

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÝCH TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě INTERNET s účinností od 1. ledna 2016

## 1. Úvodní ustanovení

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb (dále jen Všeobecné Podmínky) upravují postup při uzavírání smlouvy o poskytování služeb (dále jen Smlouva) mezi NETSERVIS CB s.r.o. a Zákazníkem, postup při vyřizování stížností, základní práva a povinnosti smluvních stran a platební podmínky. Podmínky dále stanovují technické, provozní a organizační podmínky nutné pro poskytování těchto telekomunikačních služeb. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.

## 2. Vznik smluvního vztahu

2.1 Služba je poskytována na základě Smlouvy uzavřené mezi NETSERVIS CB s.r.o. a fyzickou nebo právnickou osobou způsobilou k právním úkonům (dále jen Zákazník).

2.2 Při uzavírání smluvního vztahu je Zákazník povinen prokázat svoji totožnost potřebnými doklady (podnikatelské subjekty zejména výpisem z obchodního rejstříku). Uzavřením smluvního vztahu se NETSERVIS CB s.r.o. a Zákazník zavazují k dodržování těchto Všeobecných Podmínek.

2.3 Smlouva obsahuje zejména identifikační údaje smluvních stran, kontaktní osobu, variantu a technickou specifikaci požadované služby, cenu, dobu trvání smlouvy, datum zahájení poskytování služby, podpisy smluvních stran.

2.4 Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran.

2.5 Smlouvu lze měnit pouze písemnými číslovanými Specifikacemi smlouvy. Pro způsob uzavírání Specifikací Smlouvy platí přiměřeně ustanovení o jejich zřizování.

## 3. Cena a platební podmínky

3.1 Zákazník se zavazuje platit za poskytované telekomunikační služby cenu uvedenou ve smlouvě. Cena je stanovena dle "Ceníku služeb" NETSERVIS CB s.r.o. (dále jen "ceník") a za podmínek stanovených v tomto bodě. Aktuální ceník zveřejňuje NETSERVIS CB s.r.o. na svých internetových stránkách [www.netserviscb.cz](http://www.netserviscb.cz).

3.2 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat ode dne aktivace služby.

3.3 Jednorázové instalační poplatky účtuje NETSERVIS CB s.r.o. Zákazníkovi v zúčtovacím období bezprostředně následujícím po zřízení služby, pravidelné měsíční poplatky jsou účtovány zpětně za předešlý měsíc, za celé měsíce se tyto poplatky účtují v poměrné části (za každý den).

3.4 Daňový doklad vystavený společností NETSERVIS CB s.r.o. za poskytované služby je splatný vždy k datu splatnosti uvedeném na daňovém dokladu, vystaveném za dané období.

3.5 Účtovaná částka se považuje za zaplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet u peněžního ústavu NETSERVIS CB s.r.o. Úhrada musí být provedena nejpozději ke dni splatnosti účtované částky, jinak je Zákazník v prodlení s placením. NETSERVIS CB s.r.o. má právo požadovat zaplacení smluvního úroku z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

## 4. Aktivace a podmínky poskytování služby

4.1 Služba bude Zákazníkovi poskytována pouze prostřednictvím technického vybavení, které je schváleno pro použití v České republice a vyhovuje příslušným technickým normám platným v České republice a předpisům ČTÚ.

4.2 NETSERVIS CB s.r.o. provede aktivaci služby na základě údajů, které Zákazník uvedl ve smlouvě, a to zpravidla do 10 pracovních dnů po uzavření smlouvy. Tato lhůta je pouze orientační a její nedodržení nezakládá žádné nároky Zákazníka vůči společnosti NETSERVIS CB s.r.o. Obě dvě strany vyvinou potřebnou součinnost při realizaci smlouvy.

4.3 Při užívání služby musí Zákazník dodržovat příslušné obecné závazné právní předpisy a instrukce NETSERVIS CB s.r.o. Je-li užívání služby vázáno na získání příslušných úředních povolení, je Zákazník povinen si tato povolení včas opatřit a zajišťovat po celou dobu trvání smlouvy jejich platnost.

4.4 NETSERVIS CB s.r.o. je oprávněn kdykoliv i bez písemného upozornění přerušit poskytování služby nebo omezit její rozsah z důvodů poruch na síti nebo na zařízení dodávajícím vlastní službu nebo omezit její rozsah z důvodů poruch na síti nebo na zařízení dodávajícím vlastní službu nebo na zařízení jiných operátorů.

4.5 V případě provádění kontroly, změn nebo údržby technického vybavení či změn způsobu poskytování služby je NETSERVIS CB s.r.o. oprávněn přerušit poskytování služby nebo omezit její rozsah, pokud o tom Zákazníka písemně (faxem či elektronickou poštou) informovala alespoň 3 dny předem.

## 5. Práva a povinnosti NETSERVIS CB s.r.o

5.1 NETSERVIS CB s.r.o. neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost Služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Zákazníka nebo jiných osob.

5.2 O charakteru, rozsahu a termínu odstranění poruchy bude Zákazník informován. Doba pro odstranění poruchy na zařízení NETSERVIS CB s.r.o. (od jejího nahlášení), je uvedena v technické specifikaci služby. V případě závažných či rozsáhlých poruch na pronajatých okruzích se lhůta pro odstranění poruch řídí konkrétními podmínkami dodavatele.

5.3 Pokud bude zjištěno při odstraňování poruchy nebo závady, že tato porucha nebo závada není na síti NETSERVIS CB s.r.o., ale je lokalizována na zařízeních Zákazníka, má NETSERVIS CB s.r.o. právo na úhradu vzniklých nákladů dle ceníku servisních prací. Takto vzniklé náklady se Zákazník zavazuje uhradit do 15 dnů od doručení jejich písemného vyúčtování.

5.4 Vadu služby, která spočívá v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou službu, má Zákazník právo písemně uplatnit u společnosti NETSERVIS CB s.r.o. do dvou měsíců od doručení vyúčtování. Po uplynutí této lhůty právo reklamovat nesprávné vyúčtování ceny zaniká. Podání reklamace nezbavuje Zákazníka povinnosti zaplatit cenu za poskytnutou službu ve výši a lhůtě uvedené ve vyúčtování, jehož nesprávnost namítá.

5.5 NETSERVIS CB s.r.o. je povinen vyřídit reklamaci vyúčtované ceny do 30-ti dnů ode dne jejího doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.

5.6 Zjistí-li NETSERVIS CB s.r.o. na základě reklamace, že došlo k vyúčtování ceny v neprospěch Zákazníka, je povinen vrátit přeplatek ceny do 15-ti dnů ode dne doručení faktury Zákazníkem, pokud nebude dohodnuto jinak.

5.7 Za vady poskytované služby, které mají technický nebo provozní charakter, odpovídá NETSERVIS CB s.r.o. pouze v případě, že byly způsobeny zaviněným porušením jeho povinností. NETSERVIS CB s.r.o. neodpovídá zejména za vady poskytované služby, které byly způsobeny (I) vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka, (II) nesprávným postupem Zákazníka při užívání technického vybavení či vlastní služby, (III) poškozením či zásahem Zákazníka do technického vybavení či poskytování služby, (IV) porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů, (V) přerušením či omezením poskytování služby v důsledku přerušování lokálního přístupu či spojení zajišťovaného jiným telekomunikačním operátorem.

5.8 Zákazník uplatní technické či provozní vady prostřednictvím linky HelpLine 799 511 747. NETSERVIS CB s.r.o. (případně odborný Technický partner NETSERVIS CB s.r.o.) je povinen zajistit odstranění vady ve lhůtě přiměřené jejímu rozsahu a závažnosti.

5.9 Rozsah náhrady škody vzniklé pro vady telekomunikační služby, za které odpovídá NETSERVIS CB s.r.o., se omezuje na výši souhrnu 2 posledních uskutečněných plateb.

5.10 NETSERVIS CB s.r.o. není povinen nahradit Zákazníkovi či jinému uživateli služby škodu, která vznikla okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Okolností vylučující odpovědnost je zejména neposkytnutí nebo vadné poskytnutí služby v důsledku technického výpadku sítě jiných provozovatelů či poruch způsobených vyšší mocí.

## 6. Práva a povinnosti Zákazníka

6.1 Zákazník je povinen bezodkladně po vyzvání NETSERVIS CB s.r.o. zřízenou službu převzít. V případě, že Zákazník odmítne zřízenou službu převzít, má se za to, že Zákazník službu převzal k datu, kdy k tomu byl vyzván.

6.2 Na žádost Zákazníka může NETSERVIS CB s.r.o. po dobu trvání platnosti smlouvy poskytnout v ceně služby Zákazníkovi technické vybavení pro poskytování telekomunikačních služeb (dále jen technické vybavení NETSERVIS CB s.r.o.). Technické vybavení zůstává vlastnictvím NETSERVIS CB s.r.o.

6.3 Zákazník se zavazuje zabezpečit zařízení NETSERVIS CB s.r.o. proti odcizení, zničení a poškození. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na zařízeních NETSERVIS CB s.r.o. umístěných u Zákazníka ode dne jejich převzetí do doby jejich zpětného převzetí pracovníky NETSERVIS CB s.r.o. při zrušení příslušné služby nebo při ukončení Smlouvy.

6.4 Zákazník není oprávněn činit na technickém vybavení NETSERVIS CB s.r.o. jakékoliv změny, úpravy nebo opravy. Potřebu změn, oprav nebo úprav technického vybavení je Zákazník povinen písemně oznámit firmě NETSERVIS CB s.r.o.

6.5 Zákazník se zavazuje bezodkladně ohlásit NETSERVIS CB s.r.o. veškeré závady vzniklé na zařízeních NETSERVIS CB s.r.o. včetně koncového bodu a koncového zařízení v majetku NETSERVIS CB s.r.o. nebo ztrátu či poškození těchto zařízení.

6.6 V případě využití služby "Připojení k síti Internet" se Zákazník zavazuje zajistit energetické napájení a potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení nutných pro poskytování služby.

6.7 Zákazník se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při instalaci, změně, odstraňování poruch či závad nebo při deinstalaci technického zařízení NETSERVIS CB s.r.o. souvisejícího s poskytovanou službou.

6.8 I bez předchozího oznámení Zákazníkovi je NETSERVIS CB s.r.o. oprávněn provádět zásahy do technického vybavení či vyměnit celé technické vybavení nebo jeho část, považuje-li to za nutné pro řádné plnění svých smluvních povinností.

6.9 Pokud si Zákazník opatřil technické vybavení pro poskytování telekomunikačních služeb jinak než prostřednictvím firmy NETSERVIS CB s.r.o., odpovídá za to, že toto technické vybavení bude schváleno pro použití v České republice a bude vyhovovat příslušným technickým normám platným v České republice a předpisům ČTÚ. NETSERVIS CB s.r.o. není povinen provádět změny, opravy či úpravy technického vybavení Zákazníka.

## 7. Majetek NETSERVIS CB s.r.o.

7.1 NETSERVIS CB s.r.o. zůstává výhradním vlastníkem všech věcí a majitelem všech práv, které Zákazníkovi v souvislosti s poskytováním telekomunikačních služeb umožnil užívat či s nimi jinak disponovat (např. software, ochranné známky, patenty, uživatelské manuály atd.). Software, který byl případně dán Zákazníkovi v souvislosti s poskytováním služby k dispozici, byl poskytnut do nevýhradní a nepřevoditelné licence a pouze za účelem užívání telekomunikačních služeb poskytované firmou NETSERVIS CB s.r.o.

7.2 Zákazník se zavazuje vrátit firmě NETSERVIS CB s.r.o. do 3 dnů po ukončení smlouvy veškeré technické vybavení, dokumenty, software atd., které mu v souvislosti s poskytováním služby poskytl.

## 8. Trvání smlouvy a ukončení smlouvy

8.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.

8.2 Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od smlouvy, uplynutím doby, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.

8.3 Každá ze smluvních stran je oprávněna i bez udání důvodu Smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počítá se od prvního dne měsíce, který následuje po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, není-li dohodnuto jinak.

8.4 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy z důvodů výslovně uvedených v jiných ustanoveních těchto všeobecných podmínek a z dalších důležitých důvodů, za něž se považuje zejména: (I) prohlášení konkurzu nebo vyrovnání na majetek druhé smluvní strany nebo zamítnutí návrhu na prohlášení konkurzu pro nedostatek majetku, (II) porušení povinnosti Zákazníka řádně a včas platit vyúčtovanou cenu za poskytnutou službu či plnit další smluvní povinnosti, jestliže Zákazník nezjednal nápravu do 14 dnů po doručení výzvy ke splnění těchto povinností, (III) opětovné porušení smluvní povinnosti, k jejímuž plnění byl již Zákazník v minulosti firmou NETSERVIS CB s.r.o. alespoň jednou vyzván. V tomto případě je NETSERVIS CB s.r.o. oprávněn od smlouvy

odstoupit, aniž by na to Zákazníka předem upozornil a poskytl mu dostatečnou lhůtu k plnění. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení o odstoupení druhé smluvní straně.

8.5 Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že NETSERVIS CB s.r.o. je v prodlení s dodáním technického vybavení (mikrovlnné zařízení) 1 měsíc ode dne podpisu smlouvy a nesjedná-li nápravu do 15 ti dnů od písemného oznámení Zákazníkem.

8.6 Je-li Zákazník v prodlení s úhradou s placením ceny za službu delším než 7 dní, je NETSERVIS CB s.r.o. oprávněn bez dalšího pozastavit nebo přerušit poskytování služby až do doby úplného zaplacení dlužné částky.

8.7 Ukončením smluvního vztahu není Zákazník zbaven povinnosti zaplatit NETSERVIS CB s.r.o. ceny za poskytnuté služby a jiné výkony poskytnuté až do ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné škody způsobené NETSERVIS CB s.r.o. Tímto také nezanikají nároky NETSERVIS CB s.r.o. na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu.

## 9. Ochrana informací

9.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se smlouvou a poskytováním telekomunikačních služeb na jejím základě seznámí, ledaže se jedná o skutečnosti obecně známé. Smluvní strany zajistí dodržování tohoto závazku mlčenlivosti též jejich zaměstnanci a osobami, které k plnění svých smluvních závazků užijí.

9.2 Veškeré informace týkající se druhé smluvní strany, získané v souvislosti s plněním této smlouvy, jsou považovány smluvními stranami za předmět telekomunikačního tajemství a nebudou poskytnuty třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po ukončení platnosti této smlouvy po dobu 3 let.

9.3 NETSERVIS CB s.r.o. a Zákazník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o telekomunikacích a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek trvá i po ukončení smluvního vztahu.

9.4 Zákazník dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že NETSERVIS CB s.r.o. je oprávněn zpracovávat data dle § 84 odst. 3 písm. c) zákona o telekomunikacích pro obchodní a marketingové účely.

## 10. Řešení sporů, rozhodné právo

10.1 Smluvní strany učiní vše pro to, aby veškeré spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním této smlouvy vzniknou, byly vyřešeny smírnou cestou. Spory v obchodních věcech, u nichž nebude nalezeno smírné řešení, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě sídla firmy NETSERVIS CB s.r.o.

10.2 Všechny právní strany smluvních stran, které vznikly na základě smlouvy či v souvislosti s poskytováním telekomunikačních služeb na jejím základě, se řídí českým právem.

## 11. Ohlašování závad

11.1 Poruchy na technickém vybavení, které Zákazníkovi poskytl NETSERVIS CB s.r.o., je Zákazník oprávněn oznámit ústně či písemně (též faxem nebo elektronickou poštou) na adrese NETSERVIS CB s.r.o., K Lesu 59, 370 01 České Budějovice nebo na telefonním čísle - HelpLine 799 511 747 a na e-mailové adrese: info@netserviscb.cz

11.2 Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípoje či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

11.3 Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu

uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

11.4 Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

11.5 Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

11.6 Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

11.7 Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

11.8 V případě velkých odchylek stahování a odesílání dat od běžně dostupné rychlosti má účastník právo službu reklamovat.

## 12) DATA SÍŤ INTERNET

12.1 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.

## 13) Specifikace rychlosti internetového připojení dle VO-S/1/08.2020-9

Rychlost závisí na použité technologii. Inzerované rychlosti jsou rychlosti maximální. Specifikace a definice pro účely reklamace viz. odstavec 11, pododstavec 11.7-11.12

Tarif	Maximální inzerovaná rychlost Stahování/odesílání dat		Běžně dostupná rychlost Stahování/odesílání dat		Minimální dostupná rychlost Stahování/odesílání dat	
WIFIG5-20M	20480kbps	5120kbps	12288kbps	3072kbps	6144kbps	1536kbps
WIFIG5-25M	25600kbps	8192kbps	15360kbps	4916kbps	7680kbps	2458kbps
WIFIG5-30M	30720kbps	10240kbps	18432kbps	6144kbps	9216kbps	3072kbps

## 14. Závěrečná ustanovení

14.1 Veškerá korespondence uskutečňovaná v souvislosti s poskytováním Služby musí být, není-li v těchto podmínkách stanoveno nebo smluvními stranami dodatečně dohodnuto jinak, uskutečňována doporučenými dopisy adresovanými v případě korespondence určené firmě NETSERVIS CB s.r.o na adresu jejího sídla zapsaného v obchodním rejstříku a v případě Zákazníka na jeho adresu uvedenou ve Smlouvě. Změny údajů uvedených v této Smlouvě je Zákazník povinen firmě NETSERVIS CB s.r.o oznámit písemně nebo na e-mail info@neteserviscb.cz

14.2 Právní vztahy při poskytování služeb se řídí Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, zákonem o telekomunikacích a občanským nebo obchodním zákoníkem.