

platné od 10.2.2009

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

pro poskytování služeb společnosti

Tyto Všeobecné podmínky stanovují postup uzavírání smlouvy o poskytování a užívání služeb a podmínky, na základě kterých bude MAXTRON s.r.o., Květná 26, 664 48 Moravany, IČO 255 92 823, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně oddíl C, vložka 36459, poskytovat Účastníkovi služby přístupu do soukromé počítačové sítě (Služba).

### I. Definice pojmů

1. Poskytovatel je společnost MAXTRON s.r.o., která poskytuje a zajišťuje služby v souladu s platnými právními předpisy a v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem, VO-S/1/07.2005-9.
2. Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která na základě Smlouvy o poskytování připojení do soukromé počítačové sítě užívá služeb Poskytovatele. Oprávněný zástupce je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy jménem smluvní strany, nebo jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy za smluvní stranu jako její zástupce.
3. Kontaktní místo Poskytovatele je místo určené pro styk s veřejností. Jsou to zejména www stránky a obchodní zástupci.
4. Instalace je zřízení standardního připojení mezi sítí Poskytovatele a koncovým bodem připojení. Koncový bod je fyzické místo, ve kterém je účastníkovi předávána Služba. O předání instalace a testu funkčnosti Služby je sepsán Předávací protokol, který podepíší obě smluvní strany, resp. jejich oprávnění zástupci.
5. Síť je počítačová síť MAXTRONET.
6. Garantovaná rychlost je rychlost jejíž parametry pro jednotlivé tarify jsou deklarovány v Ceníku a je určena jako rychlost mezi Sítí Poskytovatele a koncovým bodem.

### II. Smlouva

- 1) V Návrhu na uzavření Smlouvy je Žadatel povinen uvést identifikační a jiné údaje o své osobě a na požádání předložit Poskytovateli doklady, prokazující správnost uvedených údajů. Smlouva se uzavírá dle §262 Obchodního zákoníku.
- 2) Smlouva je uzavřena a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vydáních z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 3) Smlouva nabývá účinnosti dnem převzetí instalace pro jednotlivou Službu. Smlouva obsahuje základní údaje o účastnících Smlouvy a Službě a soubor příloh, které jsou její nedílnou součástí.

- 4) Smlouva o poskytování služby může být uzavřena na dobu určitou nebo neurčitou.
- 5) V případě odmítnutí Návrhu Poskytovatelem sdělí Poskytovatel žadateli nejpozději do 30 dnů od obdržení Návrhu důvody odmítnutí. Poskytovatel může návrh odmítnout v případě, že:
- a. odmítne-li Žadatel přistoupit na ustanovení těchto Podmínek
  - b. má-li Žadatel nevyrovnané pohledávky vůči Poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu,
  - c. lze-li důvodně předpokládat, že Žadatel nebude stanovené Podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném smluvním vztahu porušoval, či porušuje smluvní podmínky),
  - d. pokud požadavek Žadatele je technicky nerealizovatelný a dle výsledků posouzení Poskytovatele by nebylo možné zabezpečit bezproblémové zřízení či poskytování Služby.
- 6) Smlouvu lze měnit pouze písemně, formou dodatku ke Smlouvě nebo jejím přílohám podepsanými Oprávněnými zástupci Účastníka a Poskytovatele.
- 7) Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy a přeprodávání Služby třetím osobám je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele a za úplaty.
- 8) Při změně Smlouvy na žádost Účastníka před zřízením instalace nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění koncového bodu instalace nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit náklady již vynaložených prací a výkonů.
- 9) Smlouva může být ukončena uplynutím doby, na kterou byla sjednaná, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby a dále:
- a) výpovědí Účastníka, ne dříve než po uplynutí 6 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy, s měsíční výpovědní lhůtou, přičemž tato se počítá od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli;
  - b) výpovědí Účastníka nebo Poskytovatele z důvodu změny Všeobecných podmínek s měsíční výpovědní lhůtou, přičemž tato se počítá od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď Účastníka musí být Poskytovateli odeslána nejpozději do 30 dnů po zveřejnění změny Poskytovatelem;
  - c) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy nastávají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně.
- 10) Práva a povinnosti Poskytovatele:

**Poskytovatel se zavazuje:**

- a) poskytovat Služby a přístup ke Službám v souladu se Smlouvou, těmito Podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem;
- b) zřídit požadovanou Službu, pokud technická šetření prokáží její realizovatelnost;
- c) udržovat infrastrukturu své Sítě ve stavu a kvalitě odpovídající příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanovenými právními předpisy a zajistit, že funkčnost Sítě bude vyšší než 95% času ročně;
- d) provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby závady v poskytování Služby byly odstraněny bez prodloužení po jejich vzniku. Po oznámení závad Účastníkem se Poskytovatel zavazuje zahájit práci na jejich odstranění bez zbytečného prodloužení;
- e) poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby specifikované těmito Podmínkami (viz čl. VII. odst.1), doby nezbytné pro údržbu technických zařízení nebo softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována;
- f) zveřejňovat informace o případných změnách ve Službě.

**Poskytovatel je oprávněn:**

- a) jednostranně obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně tři měsíce předem. Zrušení jednotlivé služby pro závažné technické důvody je poskytovatel Účastníkovi oznámit minimálně měsíc předem. S takovým zrušením Služby Účastník souhlasí;
- b) vytvářet provozní elektronický registr jako dokladovou část informující o skutečných operacích Zákazníka ve vztahu k Poskytovateli a to včetně objemů přenesených dat a Účastník s tímto souhlasí;
- c) zrušit ze Sítě jakoukoliv informaci, která je v rozporu s ustanoveními této Smlouvy nebo právním řádem
- d) Poskytovatel neodpovídá za závady vzniklé mezi koncovým bodem a koncovým zařízením Účastníka, stejně tak neodpovídá za závady vzniklé na zařízeních Účastníka.

**11) Práva a povinnosti Účastníka**

**Účastník se zavazuje**

- a) používat Službu v rozsahu odpovídajícím smluveným podmínkám (Smlouva, Ceník, Reklamační řád) a způsobem, který neodporuje platným právním předpisům;
- b) platit cenu za Službu v souladu s cenami platnými v době poskytnutí Služby a ve lhůtě splatnosti uvedeném na platebním dokladu;
- c) platit cenu za servisní úkony, které byly vyžádány Účastníkem a nesouvisí s odstraňováním závad či poruch na zařízeních Poskytovatele;

- d) zajistit, aby koncová zařízení, která instaluje, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav, kompatibilitu a funkčnost svých koncových zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- e) oznamovat neprodleně Poskytovateli závady týkající se Služby;
- f) pečovat o zařízení Poskytovatele (pokud je má v nájmu) a neprodleně nahlásit Poskytovateli jakékoliv závady či poruchy zařízení;
- g) nepodnikat žádné průniky ani pokusy o průnik do počítačových systémů, Sítí a služeb, pro které nemá přístupové oprávnění;
- h) nepoužívat žádné softwarové ani hardwarové nástroje, které mohou být v rozporu s ustanoveními Smlouvy a které mohou ohrozit bezpečnost Sítě, počítačů nebo jiných systému připojených k Síti a nepoužívat Síť k šíření těchto nástrojů;
- i) neobcházet identifikaci na žádném systému v Síti;
- j) nepoužívat Službu a Síť k činnostem (zasílání nevyžádaných hromadných zpráv, velké množství kopií totožných nebo podobných zpráv včetně zasílání velmi objemných zpráv), které by vedly k narušení, znepřístupnění nebo zablokování Sítě a Služby;
- k) nepoužívat jakýkoliv software, který by jakýmkoliv způsobem omezoval jiné Uživatele ani jakkoliv jinak omezovat jiné Uživatele, počítače nebo servery.
- l) Nepřetěžovat Síť ani Službu, neměnit parametry Služby, počítačů, serverů a zařízení;
- m) nepřepřevodovat prostřednictvím Služby a Sítě zprávy, které by byly v rozporu s právními předpisy nebo dalšími všeobecně uznávanými etickými a morálními normami;
- n) na výzvu Poskytovatele umožnit pověřeným osobám přístup k zařízení Poskytovatele, včetně koncového bodu, umístěného v prostorách Účastníka za účelem oprav, údržby či demontáže;
- o) obstarat souhlas majitele objektu pro instalaci zařízení nutného k poskytování telekomunikační Služby. Souhlas majitele může být nahrazen prohlášením Účastníka o tom, že majitel vyslovil souhlas s instalací. V tomto případě nebude vyžadován písemný souhlas majitele, avšak Účastník je přímo odpovědný za veškeré závazky k majiteli objektu vzniklé v souvislosti s instalací;
- p) nepostupovat třetím osobám heslo pro připojení ke Službě. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného hesla je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli, až do oznámení je Účastník odpovědný za každé užití hesla;
- q) dodržovat všeobecná pravidla chování se uživatelů Internetu – Netiket
- r) neprodleně písemně informovat Poskytovatele, oddělení služeb zákazníkům o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě a to jména a

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

12) Součástí Instalace jsou veškerá zařízení poskytnutá Poskytovatelem za účelem vytvoření datového okruhu připojení k síti Poskytovatele nebo připojení k síti Internet.

- a) Účastník není oprávněn přemísťovat jakákoliv zařízení Poskytovatele z místa instalace, ani s nimi manipulovat v prostoru místa instalace, ani do zařízení jakkoliv zasahovat. Je povinen je používat podle instrukcí sdělených Poskytovatelem při instalaci;
- b) Účastník není oprávněn disponovat se zařízeními Poskytovatele např. zastavovat je nebo zadržovat. Účastník nese odpovědnost za poškození zařízení, případně jeho ztrátu. V případě odcizení je povinen tuto událost neprodleně nahlásit Policii ČR a nejpozději do nejbližšího pracovního dne Poskytovateli;
- c) Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného prodlení umožnit odinstalování zařízení a vrátit Poskytovateli vypůjčený nebo pronajatý majetek (zařízení), který obdržel za účelem poskytování Služby. V případě, že Účastník odmítne vypůjčený nebo pronajatý majetek vrátit, má Poskytovatel nárok uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč v případě zařízení pro bezdrátové připojení k Síti. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 kalendářních dnů po jejím ukončení.

13) Za hrubé porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě.

14) Za hrubé porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník

- a) je opakovaně v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 15 dní po datu splatnosti;
- b) neposkytl zálohu podle článku VI, odst.8. ;
- c) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby nebo odmítl prokázat správnost údajů dle čl. II. odst. 1;
- d) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele, nebo jednal způsobem, který je v rozporu s čl. II odst.11, písm. f.,j. nebo 12 písm. a., b. ;
- e) opakovaně a přes písemné či elektronické upozornění používá poskytovanou telekomunikační Službu nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami nebo obecně platnými právními předpisy;
- f) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy;
- g) neodpojí bez prodlení své zařízení od Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení a jiné závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.

### **III. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady (reklamacce).**

Nároky Účastníka v případě přerušení dodávky služby.

#### **Způsob hlášení poruch:**

- 1) V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi určena jako odpovědnost urychleně odstranit závady dle závažnosti poruchy, nejpozději však do 30 dnů a vrátit již zaplacené a neoprávněně účtované částky, kterých výše je určena poměrnou částí doby, po kterou byla Služba omezena nebo neposkytnuta a to nad rámec čl. II, odst. 10, písm. c a odst.2 tohoto článku.
- 2) Za omezení nebo neposkytnutí Služby se považuje takový stav, kdy kvalita a rychlost přenosu dat prostřednictvím Služby nedosahuje deklarovaných parametrů po dobu 5 dnů bezprostředně po sobě následujících.
- 3) Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu Účastníka do jakékoliv ze součástí instalace. V takovém případě si Poskytovatel bude účtovat náhradu na odstranění závady.
- 4) Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou jako důsledek překročení kapacity Sítě, poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součásti.
- 5) Poskytovatel neodpovídá za provoz, funkčnost a kompatibilitu zařízení účastníka hardwarové a softwarové vybavení, prostřednictvím kterého je Služba přijímána, s výjimkou softwarového vybavení modemu nebo přijímače. Rovněž neodpovídá za ty části Sítě, které jsou provozovány jinými subjekty.
- 6) Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoli náklady, ušlý zisk, ekonomické ztráty, soudní řízení nebo následné ztráty vzniklé v důsledku užívání nebo nemožnosti přístupu k Síti.
- 7) Podrobnější podmínky reklamací vzniklých vad upravuje Reklamační řád.

### **VI. Cena služeb, platební podmínky**

- 1) Ceny poskytovaných Služeb jsou uvedeny v platném Ceníku služeb. Ceník služeb je k dispozici v kontaktních místech Poskytovatele.
- 2) Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc
- 3) Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu - faktury Účastníkovi takto:
  - a) jednorázové platby (např. instalace) jsou účtovány Poskytovatelem při aktivaci služby;
  - b) pravidelné platby jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně;

- c) pravidelné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována a jsou určeny poměrnou částí za dobu, po kterou byly poskytovány.
- d) pravidelné platby za více měsíců (čtvrtletí, pololetí) jsou účtovány v prvním měsíci daného období.
- 4) Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení.
- 5) Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Účastník povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem.
- 6) V případě, že dojde ke změně nákladů, cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytovanou Službou je Poskytovatel oprávněn měnit cenu Služby.
- 7) Platba za poskytnutou Službu na základě daňového dokladu může být provedena pouze složenkou, převodem z účtu, nebo povolením inkasa z účtu. Je-li Účastník v prodlení s platbou ceny Služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 8) Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka po uzavření Smlouvy a před předáním instalace nebo před aktivací Služby zálohu dle platného Ceníku.
- 9) Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za vypůjčený nebo pronajatý majetek, poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb, nezaplacených smluvních pokut a úroků z prodlení.

## **VII. Omezení a zastavení poskytování Služby**

- 1) Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby v případě rozhodnutí orgánů ČR v období mimořádné situace, nebo z jiného důležitého obecného zájmu, ze závažných technických důvodů a v případě, že Účastník neplní smluvní povinnosti dle těchto Všeobecných podmínek.
- 2) Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za Služby a za periodické platby podle Smlouvy není dotčen omezením nebo zastavením poskytování Služeb z důvodu prodlení Účastníka s úhradou těchto cen Služby. Tento nárok trvá až do ukončení Smlouvy.
- 3) Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit Službu pokud tato bude Účastníkem využívána v rozporu s právním řádem České republiky, morálními a etickými zásadami.

## **VIII. Ochrana osobních údajů**

MAXTRON s.r.o. tímto informuje, že bude zpracovávat osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, datum narození a telefon pro potřeby účtování a správy a údržby Sítě. Osobní údaje, tak jak je uvedeno v předchozí větě, mohou být zpracovávány i prostřednictvím

zpracovatele a to za podmínek uvedených v §6 zákona č.101/2000 Sb., zákon na ochranu osobních údajů.

## **XI. Ustanovení společná a závěrečná**

- 1) Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, zákonem č. 151/2000 Sb., telekomunikační zákon.
- 2) Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a žadatelem nebo Účastníkem, která může mít vliv na posuzování a rozsah plnění z této Smlouvy musí být vedena v písemné formě nebo elektronicky.
- 3) 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 Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto podmínek.
- 4) 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.
- 5) Právní vztahy vzniklé při poskytování Služby se řídí těmito Podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem
- 6) Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 20.02.2009.

Poskytovatel má právo měnit Všeobecné podmínky, Reklamační řád a Ceník a je povinen tuto změnu oznámit předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc.

Petr Řepa - jednatel

V Moravanech dne 10. 02. 2009