.4 Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět v případě, že uživatel nepřijme návrh na změnu pravidelných poplatků učiněný podle této smlouvy. Výpovědní lhůta je 30 (třicet) dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla uživateli doručena písemná výpověď poskytovatele.
- 6.5 Uživatel je oprávněn smlouvu vypovědět v případě, že neakceptuje návrh na změnu pravidelných poplatků učiněný poskytovatelem podle podmínek nebo v případě, že neakceptuje změnu těchto podmínek. Výpověď lze v takovém případě podat nejpozději do 14 dnů ode dne zveřejnění nové

výše poplatků nebo nových podmínek. Výpovědní lhůta je 30 (třicet) dnů a začíná plynout dnem následujícím po dni, kdy byla poskytovateli doručena písemná výpověď uživatele.

- 6.6 V případě pochybností se má za to, že výpověď byla doručena druhé smluvní straně 5. den po odeslání.
- 6.7 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy (a) v případě prodlení uživatele s platbou poplatků či jiných plateb podle smlouvy po dobu delší než 7 (sedm) dnů, nebo (b) v případě podstatného porušení povinností uživatele vyplývajících ze smlouvy nebo (c) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb do 60 (šedesáti) dnů od podpisu smlouvy nebo (d) z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran, nebo (e) odvolá-li uživatel zmocnění podle této smlouvy nebo (f) uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresných údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení poskytovatele od této smlouvy uživateli na adresu uvedenou ve smlouvě, popř. oznámil-li uživatel po dobu platnosti smlouvy změnu adresných údajů - na poslední známou adresu uživatele.
- 6.8 Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel přestane dodávat objednané služby po dobu delší než 30 (třicet) dní. Odstoupení od této smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení uživatele od této smlouvy poskytovateli.
- 6.9 Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení smlouvy jsou akivační, popř. vstupní poplatky nevratné.
- 6.10 Po dobu plynutí výpovědní lhůty je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli pravidelné poplatky popř. jiné poplatky podle smlouvy a aktuálně platného ceníku a uživatel je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik smlouvy nemá vliv na nárok poskytovatele na zaplacení dlužných částek za objednané služby ke dni ukončení smlouvy.
- 6.11 Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od smlouvy uživateli přeplatek na pravidelných poplatcích, je poskytovatel povinen tento přeplatek na základě písemné výzvy uživatele uživateli vrátit do 60 (šedesáti) dnů od doručení výzvy poskytovateli.

7. SPOLEČNÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající uživateli ze smlouvy na třetí osobu.
- 7.2 Uživatel dává Poskytovateli výslovný souhlas s převodem jeho práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu – nového poskytovatele Služeb.
- 7.3 Smlouva může být měněna písemnou dohodou smluvních stran nebo postupem uvedeným ve smlouvě. Tyto podmínky mohou být měněny poskytovatelem. Poskytovatel je povinen o změně informovat uživatele nejméně dva měsíce předem a nové podmínky zveřejnit na www.dalunet.cz popř. i jiným vhodným způsobem. Nevypoví-li uživatel smlouvu, stávají se pro něj nové podmínky závazné dnem uvedeným v takových nových podmínkách.
- 7.4 Uživatel prohlašuje, že byl při podpisu této smlouvy seznámen s platnými podmínkami poskytovatele pro poskytování objednaných služeb, zejména byl seznámen s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení uživatele, se způsobem užívání objednaných služeb, úhradou poplatků, odstraňováním závad a souhlasí s nimi.
- 7.5 V souladu se zákonem č.110/2019 Sb. uděluje po dobu trvání smlouvy uživatel poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě (dále jen "osobní údaje uživatele") pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem (zejména informování o nových službách poskytovatele, průzkumy spokojenosti s 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.110/2019 Sb. uvedených v této smlouvě je poskytovatel. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a že je oprávněn zmocnění kdykoliv odvolat s následky uvedenými v čl. 6.7 těchto podmínek.

- 7.6 Tyto podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny předchozí podmínky vztahující se ke službám dle smlouvy.
- 7.7 Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž poskytovatel obdrží jeden originál a uživatel jeden stejnopis.
- 7.8 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování veřejné telekomunikační služby přístupu k síti Internet nabývají účinnosti dne 1. ledna 2021.