

# Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací

## 1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací upravují podmínky a postup při poskytování služeb elektronických komunikací živnostníkovi David Ulman - SPDREAMNET (dále jen provozovatel), Spytihněv 526, Spytihněv, 763 64, IČO: 71973877, DIČ: 8110304180, koncesní listina vydaná ŽÚ v Otrokovicích č.j. ŽÚ/2336/06/L/129/L/33414/06 ev.č. 370503-69633 ze dne 22.6.2006v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu („ČTÚ“) č. 1337, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, účastníkům na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“), na území České republiky.
- 1.2. Na základě smlouvy, všeobecných podmínek a příp. dalších ujednání mezi smluvními stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli sjednané služby a uživatel se zavazuje tyto služby využívat v souladu se smlouvou a právními předpisy po sjednanou dobu, poskytovat potřebnou součinnost a dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, zejména platit za služby ceny v souladu s těmito všeobecnými podmínkami a platným Ceníkem.
- 1.3. Poskytovatel poskytuje každému Uživateli garantované služby pomocí minimální zaručené úrovně kvality služeb. Přehled technických parametrů služeb jsou uvedeny na <https://www.spdreamnet.cz> .
- 1.4. Definice pojmů: **Uživatel** - je soukromá, nebo právnická osoba, která žádá, nebo už využívá služeb poskytovatele na základě podepsané smlouvy. **Poskytovatel** – je provozovatel sítě elektronických komunikací. **Služba** – je služba elektronických komunikací poskytována Provozovatele. Zejména se jedná o službu poskytování přístupu k síti internet. **Ceník** – je platný Ceník provozovatele zveřejněný na <https://www.spdreamnet.cz> . **Koncové zařízení** – technické zařízení či vybavení umožňující přístup uživatele ke službám Provozovatele prostřednictvím jeho sítě. **Omezení poskytování služby** – zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. **Klientská aplikace** – je webový portál určený pro účastníky služeb poskytovatele kde najdou informace o vyúčtování, všechny vystavené faktury za objednané služby apod. Přístup do Klientské aplikace je na adrese: <https://www.spdreamnet.cz> a dále po vložení zákaznického čísla a hesla. Oba tyto údaje jsou uvedeny v účastnické smlouvě.

## 2. PRÁVA A POVINNOSTI PROVOZOVATELE SLUŽBY

- 2.1. Provozovatel služby neposkytuje tyto služby bankám, finančním domům a burzám cenných papírů a lidem pobírající podporu v nezaměstnanosti.
- 2.2. Provozovatel služby zajišťuje pro zákazníka zejména tyto služby: Zajištění přístupu ke službě Internet. Provozovatel služby dále zajišťuje pro zákazníka technickou podporu, konzultační a poradenské služby. Za tyto výkony mu náleží odměna dle aktuálního platného ceníku služeb (<https://www.spdreamnet.cz>).
- 2.3. Provozovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
- 2.4. Provozovatel bude vystavovat vyúčtování za objednané služby Uživatel v daném období a toto vyúčtování umístí do Klientské aplikace, odkud si jej může Uživatel stáhnout, nebo jej zaslat emailem na adresu uvedenou v kartě Účastníka. Na vyúčtování uvádět veškeré náležitosti dle § 28 Zákona o dani z přidané hodnoty.
- 2.5. Přerušit, nebo omezit poskytování Služeb Účastníkovi, jestliže vlivem jeho jednání by mohlo dojít k poškození Sítě Provozovatele, ohrozit bezpečnost provozu služeb Provozovatele, nebo by bylo v rozporu se Smluvními dokumenty, nebo jinými právními předpisy.

**2.6.** Provozovatel může omezit, nebo přerušit poskytování Služby, pokud je Uživatel v prodlení se zaplacením ceny za příslušnou Službu i poté, co byl Provozovatelem vyzván k náhradnímu termínu zaplacení. Účastník je povinen hradit za veškeré náklady Provozovatele spojené se zasláním upozornění na zaplacení v prodlení dle Ceníku. V případě opakovaného prodlení zaplacení vyúčtování, je Provozovatel oprávněn s okamžitou platností odstoupit od Smlouvy.

**2.7.** Provozovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb nebo omezit Uživateli přístup k objednaným službám, dozví-li se, že Uživatel objednané služby užívá v rozporu se smluvními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy či v rozporu s dobrými mravy a účastník v tomto jednání pokračuje i po předcházejícím upozornění.

**2.8.** Provozovatel poskytování služby na žádost Uživatele služby obnoví, jestliže důvod přerušení či omezení poskytování služby pomine. Obnovené poskytování služby může být podmíněno zaplacením manipulačního poplatku, nebo nákladů Provozovatele s dohledáním Závady, kterou Uživatel způsobí svým jednáním.

**2.9.** Provozovatel neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby (podle § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb.). Provozovatel neodpovídá za ušlý zisk nebo jiné ztráty Uživatele.

**2.10.** Provozovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv a dat Uživatelem.

**2.11.** Provozovatel neodpovídá za vznik poruch a závad, pokud k těmto stavům došlo následkem neoprávněného, nebo neodborného zacházení Uživatelem. Za poruchu se považuje stav, který způsobí omezení, nebo nefunkčnost poskytovaných služeb.

### **3. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE**

**3.1.** Uživatel se zavazuje užívat službu v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 127/2005Sb., o elektronických komunikacích.

**3.2.** Uživatel souhlasí s tím, že Provozovatel mu bude účtovat ceny dle Smlouvy a platného ceníku.

**3.3.** Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě Provozovatele. Provozovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení, než zařízení dodaných Provozovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele a v takovém případě neodpovídá ani za funkčnost služby.

**3.4.** Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi Provozovatelem a Uživatelem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit provozovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

**3.5.** Uživatel se zavazuje zaplatit poplatky za odebrané služby a jednorázové zaváděcí poplatky za aktivované služby v termínu splatnosti, jakož i veškeré penále a případné poplatky vynaložené provozovatelem služby za účelem vydobytí pohledávky v případě prodlení s platbou.

**3.6.** Uživatel poskytuje potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označuje zaměstnancům Provozovatele nebo jeho smluvním partnerům.

**3.7.** Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na majetku Provozovateli, který mu byl v rámci poskytované služby Provozovatelem řádně předán, a to dle příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů.

**3.8.** Provozovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality a rychlosti jednotlivých služeb uvedené v platném Ceníku, a to v souladu se ZoEK a opatřeními vydanými ČTÚ. Provozovatel neodpovídá ani za kvalitu a obsah služeb poskytovaných jinými poskytovateli služeb včetně zahraničních poskytovatelů, ani za kvalitu a obsah služeb třetích stran, při jejichž poskytování je využívána síť provozovatele.

**3.9.** Uživatel je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že Provozovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení potřebných k řádnému poskytování služeb (např. routery, antény, atd), a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví provozovatele za účelem jejich konfigurace, servisu koncového zařízení. Tento souhlas je uživatel oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu písemně odvolat. Odvolání souhlasu je účinné následující pracovní den po jeho doručení provozovateli. Uživatel je srozuměn s tím, že vzdálený zásah do zařízení nemusí být vždy úspěšný a může si vyžádat následný výjezd servisního technika k uživateli, který je Provozovatel oprávněn zpoplatnit dle platného Ceníku. V případě, že je uživatel vlastníkem koncového zařízení, zavazuje se poskytnout Provozovateli součinnost potřebnou ke vzdálené správě.

## **4. CENY A PLATBY**

**4.1.** Účastník je povinen platit za poskytnuté služby, jejichž výše je uvedena ve smlouvě.

**4.2.** Provozovatel služby při účtování cen za jím poskytované služby účtuje dle platného ceníku. V něm uvedené ceny se mohou měnit. Na změnu cen směrem dolů není povinen provozovatel služby zákazníka upozornit. Na změnu cen směrem nahoru musí provozovatel služby zákazníka upozornit nejméně 10 kalendářních dnů před započítáním období v němž se budou vyšší ceny účtovat. Aktuální ceník je přístupný na internetové adrese <https://www.spdreamnet.cz>. Upozornění na změnu cen zasílá provozovatel služby na e-mail adresu zákazníka, nebo poštou. V případě nedoručení, nebo nevyzvednutí se považuje upozornění za doručené.

**4.3.** Všechny ceny uváděné v této smlouvě jsou s DPH, pokud není uvedeno jinak.

**4.5.** Pokud není ve smlouvě, nebo v těchto Všeobecných podmínkách uvedeno jinak, je veškeré vyúčtování splatné 15. den v daném kalendářním měsíci, nebo 7 dnů ode dne doručení vyúčtování. Za doručení vyúčtování se má jeho vystavení Provozovatelem a umístění do Klientické aplikace, nebo zaslání na e-mail Uživatele uvedený na smlouvě.

**4.6.** Uhrazením vyúčtování za objednané služby se rozumí připsání celkové výše ceny za služby na bankovní účet Provozovatele, včetně uvedení správného variabilního symbolu platby.

**4.7.** V případě prodlení Uživatele s uhrazením Vyúčtování, je Provozovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli smluvní pokutu dle ceníku a úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení až do úplného zaplacení. V případě prodlení s uhrazením vyúčtování ovíce jak 30 dnů, je Provozovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč

**4.8.** Provozovatel je oprávněn použít na pokrytí pohledávek a nedoplatků Uživatele Vratnou zálohu, nebo došlou platbu Uživatele. V případě, že dojde k poklesu výše Vratné zálohy, je Uživatel povinen na výzvu Provozovatele doplatit rozdíl původní výše a aktuální výše Vratné zálohy. V případě, že nedojde ze strany Uživatele k doplacení Vratné zálohy, je Provozovatel oprávněn omezit Uživateli jeho služby.

## **5. REKLAMACE**

**5.1.** Uživatel nebo osoba uživatelem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb).

**5.2.** Reklamaci na vyúčtování ceny služby je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek (tento však může být přiznán rozhodnutím ČTÚ) a uživatel se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.

**5.3.** Reklamaci na poskytnutou službu je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

**5.4.** Provozovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je provozovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

**5.5.** Nevyhoví-li provozovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je Uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.

**5.6.** Uživatel je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad <https://www.ctu.cz>.

## **6. SMLOUVA, JEJÍ UZAVŘENÍ, TRVÁNÍ A UKONČENÍ**

**6.1.** Platnost smlouvy: smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.

**6.2.** Účinnost smlouvy: smlouva je účinná ode dne zahájení poskytování služby (den aktivace služby).

**6.3.** Doba, na kterou je smlouva uzavřena: smlouva se uzavírá na dobu určitou, neurčitou nebo na neurčitou s dohodnutou minimální dobou trvání smluvního vztahu (dále jen „minimální doba trvání“ nebo „minimální doba“) v délce uvedené ve smlouvě, a to dle podmínek konkrétní služby. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.

**6.4.** Výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být podána písemně na adrese poskytovatele (<https://www.spdreamnet.cz/kontakt>), tj. osobně, nebo zaslána doporučenou poštou na adresu poskytovatele.

**6.5.** Nabytím platnosti smlouva ruší všechny předchozí smlouvy a dohody mezi provozovatelem služby a zákazníkem týkající se zprostředkování připojení do sítě Internet a služeb s tím souvisejících.

**6.6.** Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle. Autentičnost této smlouvy a svůj souhlas s jejím zněním stvrzují vlastnoručním podpisem na přední straně smlouvy.

**6.7.** Provozovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže Uživatel Provozovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělí nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí provozovatele uvést v omyl.

**6.8.** Po ukončení smluvního vztahu je Uživatel povinen vrátit Provozovateli nejpozději do 7 dní zapůjčené zařízení, a to na adresu Provozovatele uvedenou na <https://www.spdreamnet.cz> v sekci kontakty. V případě vrácení poškozeného, nekompletního, nebo opotřebovaného zařízení nad míru jeho běžného opotřebení, nebo v případě nevrácení zapůjčeného zařízení ani po marné výzvě k jeho vrácení, je Provozovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu do výše ceny zapůjčeného zařízení, která je uvedena v ceníku poskytovatele.

**6.9.** V případě úmrtí účastníka zaniká smluvní vztah dnem smrti Uživatele.

## **7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

**7.1.** Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právními předpisy České republiky

**7.2.** Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto Všeobecných podmínek na jinou osobu.

**7.3.** Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud.

**7.4.** Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

**7.5.** Není-li konkrétně ujednáno jinak, tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2020.