

Všeobecné podmínky poskytování služby přístupu k síti Internet firmou Marek Bernášek  
(Platné od 1.1.2018)

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento dokument upravuje obchodní podmínky, na základě kterých firma Marek Bernášek poskytuje neveřejné přenosy dat s možností přístupu k internetu (dále jen služby) právnickým i fyzickým osobám a je nedílnou součástí smluv o poskytování služeb firmou Marek Bernášek.
- 1.2. Marek Bernášek poskytuje a zajišťuje služby v souladu s platnými právními předpisy a v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem, osvědčení č. 1820, jako neveřejná služba (přenos dat). Služby jsou poskytovány na území České republiky a mohou být poskytnuty pouze osobám starším 18 let včetně.

## 2. Smluvní strany

- 2.1. Ve smluvních vztazích, které se řídí těmito všeobecnými podmínkami služeb (dále jen podmínky), vystupují tyto smluvní strany: uživatel - právnická nebo fyzická osoba uzavírající smlouvu na využívání služeb s firmou Marek Bernášek a poskytovatel - Marek Bernášek, K Holosmetkům 257, Zdiby, 25066, IČ:69535116

## 3. Vymezení základních pojmů Pro účely těchto Podmínek a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

- 3.1. odpovědný zástupce uživatele - osoba oprávněná k uzavírání a provádění změn smluv v oblasti služeb nabízených Markem Bernáškem
- 3.2. pověřený pracovník - pracovník, jenž v jednáních s poskytovatelem zprostředkovává styk uživatele s poskytovatelem a na jehož adresu zasílá poskytovatel veškerou korespondenci
- 3.3. technicky způsobilý zástupce uživatele - osoba na straně uživatele, která je při zřizování a provozu služby určena k zajištění potřebné součinnosti (např. zabezpečení přístupu k umístěnému zařízení, telekomunikačním rozvodům a do prostor požadované instalace, identifikace funkčnosti koncového zařízení a případných závad)
- 3.4. smlouva - soubor dokumentů specifikovaný na kmenovém listu smlouvy
- 3.5. specifikace služeb - dokument, jenž obsahuje základní popis poskytovaných služeb, některé procedury týkající se zavedení a organizačního zajištění poskytování služeb, jakož i specifické podmínky pro zavedení a poskytování služeb
- 3.6. kmenový list smlouvy - část smlouvy, jež obsahuje unikátní identifikační znaky smlouvy, základní údaje popisující smluvní strany a kde jsou uvedeny všechny přílohy a dodatky, z nichž se smlouva skládá
- 3.7. umístěné zařízení - zařízení v majetku poskytovatele, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách uživatele a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby
- 3.8. přípojný bod - zařízení, které pracuje v pásmech 2,4GHz a 5GHz nebo je na něm k dispozici port standardizovaný jako RJ45, jejichž prostřednictvím se uživatel připojuje k síti poskytovatele
- 3.9. rušením se rozumí vysílání jiných zařízení v pásmu 2,4GHz a 5GHz, které koliduje s frekvencemi používanými poskytovatelem.
- 3.10. síť se rozumí bezdrátové síti provozované pod značkou KlecanyNet, BHLnet poskytovatele služeb, firmou Marek Bernášek a jeho smluvních partnerů
- 3.11. informační kanál provozovatele – zde provozovatel informuje uživatele o skutečnostech důležitých pro poskytování resp. využívání služeb - www stránky poskytovatele:  
<http://www.bhlnet.cz>

#### 4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1. Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě a uživatel souhlasí s poskytnutím údajů s kterými je nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. a zákonem o ochraně osobních údajů a GDPR (General Data Protection Regulation) - nařízení 2016/679 Evropského parlamentu a Rady EU.

4.2. Poskytovatel nese z hlediska poskytování služeb zodpovědnost za funkčnost a kvalitu sítě a zajistí, že funkčnost sítě poskytovatele bude vyšší než 98% ročně a četnost poruch nebude vyšší než 4 případy v měsíci. Uvedené údaje se netýkají případů způsobených zásahem vyšší moci nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době kontroly přípojných bodů, mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.

4.3. Poskytovatel je povinen odstraňovat případné závady, které se při poskytování služby projeví. Uživatel je povinen zajistit, po předchozím ústním nebo písemném upozornění, bezodkladnou dosažitelnost a součinnost technicky způsobilého zástupce uživatele, pokud je to nutné pro lokalizaci a odstranění závady. Poskytovatel je ve výše uvedených případech oprávněn za přítomnosti technicky způsobilého zástupce uživatele ke vstupu do prostor uživatele. Pokud uživatel nezajistí nutnou součinnost či tak učiní v prodlení, poskytovatel může odepřít uživateli vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků.

4.4. Poskytovatel zajistí servis a případné opravy poruch umístěných zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou službu ve Specifikaci služby.

4.5. Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je definováno ve Specifikaci služeb.

4.6. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch. Pokud poskytovatel nezajistí obnovu funkčnosti do 10 hodin, může uživatel žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků.

4.7. Podmínek. Případná omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravidelnosti v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, je možné se dozvědět na informačním kanále poskytovatele, event. mohou být oznámeny s předstihem poskytovatelem na uživatelem uvedený komunikační e-mail.

4.8. Poskytovatel neodpovídá uživateli za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb, a dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci.

4.9. Poskytovatel nenese odpovědnost za bezpečnost uživatelova informačního systému a jeho zařízení a softwaru pro přístup k internetu. Rovněž není zodpovědný za části internetu provozované jinými subjekty ani za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím internetu jinými subjekty.

4.10. Poskytovatel nenese odpovědnost za zvýšené rušení ve volných vysílacích pásmech v lokalitě uživatele, které omezí nebo znemožní dodávku služeb. Zvýšené rušení není možné považovat za omezení uvedené v bodě 6.8. a není to v žádném případě důvodem k jednostrannému odstoupení od smlouvy ze strany uživatele.

#### 5. Práva a povinnosti uživatele

5.1. Uživatel se zavazuje:

5.1.1. používat služby v rozsahu odpovídajícím smluveným podmínkám;

5.1.2. uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli rozesíláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek;

5.1.3. používat koncová zařízení navazující na zařízení poskytovatele v souladu s platnými technickými normami, standardy a doporučeními, a v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti mít požadovanou homologaci a být připojen oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. Jestliže uživatel tyto podmínky nesplní a správa

telekomunikací provoz takového zařízení zastaví nebo zakáže, nese uživatel veškeré důsledky takového jednání;

5.1.4. nepřemísťovat, bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, umístěná zařízení, a to ani v rámci budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod.. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu;

5.1.5. nedovolit třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, využívat zařízení u něj umístěná nebo využívat služeb jemu poskytovaných. Při poskytnutí zařízení a zejména služeb třetí osobě je poskytovatel oprávněn s okamžitou platností ukončit smlouvu o poskytování služeb a účtovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, splatnou do 10 dnů od vyúčtování této pokuty;

5.1.6. učinit taková opatření, která znemožní zneužití zapůjčených zařízení nebo poskytovaných služeb neoprávněnými osobami. Za důsledky případného zneužití odpovídá uživatel;

5.1.7. zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, pak ji uživatel na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí;

5.1.8. hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres, příp. změny lokalit účastnických přípojek. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobila ztížít vymahatelnost jeho pohledávek nebo znemožnit poskytování služby, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně 20 denní lhůtou;

5.1.9. neužívat objednané služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České Republiky nebo dobrými mravy, mj. také informace s vulgárně sexuální tematikou a násilím;

5.1.10. neobtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob;

5.1.11. neobcházet identifikaci na žádném systému v síti;

5.1.12. nepoužívat jakýkoliv software, který by jakýmkoliv způsobem omezoval jiné uživatele ani jakkoliv omezovat jiné uživatele, počítače nebo servery;

5.1.13. nepoužívat P2P software (peer to peer síť; souvisí s bodem 5.1.12.) – porušení tohoto může mít za následek snížení rychlosti až pod 64kbit/s; 5.1.14. pro korespondenci s poskytovatelem používat e-mailovou schránku uvedenou v kmenovém listu smlouvy, popř. nahlásit její změnu. Zpráva odeslaná poskytovatelem uživateli se považuje bez dalšího za doručenou. Poskytovatel nenese odpovědnost za doručování zpráv do této schránky. Výjimku tvoří schránky poskytnuté poskytovatelem.

5.2. Uživatel bere na vědomí:

5.2.1. a souhlasí s tím, že poskytovatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou považovány za přísně důvěrné a je s nimi nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. a zákonem o ochraně osobních údajů a GDPR (General Data Protection Regulation) - nařízení 2016/679 Evropského parlamentu a Rady EU a dále poskytovatel vede elektronický registr uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi osobního charakteru. Tím není dotčena ochrana telekomunikačního tajemství a ochrana osobních dat dle telekomunikačního zákona;

5.2.2. že práce na zařízeních poskytovatele může vést k výpadku služeb. Uživatel je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací;

5.2.3. že komunikace prostřednictvím sítě internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatele umístěných na jeho koncovém zařízení.

## 6. Cena a platební podmínky

6.1. Uživatel se zavazuje zaplatit za práce a služby poskytovatele a hradit poskytovateli předem dohodnuté ceny za služby a výkony potřebné pro zpřístupnění a provoz jím využívané služby.

6.2. Ceny prací a služeb jsou smluvní. Uživatel je povinen platit poskytovateli za poskytnuté služby úplatu ve výši určené ceníkem poskytovatele platným a účinným v okamžiku poskytnutí služby v daném měsíci. Platný ceník poskytovatele je v elektronické podobě veřejně přístupný na informačním kanále nebo je k nahlédnutí u poskytovatele. Výsledná cena se stanoví jako součet cen za všechny poskytované služby, resp. dodávky. V pochybnostech se má za to, že ceny služeb uvedené v ceníku jsou ceny s DPH.

6.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše poplatků za poskytované služby změnou ceníku poskytovatele. Každá taková změna bude uživateli písemně oznámena nejpozději jeden měsíc před dnem platnosti nových poplatků. Uživatel má z tohoto důvodu právo smlouvu písemně vypovědět ke dni změny poplatků.

6.4. Ceny a poplatky za služby účtuje poskytovatel následujícím způsobem:

6.4.1 u periodicky se opakujících služeb je zúčtovacím obdobím buď 1 měsíc, 1 čtvrtletí, 1 pololetí či 1 rok, a to podle dohodnutého zúčtovacího období, poskytovatel si vyhrazuje právo stanovit zúčtovací období k jednotlivým službám,

6.4.2. jednorázové zřizovací poplatky jsou účtovány ihned po provedení odpovídající činnosti,

6.4.3. pravidelné měsíční poplatky za práce a služby poskytovatele, jsou účtovány na dohodnuté zúčtovací období. Platba ve smluvní výši zahrnující DPH bude placena proti faktuře, která je daňovým dokladem a vystavuje se do 30-ti dnů od začátku zúčtovacího období. Za ne celé měsíce se tyto poplatky účtují v poměrné části (za každý den). V prvním daňovém dokladu jsou vyúčtovány pravidelné poplatky za neúplný aktuální a následující měsíc (následující čtvrtletí, pololetí nebo rok),

6.4.4. jednorázové náklady, související se zřízením služby, jsou vyúčtovány do 10-ti pracovních dnů.

6.4.5. v případě koupě zboží zaplatí uživatel v okamžiku dodání zboží zálohu ve výši 100% sjednané kupní ceny. Nejpozději do 30-ti dnů od zaplacení zálohy obdrží daňový doklad s vyúčtováním zálohy.

6.4.6. ceny a poplatky za služby, jejichž zprovoznění je dáno dnem aktivace/zprovozněním služby, jsou účtovány ode dne aktivace.

6.5. Daňový doklad bude vystaven v českém jazyce.

6.6. Úhrada účtované částky uživatelem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele, a to nejpozději do data splatnosti. Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtované částky, může poskytovatel účtovat za každý den smluvní pokutu z prodlení ve výši 0,25% denně z dlužné částky počínaje smluveným dnem splatnosti v případě, že smluvní pokuta bude uživateli skutečně poskytovatelem účtována.

6.7. Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 15 dnů, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování prací a služeb až do doby zaplacení pohledávky. Po dobu takového pozastavení poskytování prací a služeb budou uživateli účtovány pravidelné měsíční poplatky za užívání služby, jako kdyby tato byla plně funkční, dále za pronajatá a umístěná zařízení a technické prostředky poskytovatele. V případě dodávky zařízení má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky. Uživatel je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z poskytovatele na uživatele a nebránit jeho odebrání.

6.8. Nemůže-li uživatel využívat služeb poskytovatele pro poruchy na vysílacích bodech, za které odpovídá poskytovatel, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků. Trvala-li závada během dne více než 8 hodin, má uživatel právo na poměrnou část poplatků odpovídající 1 dni. Vrácení poplatků je uživatel povinen uplatnit písemně nejdéle do 15 dnů od posledního dne trvání závady. Nárok na vrácení peněz nevzniká, je-li porucha způsobena vyšší mocí.

6.9. Případné reklamace účetních dokladů uplatňuje uživatel prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu poskytovatele, nejdéle do 15 dnů od obdržení účetních

dokladů s uvedením důvodu reklamace. Poskytovatel rozhodne o reklamaci během 15 dnů po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu uživateli. Částka, na jejíž vrácení vznikne uživateli nárok z poskytovatelem uznané reklamace, bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby k jejímuž zaplacení bude uživatel povinen.

## 7. Doba trvání smlouvy

7.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, s výpovědní lhůtou stanovenou v kmenovém listě smlouvy.

7.2. Smlouva může zaniknout:

7.2.1. písemnou dohodou smluvních stran,

7.2.2. výpovědí podanou nejdříve v den, od kterého se smlouva považuje za uzavřenou na dobu neurčitou, a to ke konci dohodnutého zúčtovacího/zaplaceného období, uplatněnou ve sjednané výpovědní lhůtě před tímto termínem,

7.2.3. jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele, poruší-li uživatel své závazky podle odst. 5.1. těchto podmínek nebo porušil-li uživatel opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě, především pak placení úhrad za plnění služeb, a to bez předchozího upozornění. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou. V případě jednostranného odstoupení od smlouvy poskytovatelem je uživatel do 10 dnů povinen uhradit poskytovateli:

(a) veškeré dlužné faktury,

(b) součet sjednaných měsíčních paušálů za období, po které by byly služby dodávány, kdy období je určeno součtem sjednané minimální doby trvání smlouvy a sjednané výpovědní lhůty, a to jednorázově na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem,

(c) reaktivační poplatek 1.500,- Kč s DPH za odpojení,

(d) v případě, že měl uživatel zapůjčené zařízení: -v případě úspěšnosti prodeje nejdéle do 1 měsíce od ukončení smlouvy rozdíl mezi standardní prodejní cenou v době počátku zapůjčení zařízení a skutečně dosaženou prodejní cenou zapůjčeného zařízení -v případě neprodejnosti zařízení nebo v případě jeho zničení, ztráty nebo odcizení částku odpovídající standardní prodejní ceně v době počátku zapůjčení zařízení,

(e) sjednané smluvní pokuty z prodlení za pozdní úhrady faktur.

7.2.4. v jiných případech podmínkami předvídaných anebo v případech uvedených ve smlouvě.

7.3. Při zániku smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy.

## 8. Důvěrnost informací

8.1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

## 9. Závěrečná ustanovení

9.1. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a účastníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č.513/1991 Sb., obchodní zákoník, zákonem č.151/2000 Sb., telekomunikační zákon.

9.2. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a uživatel souhlasí s

tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu těchto podmínek.

9.3. Všechny spory vzniklé ze smlouvy nebo v souvislosti se smlouvou budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Pro případ, že nedojde k dohodě při řešení sporů, se smluvní strany v souladu s §89a OSŘ dohodly, že spory bude rozhodovat soud místně příslušný sídlu poskytovatele.

9.4. Ani uživatel, ani poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.

9.5. Uživatel prohlašuje, že se seznámil v plném rozsahu s těmito Všeobecnými podmínkami a potvrzuje svým podpisem, že s nimi souhlasí.

9.6. Smlouva se vyhotovuje ve dvou exemplářích, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden exemplář.

9.7. Smlouva může být změněna pouze číslovanými písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo smlouvy s vyznačením, že se jedná o změnu smlouvy.

9.8. Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné formě, přičemž obě strany souhlasí -pro urychlení písemné komunikace -s použitím e-mailu jako rovnocenného ekvivalentu s tím, že každá strana musí zajistit řádnou evidenci a archivaci takto odeslaných zpráv po dobu trvání smlouvy a dobu jednoho roku po dni zániku smlouvy. Datum a čas doručení písemné zprávy je v dalším rozhodující pro počítání lhůt. Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

9.8. Poskytovatel má právo kdykoliv změnit tyto podmínky, reklamační řád a ceník a je povinen tuto změnu oznámit uživateli ve lhůtě, která nebude delší než 3 měsíce. 9. Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2007.

## **Specifikace služeb**

### **1. Úvodní ustanovení**

1.1. Tento dokument stanoví technické a organizační podmínky poskytování služeb firmou Marek Bernášek (dále jen služby) pro právnické i fyzické osoby, které s poskytovatelem služeb firmou Marek Bernášek (dále jen poskytovatel) uzavřely smlouvu o poskytování služeb firmou Marek Bernášek

1.2. Tento dokument je nedílnou součástí smluv o poskytování služeb firmou Marek Bernášek

2. Vymezení základních pojmů Pro účely této Specifikace a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

2.1. sítí se rozumí bezdrátové sítě provozované pod značkou BHLnet poskytovatele služeb, firmy Marek Bernášek(dále jen síť) a jsou tvořeny:

2.1.1. vlastní sítí, kterou představují přenosové trasy mezi body této sítě; a samotné přípojné body sítě,

2.1.2 prostředky pro propojení z/do dalších tuzemských i zahraničních sítí.

2.2. koncové zařízení uživatele je zařízení připojené na účastnickou přípojku.

2.3. účastnická přípojka, v rámci poskytovaných služeb se jedná o pevné připojení k síti, tj. s přípojným vedením realizovaným prostřednictvím buď pevného pronajatého datového okruhu nebo bezdrátového spoje v pásmech 2,4GHz nebo 5GHz.. Účastnickou přípojku tak tvoří koncové zařízení na straně uživatele a přípojné vedení, které končí v přípojném bodu sítě.

2.4. rozhraní sítě tvoří z hlediska poskytování služeb směrem k uživateli přípojný bod sítě k němuž je připojena účastnická přípojka, je-li součástí realizované služby.

2.5. aktivace/zřízení služby představuje úkon provedený poskytovatelem, při kterém dojde ze strany poskytovatele ke zprovoznění služby.

2.6. porucha je událost na síti nebo účastnické přípojce, která uživateli znemožňuje využívat služby poskytovatele.

### 3. Poskytované práce a služby

3.1. Poskytovatel služeb zajišťuje v součinnosti s uživatelem a v rámci služeb uvedených v kmenovém listu smlouvy provedení těchto prací a služeb:

3.1.1. zřízení/zrušení účastnické přípojky k síti, resp. více účastnických přípojek, pokud je účastnická přípojka součástí realizované služby,

3.1.2. zajištění připojení uživatele k internetu, tj. k síti rodinou protokolů TCP/IP, v rámci definované kapacity účastnické přípojky,

3.1.3. zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě a uživateli jiných IP sítí, je-li toto technicky a organizačně možné, rodinou protokolů TCP/IP, 3.1.4. ostatní individuálně sjednané služby v kmenovém listu smlouvy,

3.2. Poskytovatel nese z hlediska poskytování služeb zodpovědnost za funkčnost a kvalitu sítě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu.

3.3. Poskytovatel nese z hlediska poskytování služeb zodpovědnost za funkčnost a kvalitu účastnické přípojky a koncového zařízení, je-li účastnická přípojka součástí realizované služby a jeli toto individuálně dohodnuto v kmenovém listu smlouvy.

### 4. Zřizování a rušení služeb

4.1. Sjednané datum zřízení, resp. změny služby pokládají smluvní strany za očekávané datum aktivace/zřízení této služby.

4.2. Je-li požadovaný termín aktivace/zřízení služby smluvně vázán na splnění specifikované podmínky, aktivuje/zřídí poskytovatel službu poté, co byla tato podmínka uživatelem splněna.

4.3. Uživatel umožní pracovníkům poskytovatele na jejich žádost a bez zbytečného odkladu přístup do prostor, kde bude umístěno ukončení pevné přípojky, příp. do prostor instalace přípojného vedení.

4.4. Uživatel může písemně požádat o zrušení služby podle Všeobecných podmínek služeb.

4.5. Požaduje-li uživatel v rámci již uzavřené smlouvy zrušit některou z jím využívaných služeb, zruší se dodatkem ke smlouvě.

4.6. Počet služeb uživatele není omezen a může se podle jeho potřeb a požadavků postupně měnit. Dodatky specifikující tyto nově zřizované služby se mohou stát předmětem buď již existující smlouvy, nebo další smlouvy, kterou uživatel uzavře s poskytovatelem.

### 5. Umístěná technická zařízení

5.1. Technická zařízení sítě, jež jsou umístěna v rámci poskytovaných služeb u uživatele jako koncová zařízení a nebo jako část přípojného vedení, zůstávají ve vlastnictví poskytovatele.

Uživatel je povinen zajistit, že tato zařízení budou používána výlučně v souladu se Všeobecnými podmínkami služeb.

5.2. Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch jak technických zařízení umístěných u uživatele, tak veškerých dalších zařízení sítě dodaných a instalovaných poskytovatelem, zjištěných poskytovatelem nebo ohlášených uživatelem. Případný servisní zásah bude zahájen do 48 hodin. Uživatel uhradí poskytovateli za každý takový zásah náklady s ním spojené, zejména pak odměnu a cestovní náhrady servisního technika dle platného ceníku poskytovatele, pokud není odstranění poruchy součástí dodávky služeb.

### 6. Hlášení poruch a reklamace

6.1. Uživatel prohlašuje, že se seznámil a že souhlasí s Reklamačními podmínkami firmy Marek Bernášek. v platném znění, které jsou umístěny na informačním kanále poskytovatele.

6.2. Bezprostřední problémy s využitím služeb včetně technických zařízení umístěných u zákazníka ohlašuje uživatel elektronickou poštou na adresu info@klecanynet.cz a nebo telefonicky na tel. 774294052, pokud není v průběhu trvání smlouvy z organizačních důvodů stanoveno provozovatelem jinak. O změně je uživatel informován prostřednictvím sjednaného informačního kanálu.

6.2.1 Ohlášení poruchy musí obsahovat kromě popisu závady i informace o typu služby, evidenčním čísle smlouvy, přípojném bodu sítě a příp. o přiděleném rozsahu IP adres apod..

Telefonické ohlášení poruchy musí být v každém případě dodatečně potvrzeno písemně:

6.2.2. v případě použití e-mailu nejpozději během následujících 24 hodin,

6.2.3. nemá-li uživatel v důsledku poruchy k dispozici e-mail, pak doporučeným dopisem podaným na poštu nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, kdy byla porucha telefonicky ohlášena. Na poruchu oznámenou jiným způsobem není brán zřetel a nejsou ani poskytovatelem řešeny. Součástí této písemné informace musí být uvedení data a hodiny podání telefonické zprávy a jména a funkce osoby, která ji za uživatele ústně podala, včetně jejího telefonního čísla, resp. čísla faxu.

V Zdibech dne 1.1.2018

Bernášek Marek