

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací v síti CHONET

1. Rozsah poskytovaných služeb

Společnost CTI SYSTEMS s.r.o. je provozovatelem sítě CHONET, která je určena pro spojení počítačů jednotlivých účastníků za účelem přenášení dat mezi nimi, hraní síťových her, vzájemné komunikaci mezi účastníky a k přístupu do sítě Internet. Vztahy mezi účastníky při poskytování služeb včetně technických podmínek se řídí Smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), dále specifikací služby (dále jen „Specifikace“) a Pravidly při poskytování přístupu k internetu v síti CHONET které jsou nedílnou součástí Smlouvy a není-li ve Smlouvě či Specifikaci sjednáno jinak, pak těmito Všeobecnými podmínkami služeb elektronických komunikací v síti CHONET (dále jen „VP“).

2. Vymezení území

Síť CHONET nabízí své služby na území Pardubického a Královéhradeckého kraje. Jedinou podmínkou pro připojení účastníka do sítě je dostupnost signálu v dané lokalitě a jeho kvalita.

3. Vznik a ukončení smlouvy

3.1 Vznik a délka trvání smluvního vztahu jsou sjednány ve Specifikaci. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Pokud nedošlo k podpisu smlouvy jejími účastníky ve stejný den, nabývá smlouva platnosti tím dnem podpisu, který je datován později. Není-li ve smlouvě výslovně uvedena doba trvání smlouvy, platí, že smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

3.2 Byla-li smlouva výslovně sjednána na dobu určitou a trvá-li práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy vyplývající v poslední den takto sjednané lhůty a nesdělí-li jeden z účastníků smlouvy v písemném oznámení adresovaném druhému účastníku alespoň 30 dnů předem, že k poslednímu dnu stanovené lhůty ukončuje svůj smluvní vztah, má se za to, že počínaje posledním dnem této lhůty se smlouva automaticky mění na smlouvu na dobu neurčitou.

3.3 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že účastník hrubě poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy, nebo VP. Není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jiné ujednání, platí, že účastníci této smlouvy mohou ukončit její platnost výpovědí s výpovědní lhůtou 30 dnů. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být řádně doručena druhé smluvní straně.

Za hrubé porušení se považuje zejména:

- Prodlení v platbě poplatků vyplývajících ze smluvního vztahu delší než 2 měsíce.
- Obtěžováním ostatních účastníků sítě CHONET a Internetu nevyžádanou poštou (spam).
- Vědomým šířením virů a síťových červů.
- Obtěžování ostatních účastníků pronikáním do jejich počítačů, či jen pokusy o průniky.
- Pokusy o útoky na síť, či o pokusy o uvedení sítě mimo provoz.
- Přenášení dat po síti s obsahem, který je v rozporu s právním řádem České republiky.
- Porušování autorských práv kopírováním dat ke kterým nemá účastník patřičná práva (hudba, video, počítačové programy).
- Zasahováním do konfigurace protokolu TCP/IP nebo síťového adaptéru.

4. Zřízení služby a její užívání

4.1 Poskytovatel zajistí funkčnost služby ve smlouvou zaručené kvalitě a rozsahu do deseti dnů ode dne podpisu smlouvy.

4.2 Nedohodne-li se účastník s poskytovatelem jinak, je poskytování zahájeno dnem, kdy poskytovatel oznámí účastníkovi, že služba je technicky dostupná.

4.3 Účastník se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou nezbytně nutnou součinnost potřebnou k realizaci předmětu uzavřené smlouvy a případně i součinnost konečného účastníka služby, pokud jím není sám.

4.4 Poskytovatel poskytne oprávněný přístup ke službám vymezeným uzavřenou smlouvou a nenese odpovědnost za zneužití těchto služeb druhou smluvní stranou nebo jakoukoliv třetí osobou.

4.5 Poskytovatel neodpovídá za vady poskytované služby způsobené jiným poskytovatelem nebo účastníkem telekomunikačních služeb v rámci volných frekvencí pro poskytování telekomunikačních služeb.

4.6 Účastník si na vlastní náklady a na vlastní odpovědnost zajistí instalaci, provoz a údržbu svých pracovních stanic včetně kabelových rozvodů své lokální počítačové sítě, případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Veškeré toto zařízení zůstává nadále ve vlastnictví účastníka, musí splňovat obvyklé normy a standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Účastník nese plnou odpovědnost za škodu způsobenou porušením těchto svých povinností.

4.7 Účastník se zavazuje podávat poskytovateli bez zbytečných průtahů informace o všech podstatných změnách v konfiguraci své počítačové sítě souvisejících s charakterem poskytované služby. Jedná se zejména o zprovoznění serveru s protokoly IP a routeru.

4.8 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či přerušit přístup účastníka k poskytované službě, pokud účastník ohrozí chod jakékoli části sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb do doby, než dojde k nápravě. Účastník je povinen poskytnout účinnou součinnost při odstranění příčin ohrožení řádného provozu sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb.

4.9 Poskytovatel neodpovídá účastníkovi za nepřímo způsobené či následně se projevující škody vzniklé v důsledku užívání poskytovaných služeb a prací. Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost částí sítě Internet či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli nebo za výpadky v poskytování služeb a prací v důsledku vyšší moci. Poskytovatel dále nenese odpovědnost za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zásahu ze strany účastníka nebo jiných neoprávněných osob.

4.10 Účastník bude službu užívat způsobem chránícím práva třetích osob. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na www serveru, který účastník případně umístí do uzlu poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.

4.11 Účastník poskytovateli oznámí veškeré změny týkající se smlouvy (zejména změny jména, příjmení, trvalého bydliště, korespondenční adresy, kontaktního telefonu, emailové adresy, čísla účtu) do 15 dnů ode dne jejich vzniku.

5. Podmínky zajištění servisních služeb, reklamace

5.1 Poskytovatel se zavazuje na své náklady poskytnout účastníkovi potřebnou a účinnou součinnost při odstranění závad bránících řádnému užívání poskytované služby, pakliže je tato závada prokazatelně na zařízení ve vlastnictví provozovatele.

5.2 Pro určení místa závady je jako rozhraní stanoven box s konektorem napojený na síťové rozhraní, který je umístěn na místě určeném dohodou provozovatele a účastníka.

5.3 Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping anebo traceroute) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem na dodržení zaručené rychlosti je přenos souboru o velikosti min. 5000 kB ze serveru nebo na server v centru sítě poskytovatele, přičemž při testu není v LAN klienta generován žádný další provoz.

5.4 Poskytovatel nenese odpovědnost za závady na počítačové síti účastníka. Počítačovou sítí účastníka se rozumí všechna zařízení a kabeláž od servisního rozhraní dále směrem k zařízení účastníka.

5.5 Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění poruchy v poskytování služby nejpozději do tří pracovních dnů od okamžiku jejich řádného nahlášení účastníkem prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky na telefonním čísle uvedeném na www stránkách provozovatele.

5.6 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby provozované sítě, a to zpravidla v době od 0:00 do 7:00 středoevropského času. Pokud bude poskytovatel zajišťovat údržbu sítě v jiné době, je povinen tuto skutečnost oznámit prostřednictvím svých internetových stránek zpravidla tři dny předem, příp. pomocí ve smlouvě evidované e-mail adresy.

V takovém případě nevzniká účastníkovi nárok na poskytnutí slevy podle čl. 10.

5.7 Účastník je oprávněn podat reklamaci na poskytovanou službu, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, nebo na vyúčtování ceny za poskytnutou službu nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek. Veškeré reklamace lze uplatnit v sídle společnosti CTI SYSTEMS s.r.o., Podhomolí 1706, 565 01 Choceň písemným podáním, ústním podáním a sepsáním zápisu, nebo písemně na adresu společnosti. Poskytovatel není povinen uhrazovat účastníkům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

6. Ceny za poskytované služby

6.1 Cena za zřízení internetové přípojky se řídí platným ceníkem služeb. Cena za využívání služeb sítě CHONET je stanovena měsíčním paušálním poplatkem sjednaným ve Specifikaci (dále jen „Poplatek“).

6.2 Poplatek za připojení bude uhrazen způsobem sjednaným ve Specifikaci. Poplatek je splatný vždy nejpozději do 15. dne měsíce, ve kterém je služba poskytována. V případě prodloužení s úhradou poplatku může být účastník omezen v provozu, nebo dočasně úplně odpojen. Pokud nebude účastník řádně a včas platit poplatek, ani neprojeví dostatečnou vůli k projednání odkladu plateb, které musí být učiněno písemně, je poskytovatel oprávněn pohledávku odprodat, předat k vymáhání společnosti oprávněně k těmto úkonům, nebo vymáhat soudní cestou.

7. Způsob ohlašování poruch: Ohlašování poruch se provádí:

- telefonickým oznámením na telefonní číslo 736 540 984 (denně 7.00 -21.00 hod.)
- v sídle společnosti CTI SYSTEMS s.r.o., Podhomolí 1706, 565 01 Choceň písemným podáním, ústním podáním a sepsáním zápisu, nebo písemně na adresu společnosti.
- e-mailovou zprávou na adresu: info@ctisystems.cz

8. Přístup do zákaznické sekce

info.ctisystems.cz

9. Zařízení poskytovatele a zařízení účastníka

9.1 Umístí-li poskytovatel k účastníkovi vlastní zařízení v souvislosti s poskytováním služby dle smlouvy, zůstává toto ve vlastnictví poskytovatele, nestanoví-li výslovně smlouva jinak. Účastník nemá právo do zařízení zasahovat. Účastník souhlasí s umístěním anténního systému a dalšího potřebného zařízení na budovu a do prostor, ve kterých sídlí. Účastník je dále povinen umožnit na základě žádosti přístup poskytovateli k zařízení.

9.2 Účastník je povinen počínat si tak, aby na systému a zařízení ve vlastnictví poskytovatele nevznikla škoda, a to zejména neoprávněnou manipulací nepovolanými osobami. V případě porušení této povinnosti odpovídá účastník za škodu na tomto zařízení poskytovateli způsobenou. Této odpovědnosti se účastník zbaví v případě prokázání násilného vniknutí do objektu, jemuž nemohl zabránit a v případě škod způsobených vyšší mocí.

9.3 Zařízení, které je vlastnictvím účastníka, se umístí po dohodě mezi účastníkem a poskytovatelem služby. Poskytovatel neodpovídá za škody a vady přijímané služby, provede-li účastník neodbornou manipulaci s tímto zařízením, nebo projeví-li se na tomto zařízení jiná vada.

Provozovatel není odpovědný za škody vzniklé výpadky provozu sítě, omezením provozu v případě přetížení sítě, účastník nemá právo na zprovoznění a provoz náhradního připojení k internetu. Účastník je povinen na vlastní náklady provádět pravidelné revize elektrického zařízení.

10. Nároky účastníka služby v případě nedodržení úrovně kvality služby

V případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě a v případě přerušení poskytování služby, ke kterému docházelo po dobu delší než 10 procent doby příslušného účtovacího období, poskytne poskytovatel účastníkovi slevu ve výši 3 procent z měsíční platby za každý započatý den snížené kvality služby nebo přerušení jejího poskytování. Sleva bude poskytnuta jen tehdy, pokud tento nárok účastník uplatní formou reklamace dle čl. 5.7.

Výjimku tvoří pouze tyto případy:

- přírodní katastrofa (povodeň, vítr, magnetická bouře)
- poškozením sítě úderem blesku nebo přepětím
- úmyslným poškozením jakékoliv části sítě
- vlastním poškozením instalace u účastníka (sw, hw).

11. Ochrana osobních údajů účastníka

11.1 Poskytovatel v okamžiku sjednání této smlouvy získává ke zpracování osobní údaje účastníka, a to Jméno a Příjmení, Datum narození, Bydliště, Místo připojení, Kontaktní e-mail, Telefon a informace o datových spojeních účastníka a případně informace o telefonních hovorech účastníka. Ochrana těchto osobních údajů podléhá nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679. Poskytovatel se stává Správcem uvedených osobních údajů. Správce osobních údajů je tedy CTI SYSTEMS s.r.o., Podhomolí 1706, 565 01 Choceň, tel.č.: +420 604 234 069, mail: info@ctisystems.cz, www.chonet.cz

11.2 Pověřenec pro ochranu osobních údajů Poskytovatele: je spol. Data Safety s.r.o., M.R. Štefánika 264, 562 01 Ústí nad Orlicí, tel.č.: +420 468 000 112, mail: dpo@datasafety.cz.

11.3 Osobní údaje Jméno a Příjmení, Datum narození, Bydliště a Místo připojení jsou zpracovávány na základě tohoto smluvního vztahu a na základě zákona č. 127/2005 Sb. za účelem poskytování služeb dle této smlouvy, zejména pak kvůli zákonem daných povinnostem pro tento typ smluvního vztahu a za účelem realizace vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a účastníkem nutné pro plnění této smlouvy. Poskytnutí těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat. Tyto osobní údaje Jméno a Příjmení, Datum narození, Bydliště a Místo připojení budou u Správce uloženy po dobu trvání tohoto smluvního vztahu, samotná smlouva pak dalších 5 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o účetnictví č. 563/1991. Tyto osobní údaje budou uloženy v rámci daňových dokladů dalších 10 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o DPH č. 235/2004. Osobní údaje Kontaktní e-mail a Telefon jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle této smlouvy, zejména pak kvůli možnosti přiměřené vzájemné komunikace mezi poskytovatelem a účastníkem potřebné pro plnění této smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat. Osobní údaje Kontaktní e-mail a Telefon budou u Správce zpracovávány po dobu trvání tohoto smluvního vztahu a další 2 roky. Účastník má právo během těchto dvou let po ukončení smlouvy požádat o výmaz těchto osobních údajů, Správce pak výmaz uskuteční, pokud tomu nebrání překážka v podobě nevypořádaných pohledávek Správce, nebo otevřená možnost podání reklamací, nebo jiný prokazatelný zájem Správce.

11.4 Osobní údaje Informace o datových spojeních účastníka a případně informace o telefonních hovorech účastníka jsou zpracovávány na základě zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v § 97, odst. 3.[2] a vyhlášky 357/2012 Sb., o uchování, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů. Zpracovávání těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. Tyto osobní údaje i informace o datových spojeních účastníka jsou u Správce uloženy po dobu 6 měsíců od svého vzniku.

11.5 Osobní údaje Informace o datových spojeních účastníka a případně informace o telefonních hovorech účastníka budou předávány dalším příjemcům a to

soudu, státnímu zástupci, policejnímu orgánu v rámci vedení vyšetřování závažné trestné činnosti nebo Bezpečnostní informační službě, Vojenskému zpravodajství a České národní bance, a to vždy na základě řádné žádosti a jejího odůvodnění. Osobní údaje Jméno a Příjmení budou předávány dalším příjemcům, a to zpracovateli osobních údajů, který pro Správce vede účetnictví na základě smlouvy, a případně pro poskytovatele služeb IPTV nebo VoIP. Osobní údaje Jméno a Příjmení, Datum narození, Bydliště, Místo připojení, Kontaktní e-mail a Telefon budou předávány dalším příjemcům, a to společně s vyřazenými pohledávkami, a to vždy pouze v případě že je účastník v prodlení s úhradou déle než 60 dní. Osobní údaje Jméno a Příjmení budou předávány dalším příjemcům, a to zpracovateli osobních údajů, který pro Správce vede účetnictví na základě smlouvy, a případně pro poskytovatele služeb IPTV nebo VoIP. Žádné jiné, než v tomto odstavci uvedené osobní údaje, nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to účastník výslovně nepožádá.

11.6 Účastník má v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 právo požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, i právo na přenositelnost údajů. Tyto žádosti lze směřovat na email nebo na telefon poskytovatele. Účastník má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

12. Ostatní ujednání

12.1 Účastník bere na vědomí, že vztahy realizované v souvislosti s poskytováním telekomunikační služby se kromě jiného řídí také zákonem č. 127/2005 Sb. zákon o elektronických komunikacích. Účastník se zavazuje neprodleně oznámit poskytovateli služby změnu adresy, telefonu a e-mailové adresy. Účastník je povinen udržovat funkční e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě pro možnost předávání informací, příp. zaslání faktury za poskytnuté služby. Faktury za poskytnuté služby jsou generovány automaticky 1. dne v měsíci a následně uloženy do zákaznické sekce. Zákazníkům je současně odeslána informační zpráva (e-mail, SMS) o vystavení faktury a uložení v zákaznické sekci, odkud je možné v případě potřeby fakturu vytisknout.

12.2 Poruší-li některá ze smluvních stran podmínky této smlouvy, druhá strana ji písemně požádá o nápravu. Tato náprava musí být provedena v přiměřené lhůtě stanovené tím, kdo o nápravu žádá, není-li ve smlouvě nebo v těchto všeobecných podmínkách stanoveno jinak. Nedojde-li ve stanovené lhůtě k nápravě, může poškozená strana od smlouvy odstoupit, a to písemným oznámením doručeným na adresu druhé smluvní strany. Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy bylo odstoupení doručeno druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn k jednostranné změně všeobecných podmínek. Na tuto změnu upozorní účastníka alespoň 30 dní předem způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, a současně na svých internetových stránkách.

12.3 Všechna ostatní práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

12.4 Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud. Účastník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.1.2021 a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné smluvní podmínky

Svým podpisem potvrzuji, že jsem byl seznámen se všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací, že jsem si je svědomitě přečetl a s jejich zněním souhlasím.

V Chocni dne: účastník sítě: