

## **Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb**

Poskytovatel: **BFB v.o.s. Cheb**, Hradební 2, Cheb 350 02, IČ 46886346

### **1. Platnost**

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb, dále jen „Podmínky“, upravují podmínky zprostředkování připojení k síti Internet poskytované veřejnou obchodní společností **BFB v.o.s. Cheb**, IČ: 46886346, se sídlem Hradební 2, Cheb 350 02, na základě osvědčení ČTÚ č. 1522, dále jen „poskytovatelem“.
- 1.2. Služby v souladu s těmito Podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Ujednání odchylná od těchto Podmínek musí být písemně stvrzena oběma stranami.
- 1.3. Smlouva o poskytování služeb vstupuje v platnost dnem podpisu a platí na dobu neurčitou.
- 1.4. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem platí, že jedna každá smluvní strana může Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou písemně vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíce běžící od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 1.5. Výpovědi Smlouvy nejsou dotčena vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran finanční povahy založená dle Smlouvy do dne jejího ukončení, zejména povinnost uhradit dlužné Ceny za poskytnuté Služby a případná povinnost nahradit škodu.

### **2. Poskytované služby**

- 2.1. Poskytovatel umožní propojení (dále jen „přístup“) prostředků výpočetní techniky nebo lokální sítě uživatele (dále jen „prostředky uživatele“) se sítí Internet. Za tímto účelem je (bezdrátovým spojem nebo jiným vhodným způsobem) zřízena datová linka propojující prostředky uživatele s přístupovým bodem poskytovatele. Za koncový bod předání služby a hranici zodpovědnosti poskytovatele je považována zásuvka ethernetového portu koncového zařízení.
- 2.2. Hardwarové i softwarové vybavení na straně uživatele nutné k přístupu si obstará na své náklady uživatel nebo je mu poskytnuto jako součást služby.
- 2.3. Přístup je k dispozici 24 hodin denně. Rozsah, resp. délka přístupu je předmětem této smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušení přístupu za účelem oprav či nezbytných modifikací technického nebo programového vybavení. Bude-li to možné, ohlásí tuto skutečnost uživateli s největším možným předstihem. Poruchy bránící v přístupu odstraní poskytovatel dle svých technických a provozních možností v co možná nejkratším čase. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit uživateli přístupovou rychlost selektivně pro datové přenosy a protokoly, které zatěžují technické prostředky poskytovatele neúměrným počtem navázaných spojení, paketů za sekundu a/nebo šířkou pásma.
- 2.4. K ohlášení poruch přístupu udržuje poskytovatel telefonickou hotline, dosažitelnou v pracovní dny v době mezi 7:00 až 19:00 hod. přímo a mimo tuto dobu přes SMS nebo e-mail.
- 2.5. Poskytovatel neručí za případná prodlení, výpadky či poškození integrity dat při přenosu způsobené třetí osobou, zejména přenosovými trasami ostatních poskytovatelů sítě Internet.
- 2.6. Služby jsou poskytovány 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 či další šíření poskytnutých služeb třetím osobám a to bez ohledu na užití prostředky považováno za zvláště hrubé porušení této smlouvy. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou platností a uživateli účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč.

### **3. Ochrana dat**

- 3.1. Poskytovatel i uživatel poskytovaných služeb jsou zavázáni považovat veškeré údaje související s poskytováním služby za důvěrné. Údaje nesmějí být zpřístupněny třetí osobě.
- 3.2. Poskytovatel garantuje telekomunikační tajemství podle § 84 a násl. Zákona o telekomunikacích č. 151/2000 Sb. Pokud se při poskytování služby dozví poskytovatel jakékoliv informace o uživateli, nebudou tyto zpřístupněny třetí osobě bez výslovného souhlasu uživatele.
- 3.3. Uživatel může sám přijmout jakákoliv opatření k ochraně a utajení přenášených dat, například šifrováním. Musí tak však učinit v způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele.
- 3.4. Poskytovatel neručí za újmu na integritě a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho technické vybavení. Neručí rovněž za případné škody, vzniklé uživateli omezením nebo znemožněním přístupu, pokud k němu dojde poruchou mimo jeho technické vybavení.
- 3.5. V případě, že je přístup prokazatelně zneužíván třetími osobami prostřednictvím prostředků uživatele, vyhrazuje si poskytovatel právo na dočasné přerušení přístupu do doby odstranění tohoto zneužívání. O dočasném přerušení přístupu bude uživatel poskytovatelem informován. V takovém případě nemá uživatel právo na poskytnutí slevy za výpadek v připojení.

### **4. Povinnosti uživatele**

- 4.1. Uživatel nesmí při využívání poskytovaných služeb zasahovat do technického nebo programového vybavení poskytovatele jiným, než dohodnutým způsobem. Za hrubé porušení smlouvy je

považována zejména změna systémových nastavení, přidělených ip adres či jejich rozsahů, směrovacích tabulek, hardwarových (MAC) adres, vysílacích kanálů, šifrovacích klíčů či jiných technických a síťových prostředků, která nebyla předem písemně dohodnuta s Poskytovatelem. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn dočasně přerušit poskytování služeb uživateli až do sjednání nápravy. Tímto však není dotčeno právo Poskytovatele požadovat na uživateli náhradu škody, která byla prokazatelně způsobena uživatelem porušením odst. 4.1. Všeobecných podmínek.

- 4.2. Uživatel je povinen respektovat podmínky ochrany a přístupu do dalších výpočetních systémů či sítí navazujících na prostředky uživatele.
- 4.3. Uživatel nesmí využít připojení k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s obecně platnými právními předpisy.

## **5. Ceny za služby, jejich účtování a náhrady**

- 5.1. Ceny za poskytované služby jsou cenami smluvními dle zákona č. 526/90 Sb. Podkladem pro ně je platný ceník poskytovatele. Případné odchylky od tohoto ceníku mohou být předmětem dohody.
- 5.2. Není-li stanoveno ve smlouvě jinak, ceny za poskytované služby jsou fakturovány podle sjednaného tarifu měsíčně, a to v daném stávajícím měsíci. Splatnost faktury je 14 dní. V případě neuhrazení faktury si poskytovatel vyhrazuje právo přerušit poskytování přístupu. Za každý den prodlení úhrady faktury je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky. Pro případ, že platby nebudou provedeny ve lhůtě splatnosti a poskytovatel zašle uživateli upomínku k jejich úhradě, je uživatel povinen uhradit poskytovateli režijní poplatek za zaslání každé upomínky k úhradě. Režijní poplatek za zaslání každé upomínky činí 50,- Kč. Není-li dohodnuto jinak, je režijní poplatek splatný okamžitě po odeslání upomínky a poskytovatel jej vyúčtuje zákazníkovi v nejbližší vystavované faktuře.
- 5.3. Pokud je závadou na systému poskytovatele uživateli znemožněno využívání poskytovaných služeb v jednom dni po dobu delší než 12 hodin, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o 3,3% za každý takový den. Pokud by poskytovaná služba byla závadou na systému poskytovatele nedostupná uživateli více než deset dní v jednom měsíci, vrací se měsíční poplatek v plné výši.
- 5.4. Poskytovatel odpovídá pouze za vady, které vznikly zaviněným porušením jeho povinností vyplývajících z těchto Všeobecných podmínek a Smlouvy. V případě, že se uživatel domnívá, že poskytovaná služba svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, může uživatel písemně u poskytovatele uplatnit reklamaci. Reklamace se vyřizují ve lhůtách do 30 pracovních dnů. V případě, že Uživatel nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení Poskytovatele, má právo obrátit se v případě Reklamace ceny za poskytnutou Službu ve lhůtě 30 dnů od doručení vyřízení Reklamace na Český telekomunikační úřad.

## **6. Zapůjčená zařízení k užívání služby**

- 6.1. Pokud se na tom smluvní strany dohodnou, zapůjčí poskytovatel Uživateli zařízení sloužící k užívání služby po dobu trvání Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku Všeobecných podmínek. Zapůjčení zařízení může poskytovatel podmínit zaplacením smluvního manipulačního poplatku. Zapůjčení těchto zařízení není součástí poskytované služby. Při předání zařízení je sepsán předávací protokol s uvedenou cenou zařízení.
- 6.2. Zapůjčená zařízení zůstávají ve vlastnictví poskytovatele, Uživatel proto není oprávněn s nimi jakkoli nakládat, zejména není oprávněn je převést na jiného, zastavit je, či poskytnout je jinému, ať už bezplatně nebo za úplatu.
- 6.3. Uživatel se zavazuje nejpozději do 14dnů po ukončení platnosti této smlouvy vrátit poskytovateli zapůjčené zařízení (viz. Předávací protokol) nepoškozené a ve stavu, v jakém bylo uživateli předáno s přihlédnutím k běžné amortizaci.
- 6.4. V případě porušení povinnosti uvedené v předchozích odstavcích je poskytovatel oprávněn požadovat po Uživateli zaplacení smluvní pokuty až do výše nákupní ceny zapůjčeného zařízení
- 6.5. Nesplní-li Uživatel svou povinnost vrátit včas zapůjčené zařízení, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení.
- 6.6. Nebezpečí škody na zapůjčeném zařízení přechází na Uživatele bezprostředně po jeho instalaci. V případě mechanického poškození (zejména poškození elektrickým výbojem např. bleskem) nebo neodborným zásahem hradí opravu nebo výměnu zařízení Uživatel.
- 6.7. Uživatel je povinen zapůjčené zařízení vrátit nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství tak, jak je převzal. Uživatel zapůjčené zařízení vrátí na adrese poskytovatele. Náklady spojené s vrácením zapůjčeného zařízení nese Uživatel.

## **7. Závěrečná ustanovení**

Případné odchylky od těchto Podmínek, pokud budou mezi poskytovatelem a uživatelem sjednány, musí mít písemnou oboustranně podepsanou formu.