**Všeobecné podmínky poskytování služeb v oblasti přenosu dat společností KONET s.r.o.**

Revizní historie:

| Označení revize | Popis | Platnost od |
|---|---|---|
| Rev. 2 | Třetí vydání dokumentu | 1.6.2009 |

## 1 Úvodní ustanovení

**1.1** Tyto Všeobecné podmínky jsou vydány a spravovány společností KONET s.r.o., se sídlem Hálova 1228, Blatná 388 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C vložka 17424, IČ: 28104447 DIČ: CZ28104447 (dále jen Poskytovatel) a stanovují podmínky, za nichž společnost KONET s.r.o. poskytuje služby v oblasti přenosu dat a související služby Uživatelům. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb v oblasti přenosu dat (dále jen Smlouva) uzavírané mezi Poskytovatelem a Uživatelem, pokud není výslovně sjednáno jinak.
**1.2** Uživatelem je právnická nebo fyzická osoba, jíž poskytovatel poskytuje službu na základě písemné smlouvy. U fyzické osoby může být smlouva uzavřena pouze s fyzickou osobou, která je starší 18 let. Smlouva znamená právní dokument vymezující právní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem, jehož předmětem je poskytování služby a závazek uživatele hradit sjednanou cenu za službu (poplatek).
**1.3** Územní rozsah služby: Služba je poskytována na území České republiky.

## 2 Obecné specifikace služeb

**2.1** Tyto Podmínky se vztahují na poskytování služby přístupu k Internetu pomocí veřejných přístupových sítí společnosti KONET s.r.o. (dále jen"Služby").
**2.2** Parametry poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v Specifikaci služby. Součástí Služby může být též poskytnutí nebo zapůjčení Technického zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak. Služba u konkrétní Smlouvy je zřizována a poskytována na základě podmínek dohodnutých ve Smlouvě a/nebo příslušné Technické specifikaci.

## 3 Definice pojmů
Níže uvedené pojmy se vztahují na Smlouvu a všechny ostatní smluvní dokumenty a mají následující význam:
**3.1** Kontaktní osoba je osoba určená Smluvní stranou, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami, týkající se plnění Smlouvy, a je oprávněna jednat ve věcech poskytování Služby podle této Smlouvy, zejména podepsat předávací protokol Služby a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu Služby.
**3.2** Osoba Uživatele je uvedena na Smlouvě a pokud není určeno jinak, pokládá se pověřenou osobu dle § 15 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku.
**3.3** Reklamací se rozumí právní úkon Uživatele, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně vyúčtované ceny, nebo z vadně poskytnutých služeb.
**3.4** Reklamační řád je dokument, který upravuje podávání reklamací, způsob jejich vyřizování a další související informace.
**3.5** Službou se rozumí služba v oblasti přenosu dat poskytovaná Poskytovatelem Uživateli na základě Smlouvy a/nebo Technické specifikace. Součástí Služby může být poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.
**3.6** Smlouva je Smlouva o poskytování služeb v oblasti přenosu dat uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jejímž předmětem je poskytování veřejné služby v oblasti přenosu dat, zejména přístupu k síti Internet Poskytovatelem Uživateli.
**3.7** Smluvní strana je Poskytovatel a/nebo Uživatel
**3.8** Technická specifikace je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby a další stanovené údaje.
**3.9** Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba, tento termín je užíván jednotně i pro pojmy Uživatel, zákazník a navrhovatel.
**3.10** Uživatelské zařízení je soubor technických zařízení, včetně přípojného vedení a koncového bodu sítě, umožňující přístup ke Službě.
**3.11** WWW stránky Poskytovatele jsou internetové stránky Poskytovatele umístěné na adrese http://www.KONET.cz, na nichž se může Uživatel kdykoliv dálkovým přístupem seznámit s aktuální nabídkou Služeb Poskytovatele, smluvními dokumenty a jejich změnami.
**3.12** Technické zařízení je zejména elektronické komunikační zařízení, sloužící k poskytování Služby instalované, předané nebo zapůjčené Poskytovatelem u Uživatele.
**3.14** Přístupové sítě jsou veřejné přístupové počítačové sítě společnosti KONET s.r.o umožňující poskytovat uživatelům veřejné služby v oblasti přenosu dat.

## 4 Smluvní vztah

**4.1** Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem (dále jen "Smlouva") vznikne v okamžiku vyplnění podstatných údajů požadovaných Poskytovatelem ve formuláři smlouvy a projeví podpisem oprávněné osoby svůj souhlas s těmito Podmínkami.
**4.2** Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované Služby na základě technických možností svých Přístupových sítí, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.
**4.3** Smlouva může být uzavřena pouze písemně a nabývá platnosti okamžikem její akceptace oprávněnými zástupci Smluvních stran, tj. podpisem Smlouvy. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s minimální dobou užívání Služby stanovenou ve Smlouvě, není-li ve smlouvě stanoveno jinak. Pokud není minimální doba užívání ve Smlouvě uvedena, je stanovena na jeden měsíc a počítá se ode dne zřízení Služby.
**4.4** Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran. Uživatel je oprávněn po uplynutí minimální doby užívání Služby vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu písemnou výpovědí doručenou do sídla Poskytovatele s výpovědní lhůtou stanovenou ve Smlouvě (není-li ve Smlouvě stanovena, činí výpovědní lhůta tři měsíce). Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.
**4.5** Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost Uživatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani odpovědnost za případnou škodu.
**4.6** Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Uživateli v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Uživatele, zejména při prodlení s placením ceny za Službu, v případě existence důvodného podezření, že Uživatel zneužívá Přístupové sítě nebo užívá Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do Služeb poskytovaných jiným uživatelům sítě Poskytovatele nebo jiných sítí, v případě, že se při zřizování nebo provozování Služby zjistí, že Službu nelze z objektivních příčin (technických důvodů, vyšší moc) zřídit nebo dále poskytovat.
**4.7** Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tři měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi Uživateli.
**4.8** Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně, pokud druhá Smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, na její majetek byl podán návrh na prohlášení konkurzu (insolvence či úpadku) nebo tento návrh bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku nebo bude zahájeno vyrovnací řízení nebo vstoupí do likvidace. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na Uživatele uvalena nucená správa.
**4.9** V případě, že dojde k ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby z důvodů na straně Uživatele před uplynutím minimální doby užívání Služby, zejména na základě výpovědi Uživatele, je Uživatel povinen uhradit plnou smluvní cenu za poskytování Služby po minimální dobu užívání Služby dle těchto Podmínek.
**4.10** Při ukončení Smlouvy, zejména před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, nebo v případě její změny, je Uživatel povinen Poskytovateli nahradit náklady na Poskytovatelem již vynaložené práce a úkony související se zřízením nebo změnou poskytování Služby, zejména zřizovací poplatek, včetně všech nákladů souvisejících s poskytováním Služby dle původní Smlouvy a náklady spojené s případným odinstalováním Technického zařízení. Po ukončení Smlouvy je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit v neporušeném stavu Poskytovateli Technické zařízení a ostatní hmotný nebo nehmotný majetek poskytnutý nebo zapůjčený Poskytovatelem za účelem poskytování Služby, který je ve vlastnictví Poskytovatele. Na základě výzvy Poskytovatele je Uživatel povinen umožnit mu přístup do prostor, kde je umístěno Technické zařízení a ostatní majetek Poskytovatele za účelem jeho převzetí. Pokud Uživatel Technické zařízení nebo ostatní majetek Poskytovatele po ukončení smlouvy nebo jednotlivé Služby Poskytovateli nevrátí nebo jej vrátí poškozený, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši jednonásobku hodnoty Technického zařízení (ostatního majetku). Nárok na náhradu škody (vrácení zařízení) není smluvní pokutou dotčen.

## 5 Všeobecné obchodní podmínky

**5.1** Práva Poskytovatele: Poskytovatel je oprávněn: požadovat po zájemci o uzavření Smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy, jednostranně měnit tyto Všeobecné podmínky, Smlouvu a Technickou specifikaci, o takové změně budou Uživatelé, jichž se tato změna týká, informováni elektronickou poštou nebo oznámením na WWW stránkách Poskytovatele. Pokud se nejedná o podstatnou změnu smluvních podmínek směřujících ke zhoršení postavení Uživatele, není Uživatel oprávněn od smlouvy odstoupit; omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů; nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Uživatelem, zejména pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Uživatel takovou změnou snaží obejít některá ustanovení Smlouvy; přeložit, přemístit, popřípadě přeměnit Uživatelská Technická zařízení v souladu se Smlouvou a všemi jejími součástmi každému, kdo o to požádá a souhlasí se Všeobecnými podmínkami, pokud to nebude v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele a na novém místě bude moci být poskytována Služba; Poskytovatel je oprávněn účtovat si náklady na přeložení, přemístění či přeměnu Uživatelského Technického zařízení, pokud není dohodnuto jinak. Poskytovatel si vyhrazuje právo zavedení Fair-User-Policy (ochrany uživatelů) a zabránit tím nerovnoměrnému zatěžování sítě a připojení k internetu jedním uživatelem či skupinou uživatelů na úkor ostatních.
**5.2** Závazky Poskytovatele: Poskytovatel se zavazuje za sjednanou cenu zřídit a poskytovat Uživateli Službu za podmínek a v rozsahu sjednaných Smlouvou a jejími přílohami; umožnit Uživateli seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a s Reklamačním řádem; informovat Uživatele o podstatných změnách Smlouvy, Všeobecných podmínek a Reklamačního řádu nejméně jeden měsíc před účinností této změny; a to elektronickou formou (E-MAILEM nebo zveřejněním na WWW stránkách Poskytovatele); v případech změn Smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek a Reklamačního řádu, které nezhoršují smluvní podmínky Uživatele, je Poskytovatel povinen informovat Uživatele elektronickou formou (E-MAILEM nebo zveřejněním na WWW stránkách Poskytovatele) nejméně 7 dní před účinností těchto změn. Obě Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, u nichž změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek Uživatele, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, a to bez ohledu na jakoukoliv dodatečnou akceptaci ze strany Uživatele; realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou Uživatelem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo na Technické specifikaci ve sjednané lhůtě; bezodkladně odstranit vzniklé závady v poskytování Služby, které jsou na straně Poskytovatele; udržovat své Technické zařízení a technickou infrastrukturu svých přístupových sítí v takovém technickém a provozním stavu, aby byla Služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě a v příslušných právních předpisech; informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovali v dostatečném předstihu známy.
**5.3** Poskytovatel může na žádost Uživatele odstranit i závady prokazatelně způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti Uživatelem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Uživatelem zvlášť pro každý jednotlivý případ, dle Ceníku ostatních služeb KONET s.r.o., zveřejněném na www.KONET.cz.
**5.4** Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho Technického zařízení a jeho Přístupových sítí.
**5.5** Práva Uživatele: Uživatel je oprávněn užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy; požádat o změnu Smlouvy; obracet se svými připomínkami a žádostmi na kontaktní osoby Poskytovatele; uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.
**5.5** Závazky uživatele: Uživatel se zavazuje řádně a včas platit cenu za poskytovanou službu dle Smlouvy; že zařízení, které připojuje na Technické zařízení Poskytovatele nebo zařízení Poskytovatele přístupu, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Uživatel odpovídá za stav svého Technického zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele nebo Poskytovatele přístupu, včetně nastavení parametrů; neužívat napojení k síti Poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem, které jsou v rozporu s dobrými mravy; neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možné zajistit bezpečnost provozu Přístupových sítí; neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby; oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny; v případě nesplnění této povinnosti nese Uživatel odpovědnost za vzniklou škodu; nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele; umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným Poskytovatelem přístup k Uživatelovým stanicím a Technickým zařízením instalovaným Poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměny Technického zařízení, nutné údržby, aj.) a umožnit jim přístup do prostor, ve kterých je poskytována Služba, z důvodu zřízení, změny nebo zrušení Služby; starat se o Technické zařízení, které má v užívání, s péči řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení policii a Poskytovateli a poskytovat dále veškerou součinnost, v případě poškození Technického zařízení tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli; zajistit potřebnou součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci, úpravu nebo demontáž Technického zařízení, i při dalších činnostech souvisejících s poskytovanou Službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektech uvedených ve Smlouvě, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení; udržovat bezpečnostní prvky staveb, stavebních konstrukcí, elektrických instalací a bleskosvodných soustav objektů, kde jsou nainstalována Technická zařízení v bezvadném stavu; zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou dozví, a které nejsou obecně známou skutečností, k jejich zveřejnění je nutný předchozí písemný souhlas Poskytovatele; zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Technického zařízení související s poskytovanou Službou. Tyto podmínky musí splňovat po celou dobu poskytování Služby Poskytovatelem; neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Technického zařízení v lokalitě Uživatele proti stavu při zřízení Služby. Uživatel je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se Technickým zařízením v lokalitě Uživatele; vrátit veškerá Technická zařízení ve vlastnictví Poskytovatele poskytnutá Uživateli Poskytovateli při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé Služby, nebo na písemnou žádost Poskytovatele, a to do 5 dnů, pokud není dohodnuto jinak; uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit z důvodu změny sjednaného rozsahu poskytované Služby provedené na žádost nebo z důvodů na straně Uživatele nebo při ukončení
Smlouvy před zřízením Služby; předložit Poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost.
Služba je poskytována výhradně pro potřeby uživatele a k jejich užívání je uživatel oprávněn pouze v místě připojení. Bez předchozí písemné dohody s Poskytovatelem je jakékoliv poskytování, zpřístupňování, prodej, sdílení a další šíření poskytnutých služeb třetím osobám a to bez ohledu na užité prostředky považováno za zvláště hrubé porušení smlouvy. Za takové porušení smlouvy se zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu 5.000,- Kč. Poskytovatel je v tomto případě také oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou platností.

## 6 Cena a platební podmínky

**6.1** Ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě. Uživatel bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za Služby jsou rozhodující údaje naměřené příslušnými zařízeními Poskytovatele.
**6.2** Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.
**6.3** Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit strukturu a výši cen za Službu, zejména při zvýšení nákladů spojených s poskytováním Služby, (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, distribuční ceny služeb), v souvislosti s rozhodnutími státních orgánů (ČTÚ) v tomto případě i zpětně, změnou rozsahu Služby poskytované na základě Smlouvy, nebo s nárůstem cen vstupů. Cenu lze zvýšit maximálně však o 100 % původní ceny. Změnu výše cen je Poskytovatel povinen předem sdělit Uživateli a také ji zveřejnit na WWW stránkách Poskytovatele.
**6.4** Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, je zúčtovacím obdobím za poskytování Služeb jeden kalendářní měsíc nebo kvartální období roku. Volba náleží poskytovateli.
**6.5** Není-li ve Smlouvě nebo na vyúčtování služeb (faktuře) stanoveno jinak, je cena za služby splatná , vždy do 15. dne daného měsíce, přičemž na cenu služby bude Uživateli vystaven daňový doklad (faktura). Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele nejpozději 15. Den daného měsíce. Údaj o splatnosti na faktuře nemá přednost před ujednáním v tomto článku. Doručení faktury není podmínkou pro zaplacení ceny služby. Pokud by Uživatel neobdržel fakturu do 5. dne daného měsíce , v němž mu byla poskytnuta Poskytovatelem služba a Uživatel nedoručení faktury nejpozději následující den písemně neoznámí Poskytovateli, považuje se faktura za řádně a včas doručenou.
**6.6** Uživatel podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Služeb může být poskytováno v elektronické formě. Pokud uživatel vyžaduje poskytování vyúčtování v papírové formě, je Uživatel povinen tuto skutečnost písemně oznámit Poskytovateli. Za poskytování vyúčtování v papírové formě bude Poskytovatel účtovat poplatek 30,- Kč za jedno zaslání vyúčtování nebo poplatek stanovený ve Smlouvě. Na jednom daňovém dokladu (faktuře) má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
**6.7** Je-li Uživatel v prodlení s úhradou vyúčtované částky za poskytnutou Službu delším než 15 dnů, nebo neplní další smluvní podmínky, je Poskytovatel oprávněn omezit poskytování Služby až do doby úplného zaplacení pohledávky. Po dobu poskytování omezené služby je Uživatel povinen platit sjednanou měsíční cenu za služby. Za reaktivaci Služby uhradí Uživatel Poskytovateli cenu podle Ceníku ostatních služeb KONET s.r.o., zveřejněném na www.KONET.cz.
**6.8** Při opakovaném nebo dlouhodobém prodlení (o více než 30 dnů) Uživatele s placením ceny za Službu je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností. V případě odstoupení od Smlouvy dle tohoto článku je Uživatel povinen uhradit ukončovací poplatek dle Smlouvy. Pokud ve Smlouvě není ukončovací poplatek uveden, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli jednorázový poplatek ve výši dvou měsíčních poplatků za Služby uvedených ve Smlouvě.
**6.9** Poskytovatel je oprávněn požadovat na Uživateli finanční zálohu, pokud se sídlo nebo bydliště Uživatele nachází mimo území České republiky; Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí osobu, Uživatel opakovaně nedodržuje platební podmínky; na majetek Uživatele byl prohlášen konkurz nebo při vyrovnání nebo likvidaci Uživatele; Uživatel má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost. Výše zálohy se zpravidla stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Uživatelem pokryla tři následující měsíční platby za Službu. Záloha bude Poskytovatelem vrácena nejpozději ve lhůtě 15 dní po ukončení poskytování Služeb. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu k započtení proti svým pohledávkám vůči Uživateli, zejména k úhradě ceny poskytnutých Služeb a nezaplacených smluvních pokut.
**6.10** Poskytovatel má právo vymáhat po Uživateli nezaplacené platby za Službu a rovněž Uživateli vyúčtovat náklady spojené s rozesíláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Uživatel povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů. V případě prodlení Uživatele s hrazením ceny za Službu je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli zejména smluvní úrok z prodlení ve výši 0,25 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení a vedle toho smluvní pokutu ve výši 0,3 % z dlužné částky za každý den prodlení.Smluvní pokuta je splatná vždy za celý měsíc k poslednímu dni v měsíci. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Uživatele s hrazením ceny za Službu převyšující smluvní pokutu není zaplacením úroku z prodlení či smluvní pokuty dotčeno. Uživatel je dále povinen uhradit Poskytovateli za každou zaslanou písemnou upomínku o zaplacení dlužné částky cenu dle Smlouvy, pokud není ve Smlouvě stanovena, pak 50,- Kč za každou upomínku.

## 7 Reklamace

**7.1** Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny. Reklamace musí být podána neodkladně, z důvodu možnosti přezkumu oprávněnosti reklamace, nejpozději však do 3 dnů od vzniku reklamované skutečnosti či vadného poskytnutí služby, popř. do 3 dnů od skončení měsíčního období, je-li předmětem reklamace výše ceny za služby, jinak právo zanikne. Reklamace se uplatňuje výhradně písemně formou doporučeného dopisu na adresu sídla Poskytovatele.Nebude-li takto postupováno ze strany uživatele, považuje se služba za řádně poskytnutou dle smlouvy.
**7.2** Poruchy Služby je Uživatel oprávněn reklamovat formou doporučeného dopisu zaslaného na adresu sídla Poskytovatele. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době. Předběžné reklamace je možné podat na mailech a telefonních číslech Servisních techniků a správců sítě uvedených na Smlouvě nebo na adrese www.konet.cz a to v čase od 9.00 do 18.00.
**7.3** Reklamace týkající se výše vyúčtované ceny Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti dnů ode dne doručení reklamace, resp. do šedesáti dnů v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem.
**7.4** V případě kladného vyřízení reklamace má Uživatel právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Uživateli vrácen snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování, případně jinou formou ve lhůtě třicet dnů ode dne kladného vyřízení reklamace. Reklamace jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do šedesáti dnů od jejího doručení.
**7.5** Detailní informace o postupu podávání reklamací, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v Reklamačním řádu, který je k dispozici u Poskytovatele a na WWW stránkách Poskytovatele.
**7.6** Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
**7.7.** Strany se dohodly, že proti pohledávkám Poskytovatele není přípustné započtení vzájemných pohledávek a že pohledávku za Poskytovatelem z této smlouvy nelze postoupit třetí osobě bez souhlasu Poskytovatele.

## 8 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

**8.1** Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku Uživatele, vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši padesát tisíc korun českých (50.000,- Kč). Příslušnou částku náhrady škody dle předchozí věty použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za Uživatelem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel Uživateli bezplatně Službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk.
**8.2** V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závady a přiměřeně snížit cenu za tyto Služby. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby a Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk Uživatele. Bude-li služba poskytnuta alespoň ze 70 % sjednaného rozsahu, není důvod ani nárok pro snížení sjednané měsíční ceny a takovýto výkyv služby Uživatel toleruje.
**8.3** Uživatel odpovídá za škodu způsobenou porušením právních předpisů nebo závazků dle Smlouvy, zejména za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, vzniklou prokazatelně zaviněním Uživatele, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, způsobenou třetí osobou, které Uživatel nezabránil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Škodu je Uživatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, bezodkladně po výzvě Poskytovatele.
**8.4** Uživatel je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobu, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.
**8.5** Uživatel je povinen uhradit v plné výši pokuty a jiné sankce, které by byly uloženy Poskytovateli správním či soudním orgánem v důsledku jednání Uživatele nebo třetí osoby, které Uživatel v protiprávním jednání nezabránil

## 9 Přerušení poskytování Služeb

**9.1** Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů provádění údržby nebo opravy Přístupových sítí; krizových situací, zejména ve smyslu § 99 Zákona; ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňuje poskytování Služby; z důvodného podezření, že Uživatel užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy; existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc); při zneužití Služby nebo důvodném podezření na zneužití Služby Uživatelem či třetí osobou; Uživatel je v prodlení s úhradou platby za poskytovanou Službu a/nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě.
**9.2** Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Službu ze strany Uživatele není dotčen výše popsanými omezeními poskytování Služeb.

## 10 Informace a evidence údajů

**10.1** Uživatel dává Poskytovateli souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů Poskytovatelem popřípadě jeho oprávněnými zástupci za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, za účelem zajištění poskytování Služeb. Tento souhlas je poskytnut na dobu trvání Smlouvy a na dobu tří let po jejím ukončení. Uživatel potvrzuje, že všechny údaje jsou pravdivé a přesné a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného souhlasu. Uživatel je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu Poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).
**10.2** Uživatel dává Poskytovateli souhlas s využíváním podrobností jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se Smlouvy a jejich příloh.

## 11 Závěrečná ustanovení

**11.1** Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně, formou elektronické pošty, faxem nebo, pokud není sjednáno jinak. Za prokázání doručení se považuje písemné potvrzení adresáta nebo pracovníka, o kterém mohl odesílatel důvodně předpokládat, že je oprávněn potvrzovat za adresáta přijetí písemností, potvrzená doručenka, potvrzení faxu s uvedením faxového čísla strany adresáta po odeslání písemnosti faxem nebo potvrzení poštovního serveru adresáta s odkazem na zprávu, kterou odesílatel poslal adresátovi elektronicky.
**11.2** Písemnost zaslaná listovní poštou se považuje za doručenou datem uvedeným na doručence, pokud nelze toto datum určit, považuje se za doručenou uplynutím třetího dne od dne, kdy byla podána k poštovní přepravě na adresu druhé Smluvní strany. Za doručenou se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla příjemcem vyzvednuta ve lhůtě sedmi kalendářních dnů ode dne jejího uložení. V případě zasílání faxem nebo elektronickou poštou se považuje den prokazatelného odeslání za den doručení.
**11.3** Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji jsou zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt), IČ, datum narození Uživatele, popř. telefonní číslo ), jinak je taková výpověď neplatná a nebude k ní přihlíženo. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby či jiný právní úkon směřující k ukončení smlouvy.
**11.4** V případě, že Uživatel zašle Poskytovateli jednostranný právní úkon směřující k ukončení Smlouvy či jednotlivé Služby (výpověď, odstoupení), není Poskytovatel povinen na tento právní úkon odpovídat. Pouze v případě, že by výpověď nebo odstoupení byly podány v rozporu se sjednanými smluvními podmínkami, platnými právními předpisy nebo byly neurčité či nesrozumitelné, bude se Poskytovatel snažit vyrozumět Uživatele o tomto rozporu.
11.5 Veškeré právní vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Smluvní strany se dále dohodly podle § 89a občanského soudního řádu tak, že v případě vedení soudního řízení pro pohledávky vyplývající kterékoliv smluvní straně z této smlouvy anebo z jejího porušení či ukončení, bude místně příslušným soudem prvého stupně Okresní soud Plzeň-město, bude-li dána věcná příslušnost okresního soudu, anebo Krajský soud v Plzni, bude-li věcně příslušným krajský soud.
Uživatel prohlašuje podle § 401 obchodního zákoníku, že prodlužuje promlčecí dobu u všech pohledávek vzniklých Poskytovateli na základě této smlouvy (vč. pohledávek vzniklých z porušení nebo ukončení této smlouvy a pohledávek bez objednávky, tj. z titulu bezdůvodného obohacení), a to na deset let od doby, kdy promlčecí doba počne poprvé běžet.
Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.Strany nesoučasně dohodly, aby rozhodce rozhodl spor bez ústního jednání pouze na základě písemností.
**11.6** V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí: Číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu, Smlouva o poskytování služeb v oblasti přenosu dat, Všeobecné obchodní podmínky, Technická specifikace poskytovaných služeb (pokud je součástí Smlouvy), Reklamační řád.
**11.7** Neplatnost některého z ustanovení Smlouvy nebo některé z jejích příloh, daná změnou Zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.
**11.8** Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějších Všeobecných podmínek. Platné a účinné Všeobecné podmínky jsou dostupné v sídle Poskytovatele a na WWW stránkách Poskytovatele
**11.9** V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
**11.10** Akceptací Smlouvy (podpisem) Uživatel potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě Smluvní strany závazné.
**11.11** Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.6.2009.