

SMLUVNÍ PODMÍNKY

1. Předmět smlouvy a technické podmínky.

- 1.1** Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli internetové připojení prostřednictvím ethernetového nebo wireles (WiFi) rozhraní v souladu s podmínkami uvedenými ve smlouvě o dodávce internetových služeb a uživatel se zavazuje na základě této smlouvy za tyto poskytované služby platit příslušné měsíční poplatky v souladu s ustanoveními smlouvy o dodávce internetových služeb sjednané mezi poskytovatelem a uživatelem.
- 1.2** Poskytovatel dodá a nainstaluje uživateli zařízení (nedisponuje-li uživatel vlastním, technicky způsobilým zařízením) pro zprovoznění příjmů internetových služeb. Uživatel se zavazuje za dodané zařízení a zprovoznění služby uhradit jednorázovou cenu dle vyúčtování, která je dopředu mezi poskytovatelem a uživatelem dohodnutá v rámci poplávka-nabídka (příklad na <http://czhrnet.cz/cenik.htm>). Do uhrazení ceny za dodané zařízení je toto výlučným vlastnictvím poskytovatele.
- 1.3** Předávacím bodem služby je konektor (zásuvka) RJ45 vyvedený z AP(přístupového bodu, antény) klienta, případně aktivního prvku poskytovatele (Switch, směrovač). Dostupnost služby přístupu k síti je 90%. Agregace služby je 1:2 není-li ve smlouvě uvedeno jinak.
- 1.4** Poskytovatel garantuje smluvně sjednanou rychlostí připojení uživatele dle zvoleného tarifu uvedeného ve smlouvě. Minimální, maximální i běžně dostupná rychlost zvoleného tarifu je uvedena dále na web stránkách poskytovatele. (www.czhrnet.cz) a je garantována v rámci sítě poskytovatele.
- 1.5** Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit některé služby v případě oprav či plánovaných prací na síti. Takové výluky v dodávce služeb poskytovatel uvádí v předstihu na svých webových stránkách a nejedná se o porušení smluvních podmínek.
- 1.6** Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu s obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.

2. Povinnosti uživatele:

- 2.1** Uživatel se zavazuje poskytnout veškerou součinnost potřebnou pro plnění této smlouvy.
- 2.2** Uživatel si zajistí případná povolení (např., majitele nemovitosti apod.) pro umístění (instalaci) zařízení na dohodnutém místě.
- 2.3** Uživatel je povinen zařízením pouze pro účely soukromého využívání služeb. Uživatel není oprávněn poskytovat službu třetí straně. Uživatel nesmí provádět jakékoliv technické změny nebo úpravy zařízení, popřípadě umožnit další osobě provádění neoprávněných zásahů do zařízení. Uživatel je zakázáno šíření nevyžádané pošty, virů a dalších škodlivých kódů na síti, stejně tak uživatel nesmí připojky využívat pro nezákonné a útočné účely. Toto se považuje za závažné porušení smlouvy.
- 2.4** Za účelem plnění této smlouvy se uživatel zavazuje umožnit na požádání poskytovatele vstup do prostor, místa instalace po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.
- 2.5** Dojde-li u uživatele ke změně fakturačních údajů, kontaktního tel.čísla nebo emailu, je povinný toto do 7 dnů nahlásit elektronicky na email info@czhrnet.cz

3. Reklamáce služby, hlášení a odstraňování závad:

- 3.1** Reklamáce poskytované služby nebo ceny dle této smlouvy musí být podána poskytovateli písemnou formou případně na email: info@czhrnet.cz neodkladně, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vyúčtování nebo poskytnutí vadné služby, jinak právo na reklamaci zaniká. Podání reklamáce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu resp poplatky plynoucí z této smlouvy. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení písemné reklamáce.
- 3.2** Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamáce, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamáce nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uživatele uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatele rozhodnout o odkladném účinku. Odkaz na ČTU uživatel nalezne zde: <https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>
- 3.4** Uživatel je povinen ohlásit poruchy na zařízení či poruchy v dodávce objednaných služeb poskytovateli neprodleně po zjištění a to na servisní telefonní číslo (v pracovní dobu 7.00 až 17.00Hod) nebo elektronicky na email: info@czhrnet.cz (kdykoliv), **formou SMS na servisní tel. číslo kdykoli vč. So-Ne, svátků a v pracovní dny od 17Hod.**
- 3.5** Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li uživateli zcela využívat služeb dle čl. 1. této smlouvy neprodleně, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému místu, přerušení dodávky elektrické energie apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvajících déle než 2 (dva) pracovní dny se nepovažuje za porušení této smlouvy.
- 3.6** Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případu, kdy závadu způsobil uživatel nebo je-li závada na koncovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat náklady na odstranění závady uživateli a uživatel je povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění závady dle platného ceníku doplňkových služeb, který je uveřejněn na webových stránkách poskytovatele (www.czhrnet.cz)
- 3.7** Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, a uživatel závadu neprodleně nahlásil dle bodu 3.4, je tento povinen zajistit odstranění závady a na vyžádání uživatele přiměřeně snížit cenu dle bodu č.4.9 za období kdy byla služba nedostupná nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby nebo kompenzaci náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu, která mu vznikla v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 3.8** Rychlost může být ovlivněna aktuálním vytížením sítě, koncovým zařízením nebo WiFi připojením prostřednictvím bezdrátového routeru klienta, nebo souběžným využíváním jiné služby elektronických komunikací, popřípadě obsahem cílového požadavku uživatele. Proto pro zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet a to na transportní vrstvě TCP/IP. Měření kvality služby (rychlost připojení) probíhá na L4 vrstvě. Za velkou trvajících odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosažené rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosažené 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. Pro zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením klienta a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Měření kvality služby (rychlost připojení) probíhá na L4 vrstvě. V případě velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat, má účastník právo službu reklamovat.

4. Poplatky za objednané služby, platební podmínky a sankce.

- 4.1** Uživatel je povinen platit poplatky dané smlouvou: Jedná se o pravidelné měsíční poplatky v souladu se smlouvou, dle zvoleného tarifu, který si uživatel zvolil při spuštění služby, případně dle číslovaných dodatků ke smlouvě, písemně odsouhlasených oběma stranami. Pravidelné měsíční poplatky plynoucí ze smlouvy musejí být připsané na účet poskytovatele **nejpozději do 18 dne každého měsíce**. Dnem zdanitelného plnění je při opakovaném poskytování služby první den fakturovaného období.
- 4.2** Způsob a interval platby pravidelných plateb dle smlouvy mohou být změněny pouze dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatku je smluvní strana povinná sdělit písemně druhé straně ve lhůtě nejméně 30 (třiceti) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny.
- 4.3** Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání smlouvy navrhnout uživateli změnu výše pravidelných poplatku, a to písemným sdělením nově výše pravidelného poplatku uživateli ve lhůtě nejméně 30 (třiceti) dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je požadováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.
- 4.4** Všechny poplatky uvedené ve smlouvě, smluvních podmínkách a ceníku je uživatel povinen hradit na bankovní účet poskytovatele pod správným variabilním symbolem, pokud není dohodnuto jinak, a to ve sjednaných lhůtách.
- 4.5** Uživatel nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatku a jiných plateb. Jestliže uživatel neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle smlouvy řádně a včas a prodlouží s platbou delší než 15 (patnáct) dnů, poskytovatel může uživateli bez předchozího oznámení omezit nebo přerušit poskytování objednaných služeb a uživatele o tomto následně informuje. Zaplatí-li uživatel celou dlužnou částku, popřípadě smluvní pokutu dle ceníku nebo smluvních podmínek, poskytovatel v přiměřené lhůtě obnoví dodávku objednaných služeb.

- 4.6** Pro případ prodlení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. V případě, že uživatel je v prodlení se splácením déle než dva měsíce, budou poskytnuté služby pozastaveny. Opětovné spuštění služeb bude provedeno až po zaplacení všech dlužných částek a smluvní pokuty určené ceníkem doplňkových služeb uvedeném na stránkách www.czhrnet.
- 4.7** Poskytovateli náleží po dobu platnosti smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě smlouvy a smluvních podmínek nezávisle na tom, zda uživatel skutečně využíval objednané služby.
- 4.8** Poskytovatel se zavazuje uživateli kompenzovat nedostupnost služby vzniklou na straně poskytovatele, za splnění podmínek v bodě 3.4 a 3.7 v tomto rozsahu: V případě měsíční úhrnné doby poruch větší než 24 hodin, následujícím výpočtem: $Kompence = ((\text{pravidelná měsíční platba uživatele v [Kč]} * (\text{úhrnná doba poruch za měsíc [hod]} / 720)) / 720)$. Za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služeb dle příslušné specifikace služeb v dohodnutém rozsahu a to v nejbližším vyúčtování. Sleva z ceny může být maximálně ve výši 100 % průměrné měsíční fakturace reklamované služby za poslední tři měsíce. V případě ukončení smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích a to převodem na účet uživatele.

5. TRVÁNÍ SMLOUVY, JEJÍ ZMĚNY A UKONČENÍ

- 5.1** Tato smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinná dnem zahájení dodávky služeb. Smlouva je sjednaná vždy na dobu neurčitou.
- 5.2** Výpovědní lhůta je 30 dnů a začíná plynout prvním dnem následujícího dne po doručení písemné výpovědi poskytovateli na korespondenční adresu poskytovatele.
- 5.3** Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět v případě, že je uživatel ve zpoždění s platbou za poskytnuté služby dle smlouvy více než 15 dnů. Poskytovatel si také vyhrazuje právo na omezení dodávaných služeb plynoucí ze smlouvy v případě, že uživatel neuhradí platby dle vyúčtování plynoucí ze smlouvy a to ani po první upomínce zasláné elektronicky uživateli. Poskytovatel v takových případech zasílá upomínku na tel číslo uživatele, které je uvedeno ve smlouvě a to formou sms a elektronicky formou emailu na adresu uživatele uvedenou ve smlouvě.
- 5.4** Uživatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět v případě že neakceptuje návrh na změnu pravidelných poplatků učiněný poskytovatelem, případně neakceptuje li změnu smluvních podmínek, které vedou ke zhoršení pozice uživatele. V takovém případě musí uživatel nesouhlas zaslát písemně na korespondenční adresu poskytovatele a ten je povinný smlouvu, ke dni účinnosti změny, bez sankcí ukončit. Ukončením smlouvy nejsou dotčena práva poskytovatele na dorovnání všech závazků mezi poskytovatelem a uživatelem plynoucí ze smlouvy.
- 5.5** Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy nebo z ukončené služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 5.6** Pokud uživatel po skončení smlouvy nebo služby nevrátí poskytovateli zapůjčený hmotný majetek, byl-li takový klientovi poskytnut, ve lhůtě 10 ti dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu vydání, má pak poskytovatel právo požadovat po uživateli smluvní pokutu ve výši 5.000,-- Kč.
- 5.7** Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy: a) v případě prodlení uživatele s platbou poplatku či jiných plateb dle této smlouvy po dobu delší ne 15 dnů, nebo b) v případě podstatného porušení povinností uživatele vyplývajících z této smlouvy nebo c) jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět této smlouvy, nebo d) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti, nebo e) z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět této smlouvy po dobu delší než 30 dnů, a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran, nebo f) uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivé údaje, neoznámil poskytovateli změnu adresních údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Odstoupení od této smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení poskytovatele od této smlouvy uživateli na adresu uvedenou ve smlouvě, popřípadě elektronicky na email uvedený ve smlouvě.
- 5.8** Poskytovatel je oprávněn smluvní ujednání v rozsahu ustanovení smluvních podmínek měnit či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny uveřejnit informaci o této změně na svých webových stránkách. Zároveň je povinen informovat o této změně uživatele a to elektronicky nebo formou SMS. Smluvní podmínky jsou nepřetržitě dostupné na web stránkách poskytovatele.
- 5.9** Poskytovatel si také vyhrazuje právo omezit dodávané služby v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě. V případě že dojde k takovému narušení ze strany uživatele, poskytovatel má právo okamžitě deaktivovat veškerý síťový provoz takového uživatele a neprodleně ho o tomto informovat. Takové omezení služeb není považováno za porušení smluvních podmínek ze strany poskytovatele.
- 5.10** Uživatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel přestane dodávat objednané služby po dobu delší než 20 dnů. Odstoupení od této smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení uživatele od této smlouvy poskytovateli. Po dobu plynutí výpovědní lhůty je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli pravidelné poplatky, popřípadě jiné poplatky podle této smlouvy, a uživatel je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik smlouvy nemá vliv na nárok poskytovatele na zaplacení dlužných částek za objednané služby ke dni ukončení této smlouvy.
- 5.11** V případě změny náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat zákazníka o jeho právu ukončit smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že zákazník nebude nové smluvní podmínky akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout zákazníkovi takovým způsobem, který si zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování, resp na uvedený email ve smlouvě. Povinnost poskytovatele v rozsahu ujednání tohoto odstavce vylučují změny, ke kterým poskytovatel přistoupil v souvislosti se změnou právní úpravy.
- 5.12** Poskytovatel nebo uživatel jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. následujícího dne po doručení písemného oznámení o odstoupení smlouvy druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům.

6. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1** Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající uživateli z této smlouvy na třetí osobu.
- 6.2** V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání této smlouvy uživatel oprávněně shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní data uvedené na přední straně této smlouvy (dále jen „osobní údaje uživatele“) pro účely informačních a účtovacích systému poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Uživatel bere na vědomí že poskytovatel zpracovává jeho osobní údaje dle nařízení 2016/679sb tzv „GDPR“ a podpisem této smlouvy stvrzuje souhlas se zpracováním osobních údajů. Prohlášení poskytovatele o zpracování a nakládání s osobními údaji je k dispozici na [www stránkách poskytovatele \(http://www.czhrnet.cz/menu%20web.htm\)](http://www.czhrnet.cz/menu%20web.htm)
- 6.3** Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž uživatel uzavřením smlouvy vyjadřuje výslovný souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči uživateli účinností doručením oznámení o tomto převodu.
- 6.4** Tato smlouva může být změněna pouze písemnou dohodou smluvních stran a to formou číslovaných dodatků.
- 6.5** V souladu s ustanovením § 262, odst. 1 Obchodního zákoníku se smluvní strany dohodly, že jejich závazkový vztah, upravený touto smlouvou a spory z ní vzniklé, se budou řídit Obchodním zákoníkem.
- 6.6** Uživatel prohlašuje, že byl při podpisu této smlouvy seznámen se základními technickými podmínkami poskytovatele pro poskytování objednaných služeb a že technické parametry odpovídají smluvním podmínkám a tarifu stanoveného touto smlouvou.
- 6.7** Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž poskytovatel obdrží jeden a uživatel druhý originál smlouvy.
- 6.8** Uživatel si smlouvu a smluvní podmínky přečetl, porozuměl jí a na důkaz souhlasu s jejím obsahem ji vlastnoručně podepsal.

.....
Datum, podpis uživatele

.....
Podpis poskytovatele

Platnost smluvních podmínek od 1.01.2021