Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb KeyNet.cz s.r.o.

Všeobecné podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb Poskytovatele (dále jen "Podmínky") stanovují podmínky poskytování telekomunikačních služeb a podmínky uzavření Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb mezi Účastníkem a Poskytovatelem a jsou její nedílnou součástí. Podmínky se řídí právním řádem České republiky, především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonu, ve znění pozdějších předpisů. Podmínky jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele, v každé provozovně Poskytovatele a v Telekomunikačním věstníku.

1. Vymezení pojmů

1.1. Poskytovatel
Poskytovatelem je společnost KeyNet.cz s.r.o., IČ: 07082401, sídlo Dornych 486/47b, Trnitá, 617 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, v oddíle C, vložka 106050, která poskytuje telekomunikační služby Účastníkovi, nebo zajišťuje jejich poskytování nebo zprostředkuje služby jiných subjektů.

1.2. Účastník
Účastníkem je každá právnická nebo fyzická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“).

1.3. Strany
Smluvními stranami jsou Poskytovatel a Účastník

1.4. Cena
Cena znamená konečnou cenu, kterou je Účastník povinen platit Poskytovateli za Službu.

1.5. Ceník
Ceník znamená ceník Služby vydaný Poskytovatelem, který je jako příloha nedílnou součástí Smlouvy.

1.6. Objednávka
Objednávka znamená návrh na uzavření Smlouvy ze strany Účastníka obsažený na Poskytovatelovu standardním objednávkovém formuláři.

1.7. Smlouva
Smlouva znamená smlouvu o poskytování Služby, uzavřenou mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

1.8. Specifikace
Specifikace znamená Stranami podepsaný dokument, popisující konkrétní technickou a servisní specifikaci Služby pro daného Účastníka, který je jako příloha nedílnou součástí Smlouvy.

1.9. Občanský zákoník
Občanský zákoník znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

1.10. Služba

1.10.1. Telekomunikační Služba (dále jen Služba) je definována Popisem Služby, který je součástí Smlouvy o poskytování služby nebo je umístěn na webových stránkách Poskytovatele.

1.10.2. Hlasové služby zahrnují především možnost uskutečňování odchozích telefonických hovorů (spojení) z koncových telekomunikačních zařízení v sítích vybraných operátorů provozujících veřejnou pevnou telekomunikační síť na území České republiky do sítí operátorů pevných, mobilních i družicových sítí v ČR i zahraničí. Služba je Poskytována Účastníkům na celém území České republiky.

1.10.3. Služby přístupu k síti Internet zahrnují především dočasné nebo trvalé připojení Účastníka k IP síti rodinou protokolů TCP/IP v rozsahu kapacity definované ve Smlouvě, zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě Poskytovatele a uživateli jiných IP sítí v ČR a v zahraničí připojených k síti Internet a dočasné nebo trvalé Přidělení IP prostoru dle Smlouvy v koordinaci s pověřenými orgány. Služba je poskytována Účastníkům na vybraných územích České republiky, jejichž aktuální seznam je vždy k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.

1.10.4. Pro poskytování Služby využívá Poskytovatel prvky svojí sítě nebo sítí jiných operátorů a Poskytovatelů

1.10.5. Poskytovatel prohlašuje, že Služba není ve smyslu § 63 odst. 1 písmene c) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonu, ve znění pozdějších předpisů, nikterak omezována.

2. Uzavření smlouvy

2.1. Účastník a Poskytovatel uzavírají Smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb podle ustanovení Občanského zákoníku o spotřebitelských smlouvách v jejich platném znění.

2.2. Smlouva je platná okamžikem uzavření této Smlouvy a účinná okamžikem aktivace služby Poskytovatelem.

2.3. Poskytovatel je oprávněn v době od uzavření (platnosti) Smlouvy do doby řádné aktivace služby od Smlouvy odstoupit, jestliže:
- osoba, která si přeje využívat Služeb, po uzavření Smlouvy poskytla údaje, které byly v okamžiku jejího uzavření nesprávné, nepřesné nebo zavádějící;
- osoba, jež si přeje využívat Službu, má vůči Poskytovateli dluh;
- právnická osoba, která si přeje využívat Služeb, je v likvidaci;
- Službu nelze z technických, organizačních nebo právních důvodů aktivovat.

3. Práva a povinnosti Stran

3.1. Poskytovatel je povinen řádně poskytovat Službu v souladu se Smlouvou, těmito Podmínkami, dalšími přílohami Smlouvy a obecně závaznými právními předpisy.
3.2. Poskytovatel je povinen v případě vady nebo výpadku Služby zahájit bezodkladně práce na odstranění vad.
3.3. Účastník je povinen řádně a včas uhradit Poskytovateli Cenu dle článku 4. těchto Podmínek.
3.4. Účastník nesmí záměrně působit poruchy na síti Poskytovatele nebo na sítích třetích stran.
3.5. V případě neplnění smluvních povinností je Stranám dovoleno přijmout opatření v souladu s ujednáními těchto Podmínek, jako je vyúčtování úroku z prodlení a použití třetí strany při vymáhání dluhu.

4. Cena za služby a její úhrada

4.1. Účastník je povinen platit Poskytovateli řádně a včas úhradu za Služby podle cen stanovených v aktuálním Ceníku služeb, a to na základě vyúčtování vystavených Poskytovatelem ke dni uvedeném na vyúčtování. Ceník služeb je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele a v každé provozovně Poskytovatele.
4.2. Poskytovatel zašle Účastníkovi vyúčtování (daňový doklad) obsahující náležitosti minimálně dle Opatření Českého telekomunikačního úřadu č. OÚ - 4/S/2000 a to dle Smlouvy poštou nebo emailem na adresu, uvedenou jako doručovací pro vyúčtování Účastníka jedenkrát za zúčtovací období. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Nepřevzetí vyúčtování nezbavuje Účastníka jeho povinnosti zaplatit vyúčtované ceny ke dni splatnosti uvedeném na vyúčtování. Poskytovatel poskytne Účastníkovi na jeho žádost kopii vyúčtování elektronickou cestou nebo poštou. Tato Služba bude zpoplatněna cenou dle Ceníku služeb.
4.3. Účastník, pokud není Smlouvou stanoveno jinak, hradí platby bankovním převodem nebo prostřednictvím poštovní poukázky na bankovní účet Poskytovatele, uvedený na vyúčtování.
4.4. Vyúčtování a jiná sdělení zasílaná Účastníkovi budou v případě nevyzvednutí považována za doručená v souladu s ustanoveními zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele v den uvedený na vyúčtování nebo dříve. Jestliže Účastník nezaplatí vyúčtování v den splatnosti, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu úrok z prodlení v souladu se zákonem za každý den prodlení. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka účtovat mu náklady spojené se zasláním upomínek.
4.5. Pokud Účastník nesplní svou povinnost zaplatit Cenu ani po upozornění v poskytnutém náhradním termínu, má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby.
4.6. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí stranu vymáháním pohledávek od Účastníka, který nezaplatil v termínu splatnosti. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
4.7. V případě, že dojde k změně nákladů, změně cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytovanou Službou, má Poskytovatel právo změnit cenu Služby. Tuto změnu je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi nejméně jeden kalendářní měsíc přede dnem, kdy změna vstoupí v platnost. Změna vstupuje v platnost dnem podepsání Specifikace služeb, ve které je uvedena změna ceny Služby a která je přílohou a nedílnou součástí Smlouvy.

5. Platnost a ukončení smlouvy

5.1. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě stanovena jiná doba. Účastník je oprávněn, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 30 dní, výpovědní lhůta začne běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Účastník není oprávněn vypovědět Smlouvu, pokud nemá ke dni podání výpovědi uhrazeny veškeré své závazky vůči Poskytovateli plynoucí ze Smlouvy.
5.2. Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu, jestliže dodávka Služeb byla omezena nebo pozastavena z důvodů vzniklých na straně Účastníka dle článku 8. těchto Podmínek a tyto důvody nebyly odstraněny do jednoho kalendářního měsíce ode dne vzniku omezení nebo pozastavení.
5.3. Poskytovatel může ukončit Smlouvu výpovědí s lhůtou v trvání 30 dní v případě, že ukončuje poskytování Služby, na kterou byla Smlouva uzavřena. Smlouva bude rovněž ukončena okamžikem pozbytí platnosti příslušné telekomunikační licence nebo osvědčení o registraci podle generální licence. Smlouva může být také ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
5.4. Pokud je platnost Smlouvy uzavřené na dobu určitou ukončena před uplynutím doby jejího trvání, či platnost Smlouvy na dobu neurčitou ukončena v rozporu s článkem 5. odst. 1 těchto Podmínek, je Poskytovatel oprávněn ve smyslu § 63 odst.

1 písmene p) zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonu, ve znění pozdějších předpisů, účtovat Účastníkovi doplatek za takovéto předčasné ukončení Smlouvy. Smlouva vždy obsahuje detaily takovéhoto ujednání.

5.5. V případě, že Účastník pro připojení k Internetu používá bezdrátové zařízení, které je ve vlastnictví firmy KeyNet.cz s.r.o., je po skončení platnosti této Smlouvy Účastník povinen toto bezdrátové zařízení nepoškozené vrátit, případně umožnit jeho demontáž nejpozději do 5 (pěti) dnů po skončení platnosti této Smlouvy. Za poškození se nepovažuje běžné opotřebení a působení povětrnostních vlivů na venkovní části zařízení.

5.6. Poskytovatel je oprávněn změnit rozsah a kvalitu poskytování Služby, a to zejména nikoliv však výlučně z důvodu změny platné legislativy a změny podmínek na trhu elektronických komunikací.

6. Identifikační údaje a ochrana osobních údajů

6.1. Pro uzavření Smlouvy je Účastník povinen poskytnout Poskytovateli údaje, specifikované ve Smlouvě nebo Specifikaci služeb. Účastník potvrzuje, že tyto údaje jsou pravdivé a přesné, a souhlasí s jejich zpracováním Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, za účelem poskytování a vyúčtování Služby specifikované Smlouvou po celou dobu trvání smluvního vztahu řízeného Smlouvou. Poskytovatel je oprávněn tyto údaje zpracovávat pro účely uplatňování svých práv souvisejících s pohledávkami vzniklými při poskytování Služeb a zpřístupnit je po dobu nezbytně nutnou třetím subjektům za účelem vymáhání pohledávek, a to i po skončení smluvního vztahu.

6.2. Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpracovával jeho data v rozsahu: jméno, příjmení, (popřípadě firma, identifikační číslo), datum narození, adresa, emailová adresa a telefonní číslo, za účelem podávání informací o poskytovaných a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud svůj souhlas písemně neodvolá dle odstavce 6.3. těchto Podmínek. Za tímto účelem je Poskytovatel oprávněn tato data předat ke zpracování třetím subjektům. Poskytovatel zabezpečí, aby třetí subjekty použily předané údaje pouze k účelům, uvedeným v tomto odstavci.

6.3. Účastník má právo souhlas dle odstavce 6.2 těchto Podmínek odvolat svým výslovným prohlášením učiněným v písemné formě a dodaným prokazatelně Poskytovateli (poštou nebo faxem z telefonního čísla Účastníka uvedeného na smlouvě). Poskytovatel na základě odvolaní souhlasu se zpracováváním osobních údajů musí tyto údaje o Účastníku odstranit ze své databáze.

6.4. Poskytovatel má právo si ověřit pravdivost a přesnost poskytnutých údajů nebo požadovat po Účastníkovi doložení těchto údajů.

6.5. Veškeré informace obsažené ve Smlouvě považují Poskytovatel i Účastník za důvěrné ve smyslu Občanského zákoníku, a to i po ukončení smluvního vztahu. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele sdělit tyto informace třetí osobě, s výjimkou případů výslovně uvedených v těchto Podmínkách nebo ve Smlouvě, nebo pokud je údaj nutno sdělit ze zákonných důvodů.

6.6. Účastník je povinen písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů podle odst. 6.2. těchto Podmínek, a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne změny těchto údajů.

6.7. Účastník má právo se obrátit na Poskytovatele, pokud se domnívá, že jeho osobní údaje jsou zpracovány v rozporu se zákonem, a žádat Poskytovatele o vysvětlení či nápravu; jinak má Účastník právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů.

7. Závady a odpovědnost za škody

7.1. Zjistí-li Účastník závadu nebo omezení v poskytování Služby, nahlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu telefonicky na lince Poskytovatele, uvedenou ve Smlouvě, Ceníku a na webových stránkách Poskytovatele.

7.2. V případě, že Službu nebude možné využít nebo ji bude možné využít jenom částečně pro závadu nebo omezení technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, zavazuje se tento závadu nebo omezení odstranit ve lhůtě 48 hodin od jejího vzniku. V případě, že došlo k závadě či omezení, která nejsou na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel neprodleně informaci o této poruše nebo omezení třetí straně, u které porucha nebo omezení vzniklo.

7.3. Poskytovatel, nestanoví-li Smlouva jinak, není povinen hradit Účastníkovi, který v rámci smluvního stavu nevystupuje podle Občanského zákoníku jako spotřebitel, náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného či neúplného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných operátorů.

7.4. Pokud Účastník použije koncové zařízení, které není výrobcem určeno pro připojení k typu Služby, využívané Účastníkem, nebo koncové zařízení, které nebylo schváleno pro používání připojováno ČR nebo pokud provede neoprávněný zásah do telekomunikační sítě a způsobí tím škodu Poskytovateli, je povinen poskytnout Poskytovateli náhradu způsobené škody v plném rozsahu.

7.5. Přerušení elektrického napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného na adrese připojení Účastníka, není považováno za závadu ve smyslu těchto Podmínek.

7.6. Účastník přebírá plnou zodpovědnost za veškerá zařízení předaná mu do užívání. Je povinen je zabezpečit proti cizímu zásahu a poškození. V případě zcizení nebo poškození uhradí náklady na uvedení do původního funkčního stavu.

8. Pozastavení poskytování Služeb

8.1. Poskytovatel může úplně nebo částečně pozastavit či omezit poskytování Služeb nebo zamezit aktivnímu přístupu ke Službě v následujících případech a za následujících podmínek:

- na písemnou žádost Účastníka (může být zaslána také faxem z telefonního čísla Účastníka uvedeného ve Smlouvě), a to nejpozději do 72 hodin od obdržení žádosti;

- v případě, že se nepodařilo Účastníkovi doručit vyúčtování Služeb zaslané Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele jako zasílací pro fakturaci;
- pokud Účastník nezaplatil za Služby ani po upozornění a v poskytnutém náhradním termínu;
- pokud Účastník připojil k telekomunikační síti koncové zařízení, které je nefunkční nebo není schváleno pro provoz připojováno ČR a jeho používáním narušuje provoz telekomunikační sítě;
- pokud Účastník porušuje tyto Podmínky nebo právní předpisy platné pro užívání sítě a Služby, přičemž Poskytovatel je povinen přesně specifikovat předmětný předpis a jeho část;
- pokud Účastník poskytl Poskytovateli nesprávné nebo zavádějící informace;
- pokud Účastník prostřednictvím služby připojení k síti Internet provádí nebo úmyslně či z nedbalosti umožňuje provádět jakékoliv nelegální činnosti nebo činnosti porušující dobré mravy nebo se do nich zapojuje.

8.2. Účastník má právo požadovat, aby Poskytovatel obnovil možnost používání Služeb do 2 pracovních dnů poté, co Účastník odstraní důvody, pro které k omezení nebo pozastavení Služeb došlo. Poskytovatel má v tomto případě právo účtovat si poplatek za obnovení Služby podle Ceníku.
8.3. Pokud je Účastníkovi přístup ke Službě jen částečně pozastaven či omezen z důvodů uvedených v odst. 8.1. této Smlouvy, vyhrazuje si Poskytovatel účtovat cenu Služeb podle Ceníku a Specifikace služeb i během doby částečného pozastavení či omezení.
8.4. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy, které vzniknou Účastníkovi zamezením aktivního přístupu ke Službě nebo částečným či úplným pozastavením Služby z důvodu porušení těchto Podmínek Účastníkem.

9. Reklamace

9.1. Účastník může uplatnit reklamaci na kvalitu, rozsah nebo vyúčtování poskytované služby. Reklamaci podává telefonicky, faxem nebo písemně na adresu nebo telefonní číslo, uvedené na webových stránkách Poskytovatele, ve Smlouvě a v Ceníku služeb. V případě reklamací podaných telefonicky je Poskytovatel oprávněn požadovat jejich písemné doložení.
9.2. Reklamace musí obsahovat čitelnou a srozumitelnou identifikaci Účastníka a Služby, telefonní číslo nebo adresu připojení, předmět a popis reklamace v českém nebo anglickém jazyce a musí být opatřena jménem a podpisem Účastníka nebo jeho zástupce zmocněného k podání reklamace.
9.3. Spočívá-li reklamace v nesprávném vyúčtování Ceny Služby, má Účastník právo uplatnit reklamaci do 2 měsíců od doručení předmětného vyúčtování za poskytnutou Službu, jinak toto právo zanikne.
9.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci ve lhůtách:

- do 15 dnů od jejího doručení u reklamací nevyžadujících technické šetření;
- do 30 dnů od jejího doručení u reklamací vyžadujících technické šetření;
- do 60 dnů od jejího doručení ve zvláštních případech, které vyžadují šetření ve spolupráci se zahraničním operátorem.

9.5. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování za poskytnuté Služby. Poskytovatel informuje Účastníka o výsledku reklamačního řízení písemně, faxem nebo elektronickou cestou a zároveň ho informuje telefonicky.
9.6. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování Ceny, je Poskytovatel povinen vrátit Účastníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace a to formou bankovního převodu, dobropisu nebo vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Účastníkem, pokud takové existují.
9.7. Nesouhlasí-li Účastník s vyřízením podané reklamace týkající se výše Ceny za Služby, je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení výsledku reklamačního řízení, námitku u Českého telekomunikačního úřadu.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Text těchto Podmínek a Smlouvy je rozhodný výhradně v českém jazyce.
10.2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle těchto Podmínek a Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
10.3. V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Podmínek nebo Smlouvy bude považováno za nezákonné, nevynutitelné nebo neplatné, taková nezákonnost, nevynutitelnost nebo neplatnost se nebude vztahovat na ostatní ustanovení Podmínek nebo Smlouvy. Poskytovatel i Účastník souhlasí s tím, že všechna nezákonná, nevynutitelná nebo neplatná ustanovení budou nahrazena novými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
10.4. Poskytovatel má právo měnit tyto Podmínky za předpokladu, že jejich změnu oznámí Účastníkovi písemně, prostřednictvím elektronické pošty, faxem nebo telefonicky, dle toho, jakým způsobem si zvolil vyúčtování, a zveřejní je na svých webových stránkách, vše nejméně 3 měsíce předem. V případě, že Účastník nebude souhlasit s provedenými jednostrannými změnami, je oprávněn ke dni účinnosti těchto změn od smlouvy odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí. Právo ukončit smlouvu nevzniká v případě, že ke změně smlouvy došlo na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu dle § 63 odst. 5 zák. č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikací.
10.5. Těmito Podmínkami se řídí Smlouvy uzavřené od 1.10.2017.

Dornych 486/47b, Trnitá, 617 00 Brno
tel.: 606 709 430
e-mail: info@keynet.cz