

## Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti MBinet

---

### 1. Úvodní ustanovení

Bc. Miroslav Burdek, Smetanova 85, Chabařovice, 40317 (dále jen „Poskytovatel“) poskytuje své služby podle Zákona o telekomunikacích a v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem.

Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv o poskytování služeb Poskytovatelem.

Podle tohoto dokumentu se upravují obchodní podmínky, za kterých Poskytovatel poskytuje služby, práce a zboží (dále jen Služba) právnickým i fyzickým osobám.

Služba je poskytována jako veřejná.

### 2. Smlouva a smluvní strany

Tyto Všeobecné podmínky se vztahují k smluvnímu vztahu, který je sjednán Smlouva o poskytování služby přístupu k internetu (dále jen „Smlouva“) uzavřenou mezi Uživatelem a Poskytovatelem (viz čl. 3 Definice). V případě rozporu mezi ujednáními ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách platí ujednání obsažená ve Smlouvě.

Nedílnou součástí Smlouvy jsou: Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb Poskytovatelem, aktuální ceník služeb, Všeobecné oprávnění VO-S/1/08.2020-9, číslované dodatky Smlouvy.

### 3. Definice pojmů

**Uživatel** je právnická nebo fyzická osoba, která uzavřela Smlouvu.

**Poskytovatel** je fyzická osoba Bc. Miroslav Burdek - MBinet, Smetanova 85, Chabařovice 403 17, IČO: 86770764

**Odpovědný zástupce** je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu.

**Pověřený pracovník** je odpovědným zástupcem určený pracovník Uživatele, jenž zajišťuje a zprostředkovává při jednáních kontakt Uživatele s Poskytovatelem, je oprávněn jednat ve věcech zřízení, provozu, kvality a rozsahu poskytování služby, podepisuje předávací a jiné protokoly.

**Zřízení služby** je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu odpovědným zástupcem nebo pověřeným pracovníkem Uživatele na jedné straně a zástupcem Poskytovatele na druhé straně o zprovoznění požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě.

**Změna služby** je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu odpovědným zástupcem nebo pověřeným pracovníkem Uživatele na jedné straně a zástupcem Poskytovatele na druhé straně o zprovoznění změny požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě, dodatku, dohodě nebo objednávce stvrzené Uživatelem.

**Zapůjčené zařízení** je zařízení v majetku Poskytovatele, které v rámci poskytovaných služeb Poskytovatel umístil v prostorách Uživatele nebo určených Uživatelem a s jehož pomocí poskytuje Uživateli sjednané služby. V případě ztráty nebo zničení zapůjčeného zařízení může Poskytovatel požadovat náhradu škody po Uživateli ve výši 5000 Kč bez DPH.

**Příslušný správní orgán** je Český telekomunikační úřad.

**Telekomunikační služby**, jsou služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací pomocí telekomunikačních zařízení.

**Závadná služba** je výkon, který byl poskytnut Poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.

**Porucha služby** je takový stav poskytované služby, kdy sjednané parametry poskytované služby neodpovídají reálným parametrům poskytované služby.

**Doba poruchy služby** je celková doba, po kterou trvala konkrétní ohlášená porucha služby.

**Tarif** je způsob a výše účtovaných poplatků spojených s poskytovanou službou.

**Rychlost služby** je objem přenesených dat za jednotku času ve směru k zákazníkovi (stahování, download) a ve směru od zákazníka (vkládání, upload). Uvádí se v numerických jednotkách bitů (gigabitů, megabitů...) za sekundu měřených na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Maximální rychlost** je rychlost na dané přípojce Služby či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

**Inzerovaná rychlost** je rychlost uváděná Poskytovatelem v jeho 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.

**Běžně dostupná rychlost** je rychlost, 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.

**Minimální rychlost** je nejnižší rychlost, kterou se Vodafone smluvně zavázal koncovému Uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované.

**Velká trvající odchylka** od běžně dostupné rychlosti je pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

**Velká opakující se odchylka** od běžně dostupné rychlosti je taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

#### 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel poskytuje Uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Všeobecných podmínkách za smluvně dohodnutou cenu.

Poskytovatel odpovídá v rámci poskytování služeb za funkčnost a kvalitu své sítě a je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve Smlouvě. Toto se netýká případů způsobených zásahem vyšší moci (tj. okolnosti, kterou Poskytovatel ani při péči, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, nemůže odvrátit, např. válka, povstání, nepokoje, stávky, obchodní, měnová, politická, popř., jiná opatření úřadů, přírodní události jako požár, povodeň, zemětřesení, počasí apod.) nebo omezení služeb na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.

Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, která vznikla na zařízeních v jeho vlastnictví. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Uživatelem na zařízení, a to na náklady Uživatele za podmínek dohodnutých mezi Poskytovatelem a Uživatelem zvláště pro každý případ.

Pro odstraňování jakýchkoli závad je Poskytovatel oprávněn využívat služeb třetích osob. V případě využívání třetích osob nebo jejich technických prostředků zajišťuje Poskytovatel opravy případných poruch v termínech a za podmínek poskytnutých mu těmito třetími osobami.

Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb ze závažného technického nebo provozního důvodu, ze zákonného důvodu, který znemožňuje plnění nebo z důvodu, že smluvní Uživatel je v prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu Uživateli omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.

Poskytovatel je oprávněn omezit či pozastavit poskytování služeb, v případě, že je smluvní Uživatel v prodlení s úhradou platby za poskytnuté služby. Tímto není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu smluvené ceny služby.

Poskytovatel je povinen provést Uživatelem požadovanou změnu parametrů poskytované služby oboustranně sjednanou v dodatku a/nebo Technické a cenové specifikaci služeb, a to nejpozději v termínech v nich sjednaných.

Poskytovatel odpovídá za činnost svých zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je definováno v Technické specifikaci služeb.

Poskytovatel umožní Uživateli přijmout opatření k ochraně a utajení přenášených dat, např. šifrování nebo kódování. Uživatel tak však musí učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem Poskytovatele, tzn., musí zachovat možnost přenosu dat. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat a případně ani za tímto porušená práva třetích osob.

Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost Uživatelova informačního systému a jeho zařízení a softwaru pro přístup k internetu nebo jiným datovým službám. Rovněž není zodpovědný za jakékoli datové služby

provozované jinými subjekty včetně informací, které jsou prostřednictvím internetu či datových služeb třetími osobami zveřejňovány.

Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované službě na svých hlavních WWW stránkách.

Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za životní, věcnou či jakoukoliv jinou škodu (újmu) způsobenou zapůjčeným (nainstalovaným) zařízením na straně Uživatele.

Poskytovatel negarantuje připojení k internetu při výpadku napájení kteréhokoliv z přístupových bodů k tomu potřebných nebo dočasně (maximálně jeden (1) týden) nefunkčního připojení hlavního připojení k internetu (např. při technických problémech hlavní konektivity).

Poskytovatel si vyhrazuje právo používat prostředky na měření a řízení provozu sítě k zajištění jejího správného chodu.

Poskytovatel pronajímá službu jako sdílenou, tj. konektivita se dělí mezi jednotlivé Uživatele a to variabilně.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na dočasné přerušování poskytované služby z důvodu narušení bezpečnosti a integrity sítě, a to do doby, než bude problém vyřešen.

Poskytovatel zaručuje, že úroveň kvality poskytované služby bude dostačující k běžnému využívání služby (nikoliv k nadměrnému využívání služby viz čl. 5 těchto Všeobecných podmínek).

## **5. Práva a povinnosti Uživatele**

Uživatel je povinen hradit ceny za služby poskytované dle Smlouvy v cenách a termínech stanovených ve Smlouvě a těmito Všeobecnými podmínkami.

Uživatel nesmí využít služeb poskytovaných dle Smlouvy k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České republice nebo využít služby v rozporu s Pravidly používání internetu (PPI) prostřednictvím sítě Poskytovatele. Uživatel nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob. Poskytovatel má právo v případě zjištění porušení jakékoliv takové skutečnosti Uživatelem zcela pozastavit služby do doby nápravy. Tímto není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu smluvené ceny služby.

Uživatel odpovídá za to, že koncová zařízení, navazující na zařízení Poskytovatele, nebo na zapůjčená zařízení Poskytovatele zajišťovaná v souladu se Smlouvou budou odpovídat platným technickým normám, a že v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy.

Uživatel má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby. Výše a způsob je specifikován v čl. 6 a čl. 7 těchto Všeobecných podmínek.

Uživatel se zavazuje, že zapůjčená zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními, jakkoliv

manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou Uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí Uživatel poskytovateli v plném rozsahu.

Uživatel umístí zařízení Poskytovatele do technicky způsobilých prostor bez extrémních teplot, prachu a vlhkosti.

Veškerá zapůjčená zařízení, jež jsou Uživateli v rámci smlouvy poskytnuta, zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele. Uživatel se zavazuje zabezpečit tato zařízení Poskytovatele proti odcizení, zničení a poškození. Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčených zařízeních Poskytovatele umístěných u Uživatele ode dne jejich převzetí do doby jejich odstranění pracovníky Poskytovatele při zrušení služby nebo ukončení smlouvy.

Uživatel je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci jakýchkoli zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.

Uživatel je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz a zařízení Poskytovatele související s poskytovanou službou dle požadavků Poskytovatele. Bude-li u Uživatele nainstalováno zařízení Poskytovatele, zajistí Uživatel na svůj náklad jeho energetické napájení.

Uživatel je povinen umožnit Poskytovatelem pověřeným osobám na požádání v přiměřeném rozsahu přístup za účelem kontroly, údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení Poskytovatele související s poskytovanou službou dle této smlouvy. Doba, po kterou nebyl umožněn pověřeným osobám přístup k zařízením se v případě závady nebo poruchy služby do doby poruchy služby nezapočítává.

Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v koncovém bodu Uživatele proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Uživatele. Uživatel odpovídá za to, že zařízení budou používána výhradně k smluvenému účelu.

Uživatel nesmí umožnit použití zapůjčených zařízení u něj umístěných třetími osobami.

Služby dle Smlouvy jsou určeny pouze pro Uživatele. Uživatel nesmí umožnit přístup ke službám nebo prostřednictvím služeb třetí osobě. V případě porušení tohoto bodu si Poskytovatel vyhrazuje právo udělit peněžní sankci Uživateli v hodnotě od 0 Kč do 20.000 Kč za každou takto připojenou osobu (PC). Připojení dalších PC a Uživatelů se řeší individuálně s Poskytovatelem.

Uživatel je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod Uživatele, s provedením případných projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení Uživatele, pak ji Uživatel na požádání Poskytovatele a na své náklady zajistí.

Uživatel je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení, změny adres, příp. změny lokalit účastnických přípojek. Dozví-li se Poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobilá ztížit vymahatelnost jeho pohledávek nebo znemožnit poskytování služby, pak je oprávněn Poskytovatel vypovědět smlouvu.

Uživatel souhlasí, že nebude nadměrně užívat programy, aplikace či služby, které mohou negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným osobám. Negativně ovlivnit provoz sítě, či kvalitu poskytovaných služeb jiným osobám může například, provozování služeb pro trvalé připojení WWW, FTP, P2P (zejména protokol BitTorrent) nebo i jiných serverů, či nadměrné stahování dat zákazníkem. Uživatel dále souhlasí, že při porušení tohoto bodu může být provoz služby klasifikován sníženou prioritou. Požadavky na službu při nesnížené prioritě budou upřednostňovány před požadavky Uživatelů se sníženou prioritou.

## **6. Cena a platební podmínky**

Za práce a služby Poskytovatele hradí Uživatel Poskytovateli dohodnuté ceny.

Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby. Každá taková změna cen služeb musí být Uživateli oznámena alespoň dvacet (20) kalendářních dní před dnem, kdy změna ceny (ceníku) nabude platnost. Uživatel má z tohoto důvodu právo smlouvu písemně vypovědět ke dni změny poplatků. Změna cen služeb se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní lhůta

Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc.

Účtování jednorázových služeb provádí Poskytovatel fakturou zaslanou nebo předanou Uživateli následovně:

- a) jednorázové zřizovací poplatky jsou Uživateli účtovány zálohově na základě podpisu nebo změny Smlouvy.
- b) jednorázové poplatky jsou účtovány po provedení příslušného plnění

Účtování pravidelně poskytovaných služeb s periodou fakturace jeden (1) měsíc provádí Poskytovatel fakturou nebo zálohovou fakturou (pouze na vyžádání) zaslanou nebo předanou Uživateli následovně:

- a) pravidelné poplatky za úplné zúčtovací období jsou účtovány na začátku zúčtovacího období
- b) pravidelné poplatky za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně za měsíc, ve kterém je služba poskytována poprvé, v prvním vyúčtování a jsou vypočteny jako jednatřicetina (1/30) měsíčního poplatku násobená délkou neúplného období zaokrouhlenou dolů na celé dny

Účtování pravidelně poskytovaných služeb s periodou fakturace delší než jeden (1) měsíc provádí Poskytovatel fakturou nebo zálohovou fakturou (pouze na vyžádání) zaslanou nebo předanou Uživateli následovně:

- a) pravidelné poplatky za úplné zúčtovací období jsou účtovány zálohově na začátku zúčtovacího období.
- b) v případě koupě zboží zaplatí Uživatel před dodáním zboží zálohu ve výši jednoho procent (100 %) sjednané kupní (nebo instalační) ceny do sedmi (7) dnů ode dne podpisu smlouvy nebo dodatku, týkajícího se koupě zboží (nebo instalace). V případě koupě přechází vlastnictví zařízení z Poskytovatele na Uživatele až po úplné úhradě jeho kupní ceny dle Smlouvy.

U pravidelně poskytovaných služeb je Poskytovatel oprávněn požadovat od Uživatele zálohu ve výši jednoho procent (100 %) sjednané ceny služby za sjednanou periodu fakturace. Poskytovatel je oprávněn takto složenou zálohu držet po celou dobu smluvního vztahu a je oprávněn použít zálohu k započtení pohledávek Poskytovatele za Uživatелеm, zejména k úhradě ceny poskytovaných služeb a nezaplacených smluvních pokut a současně žádat od Uživatele doplacení všech poplatků za poskytnuté služby. Po ukončení Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb Poskytovatel zálohu vrátí do 30 dnů od ukončení smluvního vztahu, nebyly-li započteny pohledávky Poskytovatele za Uživatелеm.

Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Změna ceny, která souvisí se změnou služby, se účtuje počínaje dnem provedení změny služby.

V případě, kdy byla zjištěna nemožnost realizace služby dle smlouvy zaviněním třetích stran a subdodavatelů Poskytovatele a pokud byla provedena šetření třetích stran za úhradu, ztrácí Uživatel právo na vrácení jednorázového zřizovacího poplatku nebo jiného poplatku v souvislosti se zřizovanou službou. Uživateli bude poplatek vrácen, pokud k realizaci služby nedošlo v důsledku technické nezpůsobilosti zařízení ve vlastnictví Poskytovatele.

Účtované částky musí Uživatel bezhotovostně uhradit na účet Poskytovatele uvedený na faktuře ve lhůtě stanovené jako splatnost faktury, která bude činit deset (7) dnů ode dne jejího vystavení. Případná jiná splatnost musí být uvedena ve Smlouvě.

Úhrada účtovaných částek Uživatелеm se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu Poskytovatele, a to nejpozději do data splatnosti, oproštěná od bankovních a manipulačních poplatků. Pokud Uživatel uhradí účtované částky později, než je stanoveno v tomto odstavci, je Uživatel v prodlení.

Je-li Uživatel v prodlení s úhradou účtovaných částek po období delší než patnáct (15) dnů, je Poskytovatel oprávněn zcela nebo částečně pozastavit plnění smlouvy do doby úhrady dlužných částek. Po dobu takového pozastavení budou Uživateli dále účtovány pravidelné měsíční poplatky za služby, pronajatá a umístěná zařízení a technické prostředky Poskytovatele a jeho subdodavatelů a tyto poplatky se Uživatel zavazuje uhradit. 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 Uživatеле a nebránit jeho odebrání.

Pro případ prodlení s placením úhrad za poskytované služby si Poskytovatel vyhrazuje právo účtovat úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení a Uživatel se zavazuje v případě vyúčtování úroku z prodlení Poskytovatелеm tento smluvený úrok z prodlení zaplatit.

Uživatel má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby. Nejsou-li v Technické a cenové specifikaci sjednány jiné parametry služby, pak v případě, že doba poruchy služby v daném účtovacím období činí více než jeden (1) den, má uživatel právo na snížení měsíční ceny závadné služby o jednu třicetinu (1/30) za každý další den, kdy je služba nefunkční. Právo na snížení ceny uživatel ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo, byť i částečně z viny uživatele.

## 7. Reklamační řád

Poskytovatel odpovídá vůči Uživateli za množství a rozsah služby, pokud služba dle smlouvy nebyla poskytnuta v dohodnutém množství, nebo rozsahu, nebo Poskytovatelem prodané zboží nemá vlastnosti stanovené technickými podmínkami a vykazuje závady.

Reklamační Uživatel může být uplatněna v případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb nebo prodeje zboží realizovaných Poskytovatelem. V případě vadného poskytnutí telekomunikačních služeb je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v termínech dále stanovených. Reklamací v této oblasti lze uplatnit pouze na vadně provedené odstranění závady nebo na neodstranění závady zařízení v majetku Poskytovatele.

Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec (§82 odst. 10 zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích).

Za vady zakoupeného zboží odpovídá Poskytovatel v rozsahu zákonné nebo dohodnuté záruky.

Právo na uplatnění reklamační má výhradně Uživatel, osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu, nebo jí zmocněná osoba. V případě reklamační zboží zakoupeného od Poskytovatele může reklamací uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží a záručním listem.

Veškeré reklamační na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb se uplatňují písemně (dopisem) nebo osobně.

V případě osobního uplatnění reklamační, která nemůže být kladně vyřízena ihned, sepíše se o uplatnění reklamační reklamační zápis a reklamující obdrží kopii tohoto zápisu.

Reklamací musí uplatnit Uživatel, v případě vadně a/nebo neúplně poskytnuté telekomunikační služby (poruchy služby) bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, v případě reklamační na vyúčtování telekomunikačních služeb do čtrnácti (14) dnů od doručení vyúčtování. Pokud Uživatel neuplatní reklamací vadně poskytnuté služby do třiceti (30) dní po posledním dni trvání vadné služby, právo reklamační zaniká.

Případné reklamační účetních dokladů uplatňuje Uživatel prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu Poskytovatele, nejpozději do dvou (2) měsíců od obdržení účetních dokladů s uvedením důvodu reklamační. Podání reklamační nemá odkladný účinek. Poskytovatel rozhodne o reklamační během čtrnácti (14) dnů po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu Uživateli. Částka, na jejíž vrácení vznikne Uživateli nárok z Poskytovatelem uznané reklamační bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby, k jejímuž zaplacení bude Uživatel povinen.

Za okamžik počátku závadně poskytnuté služby (začátek doby poruchy služby) se myslí okamžik, kdy ji Uživatel oznámí telefonicky nebo osobně. V případě telefonického oznámení, musí být oznámení Uživatele následně provedeno ještě písemně nebo doporučeným dopisem zaslaným nejpozději do dvanácti (12) hodin po telefonickém oznámení. Za okamžik ukončení závady poskytnuté služby (konec poruchy služby) se myslí okamžik, kdy Poskytovatel oznámí tuto skutečnost Uživateli telefonicky či doporučeným dopisem.



Reklamacie vyřizuje Poskytovatel ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace: reklamaci poskytnutých služeb do třiceti (30) kalendářních dní (výjimku tvoří složitější případy, vyžadující rozsáhlejší šetření, popř. posudky, lhůta zde činí zpravidla šedesát (60) kalendářních dní.

V případě, že je reklamacie shledána oprávněnou, má Uživatel, podle charakteru vadně poskytnutého telekomunikačního výkonu právo na: a) snížení ceny služby nebo b) vrácení přeplatku nebo c) opravu zařízení

Reklamacie vad prodaného zboží včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel s Uživatелеm nedohodne na delší lhůtě.

Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za telekomunikační služby z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci je provozovatel povinen přeplatek či zaplacené ceny vrátit, pokud byla úhrada platby provedena, formou dobropisu v následujícím měsíčním vyúčtování, v případě částky vyšší než je průměrná měsíční platba za posledních 6 měsíců, není-li s účastníkem dohodnuto jinak převodním příkazem v následujícím měsíčním vyúčtování. Pokud nebyla úhrada platby provedena, stornem původní faktury a vystavením nové faktury.

Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci a který nebylo možno vrátit (např. z důvodu zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník, obchodní zákoník). V případě nedodržení lhůty ze strany Poskytovatele pro vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů, počínaje prvním dnem prodlení (dle § 1 nařízení vlády č. 142/1994 Sb., a § 502 obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb. v platném znění).

Velká trvalá odchylka a velká opakující se odchylka, rovněž i pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti, mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a zákazník má právo na reklamaci.

## **8. Doba trvání smlouvy**

Smlouva se uzavírá na dobu určitou s platností 24 měsíců po podepsání smlouvy, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak. Po skončení platnosti smlouvy se vždy doba smlouvy automaticky prodlužuje o 1 měsíc s výpovědní lhůtou 30 dní.

Smlouva může zaniknout:

(a) písemnou dohodou smluvních stran,

(b) uplynutím výpovědní lhůty v délce třiceti (30) dnů, která začíná běžet den po obdržení výpovědi druhé smluvní straně.

(c) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany Poskytovatele, poruší-li Uživatel své závazky podle čl. 6 nebo čl. 5 Všeobecných podmínek, nebo poruší-li Uživatel opakovaně některou povinnost uvedenou ve Smlouvě, např. placení úhrad za plnění služeb, a v minulosti byl již ze strany Poskytovatele písemně na porušení povinnosti či závazku upozorněn.

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. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena a dle vůle smluvních stran mají trvat i po ukončení smlouvy práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do zániku smlouvy.

Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou Uživatelem před zřízením služby nebo zřízením změny služby dle Smlouvy, a to nikoli z důvodu podstatného porušení smlouvy Poskytovatelem, je Uživatel povinen poskytovateli nahradit cenu rezervované služby a vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoli vypovědět smlouvu a tím ukončit poskytování služeb.

## **9. Důvěrnost informací**

Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

Uživatel tímto dává poskytovateli souhlas s použitím jeho jména, obchodního názvu, jako referenčního zákazníka Poskytovatele.

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 koncovým zařízením).

Uživatel souhlasí s využitím osobních údajů (dle GDPR) pro potřeby Poskytovatele.

## **10. Další náležitosti týkající se §63 v zákonu č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích**

Aktuální ceny za nové připojení a internetovou konektivitu jsou umístěny na internetových stránkách [www.mbinet.cz](http://www.mbinet.cz), stejně jako informace a důležitá upozornění pro klienty.

Poskytovaná služba je aktivní nejpozději jeden (1) den po montáži připojovacího zařízení, většinou však již v den montáže.

Změna smluvních podmínek bude oznámena na webových stránkách Poskytovatele.

## **11. Závěrečná ustanovení**

Ani Uživatel, ani Poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.

Právní poměry Smlouvy, jakož i vztahu touto Smlouvou založeného se řídí právem České republiky, případné majetkové spory rozhoduje Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu. Rozhodčí řízení bude konáno v Praze v České republice. Rozhodčí jednání budou vedena v jazyce českém. Písemnosti předkládané smluvními stranami v jiném jazyce musí být přeloženy, nerozhodnou-li rozhodci jinak.

Náklady rozhodčího řízení uhradí ta strana, která neměla ve sporu úspěch, a to v takovém poměru v jakém ve sporu podlehla.

Smlouva může být změněna pouze číslovanými písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat číslo Smlouvy s vyznačením, že se jedná o dodatek ke Smlouvě.

Veškerá komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné formě (dopisem). Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která zůstávají v platnosti a účinná.

Poskytovatel je oprávněn nahradit neplatné/neúčinné ustanovení ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné ode dne 1. 1. 2021.