

Všeobecné podmínky platné od 1.1.2006

pro poskytování telekomunikačních služeb společností ProfiNet s.r.o.

Tyto Všeobecné podmínky stanoví podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb a postupy uzavírání smluv o poskytování těchto služeb společností ProfiNet s.r.o.. Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené společností ProfiNet s.r.o. jako poskytovatelem těchto služeb a jakoukoliv jinou osobou jako uživatelem těchto služeb.

I. Vymezení základních pojmů

Pro účely těchto podmínek a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

- odpovědný zástupce uživatele** - osoba oprávněná k uzavírání a provádění změn smluv v oblasti služeb nabízených
- pověřený pracovník** - pracovník, jenž v jednáních s poskytovatelem zprostředkovává styk uživatele s poskytovatelem a na jehož adresu zaslá poskytovatel veškerou korespondenci
- technicky způsobilý zástupce uživatele** - osoba na straně uživatele, která je při zprovoznění a provozu služby určena k zajištění potřebné součinnosti /např. zabezpečení přístupu k propůjčenému, resp. zakoupenému zařízení, telekomunikačním rozvodům a do prostor požadované instalace, identifikace funkčnosti koncového zařízení a případných závad/
- propůjčené zařízení** - zařízení, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách uživatele a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby
- zakoupené zařízení** - zařízení, jež si uživatel zakoupil od poskytovatele a je ve vlastnictví uživatele
- subdodavatel** - třetí strana, jež pro účely plnění této smlouvy vykonává některé práce a výkony plynoucí ze smluvního vztahu mezi ní a poskytovatelem
- registrace služby** - okamžik, kdy došlo ze strany poskytovatele ke zprovoznění uživatelem objednané služby
- ceník** - seznam cen telekomunikačních služeb poskytovaných poskytovatelem
- cena** - cena za poskytované telekomunikační služby
- specifikace služby** - písemný dokument obsahující specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétního druhu telekomunikační služby. Specifikace služby tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování určité telekomunikační služby
- poskytovatel** - společnost ProfiNet se sídlem Vrchlabí, Krkonošská 16, PSČ 543 01, identifikační číslo 25283235, která na základě smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a v rámci povolení udělených Ministerstvem dopravy a spojů - Českým Telekomunikačním úřadem poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám - uživatelům
- reklamace** - uplatnění nároků z odpovědnosti za vady poskytnuté služby u poskytovatele
- služba** - telekomunikační služba poskytovaná poskytovatelem na základě smlouvy
- smlouva** - smlouva o poskytování telekomunikačních služeb
- smluvní stranou** - podle okolností buď poskytovatel nebo uživatel
- uživatel** - fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb poskytovatele na základě smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb
- všeobecnými podmínky** - dokument stanovící všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společností ProfiNet
- zúčtovacím obdobím** - základní období, za které se provádí vyúčtování ceny za poskytnuté služby

II. Předmět smlouvy

Poskytovatel poskytuje následující telekomunikační služby:

- přípojení k síti Internet pevným způsobem (mikrovlnným spojem ...)
- služba VPN (virtual private networking, vytváření privátních spojů)
- vystavení webových stránek na síti Internet
- pronájem webového prostoru, pronájem části serveru (web hosting), připojení serveru klienta, pronájem serveru (server housing), přidělování a správa domén
- přenos hlasu prostřednictvím protokolu IP (VoiP), včetně přenosu hlasu prostřednictvím tohoto protokolu pro uzavřené skupiny uživatelů
- přenos faxu prostřednictvím protokolu IP
- pronájem nebo provozování aplikace pro provozování obchodu na síti Internet
- přenos z bezpečnostních aplikací (videosecurity, videodohled, přenos informací na PCO ...)
- doplňkové služby (konzultace, instalace zařízení atd.) a veškeré ostatní telekomunikační služby připuštěné generálním povolením pro poskytování telekomunikačních služeb vydaným Českým telekomunikačním úřadem

III. Závazky poskytovatele

- Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.
- Poskytovatel je povinen odstraňovat případné závady, které se při poskytování služby projeví, přičemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Uživatel je povinen zajistit po předchozím upozornění bezodkladnou dosažitelnost a součinnost technicky způsobilé osoby uživatele, pokud je nutné pro lokalizaci a odstranění závady. Poskytovatel je ve výše uvedených případech oprávněn za přítomnosti technicky způsobilé osoby 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 podle par. V odstavce 8 podmínek.

3. Poskytovatel zajišťuje servis a případné opravy poruch propůjčených, event. zakoupených zařízení v pracovních dnech se zahájením prací do 24 hodin od nahlášení poruchy, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
4. Poskytovatel neodpovídá uživateli za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb. Dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci, zásahem třetích osob a neodpovídá za závady ani za jejich důsledky.
5. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch, a dále na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu. Pokud je to možné, předem uživatele vyrozumí.
6. Případné omezení, přerušování, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem uživateli mailem, písemně nebo jiným vhodným způsobem.
7. Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je definováno ve specifikaci služby.
8. Poskytovatel odpovídá za to, že jím propůjčené či dodané zařízení bude mít platné technické a bezpečnostní atesty a v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti bude mít požadovanou homologaci.

IV. Závazky uživatele

1. Uživatel odpovídá za to, že koncová zařízení, navazující na zařízení poskytovatele, budou mít platné technické a bezpečnostní atesty, v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena 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.
2. Uživatel se zavazuje, že propůjčená zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci jedné 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.
3. Uživatel nedovolí třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, využívat zařízení od něho propůjčená nebo využívat služeb jim poskytovaných.
4. Uživatel se zavazuje učinit taková opatření, která znemožní zneužití propůjčených zařízení nebo poskytovaných služeb neoprávněnými osobami. Za důsledky případného zneužití odpovídá uživatel.
5. Uživatel se zavazuje zajistit, učinit 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.
6. Uživatel je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení včetně změn adres. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobitelná ztížít vymahatelnost jeho pohledávek, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně patnáctidenní lhůtou.
7. Uživatel se zavazuje nezneužívat služby k přenosům informací, jež by poškozovaly zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti nebo byly v rozporu s jinými zákonnými ustanoveními (spam, stahování nelegálního softwaru...atd.).
8. Uživatel se zavazuje, že v případě ukončení smlouvy, bude veškeré pronajaté zařízení navrženo poskytovateli, a to nejpozději do 7 dnů po ukončení smlouvy. V případě, že se uživatel dostane do prodlení s vrácením výše uvedených technických zařízení či jiných věcí po dobu delší než 7 dnů, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1,5 násobku ceny, za kterou poskytovatel tato technická zařízení či jiné věci pořídil.
9. Uživatel se zavazuje, že pronajatý prostor bude zabezpečen a uzamčen proti vniknutí cizí osoby a poškození či odcizení nainstalovaného zařízení.

V. Cena a platební podmínky

- 1) Uživatel se zavazuje na základě účetního dokladu poskytovat úplaty za vlastní práce a služby poskytovatele.
- 2) Ceny prací, služeb a dodávek jsou smluvní. Konkrétní výše jednotlivých poplatků je uvedena /bez daně z přidané hodnoty/. Poskytovatel je oprávněn v rámci jednoho vyúčtování vyúčtovat i cenu za více poskytnutých služeb a případně i cenu služeb poskytovaných třetí osobou, pokud je poskytovatel na základě dohody s touto třetí osobou oprávněn po uživateli cenu za tuto jinou službu požadovat.
- 3) Poskytovatel může podmínit poskytování služeb a dodávek složením zálohy na budoucí platby. V případech, kdy se bydlíště nebo sídlo uživatele nachází mimo území České republiky nebo se uživatel opakovaně dostává do prodlení s placením ceny za poskytované služby anebo uživatel nepředložil dostatečně hodnověrné údaje o schopnosti plnit svoje závazky, je poskytovatel oprávněn vázat uzavření smlouvy nebo její rozšíření o novou službu na poskytnutí jistoty ze strany uživatele spočívající v tom, že uživatel složí ve prospěch poskytovatele do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy k tomu byl poskytovatelem vyzván, peněžní částku odpovídající předpokládané nebo placené ceny za zúčtovací období a ceně dodaného zařízení
- 4) Ceny a poplatky za služby účtuje poskytovatel následujícím způsobem:
 - a) u periodicky se opakujících služeb je zúčtovacím obdobím 1 měsíc pokud není ve smlouvě uvedeno jinak
 - b) jednorázové zřizovací poplatky jsou vyúčtovány po provedení dodávky a odpovídající činnosti
 - c) pravidelné měsíční poplatky za služby poskytovatele, jsou účtovány vždy do 14 dnů následujícího měsíce /pokud není ve smlouvě stanoveno jinak/, za necelé měsíce se tyto poplatky účtují v poměrné části /za každý den/
 - d) ceny a poplatky za služby, jejichž zprovoznění je dáno dnem registrace služby, jsou účtovány ode dne registrace
- 5) 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 pronajatá a propůjčená zařízení a technické prostředky poskytovatele.
- 6) 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.
- 7) Nemůže-li uživatel využívat služeb poskytovatele pro závady, za které sám neodpovídá, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků popř. snížení fakturační částky, trvala-li závada alespoň 24 hodin. Vrácení poplatků je uživatel povinen uplatnit písemně nejdříve do 30 dnů od posledního dne trvání závady.
- 8) V případě, že se uživatel domnívá, že poskytovaná služba svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, může příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u poskytovatele.
- 9) Reklamacce se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacce.

- 10) Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené reklamace, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně uživatele, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění). V případě, že uživatel nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení poskytovatele, má právo obrátit se v případě reklamace ceny za poskytnutou službu ve lhůtě třiceti (30) dnů od doručení vyřízení reklamace na Český telekomunikační úřad.

VI. Doba trvání smlouvy

- a) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- b) Smlouva může zaniknout:
- pisemnou dohodou smluvních stran
 - dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začíná od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi pokud není ve smlouvě stanoveno jinak
 - okamžitou výpovědí ze strany poskytovatele, poruší-li uživatel své závazky podle par. IV odst. 3 podmínek, okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení písemné výpovědi uživateli
 - okamžitou výpovědí ze strany poskytovatele, poruší-li uživatel hrubým způsobem nebo opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě a v minulosti byl již ze strany poskytovatele písemně na porušení třeba jiné povinnosti či závazku upozorněn, okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení písemné výpovědi uživateli
 - okamžitou výpovědí ze strany uživatele, poruší-li poskytovatel hrubým způsobem nebo opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě a v minulosti byl již ze strany uživatele písemně na porušení třeba jiné povinnosti či závazku upozorněn, okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení písemné výpovědi poskytovateli
- c) Při zániku smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku.
- d) Za podstatné porušení smlouvy ze strany uživatele se považuje:
- prodlení uživatele s placením ceny za poskytnuté služby po dobu delší než 30 dnů
 - poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením služby
 - opakované a i po upozornění pokračující používání poskytované služby nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo platnými právními předpisy
 - odepření přístupu poskytovatele k technickým zařízením a systémům uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy
 - neodpojení zařízení uživatele od veřejné sítě nebo sítě poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení či jiné závady na takové síti, ačkoliv byl uživatel k tomuto odpojení poskytovatelem vyzván
 - opakované poškození, ztráta nebo zničení zařízení poskytovatele, a to i když k nim nedošlo úmyslně
 - provázování aktivit, které jsou v rozporu s etickými pravidly sítě Internet

VII. Přechod vlastnictví a nebezpečí

1. Zařízení, které poskytovatel úplatně převádí na uživatele, přechází do vlastnictví uživatelem dnem zaplacení dohodnuté kupní ceny. Nebezpečí škody na věci přechází na uživatele okamžikem převzetí.

VIII. Důvěrnost informací

1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo se je dozvědí v souvislosti s jejím plněním. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
2. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti /např. instalovat šifrovací/ dešifrovací zařízení ke svým zařízením/.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Ani uživatel, ani poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.
2. Smlouva se vyhotovuje ve dvou exemplářích, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden exemplář.
3. Smlouva může být změněna pouze písemnými dodatky.
4. Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, musí být vedena v písemné formě. Datum a čas doručení písemné zprávy je v dalším rozhodující pro počítání lhůt. V případě servisních prací a služeb je dohodnuta telefonická komunikace, která však musí být následně uživatelem potvrzena do 24 hodin písemně s uvedením data, času a jmen obou účastníků telefonického hovoru. Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.
5. Tyto podmínky nabývají platnosti dnem podepsáním smlouvy.