

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

1. Úvod

Tyto všeobecné podmínky (dále VP) jsou vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a definují smluvní podmínky zprostředkování připojení k síti Internet poskytované společností: ISSA CZECH s.r.o., sídlo: Hrušovská 3203/13a, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ: 25381920, DIČ: CZ25381920, Spisová značka: C 16351, KS Ostrava, Datum zápisu: 26. září 1997, Datum zápisu: 26. září 1997

2. Definice pojmů

Poskytovatel: obchodní společnost ISSA CZECH s.r.o., Hrušovská 3203/13a, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ: 25381920, DIČ: CZ25381920

Zájemce: občan nebo fyzická osoba podnikající nebo právnická osoba, která má zájem uzavřít s poskytovatelem smlouvu o poskytování služeb.

Zákazník: občan nebo fyzická osoba podnikající nebo právnická osoba, která je na základě smlouvy oprávněna využívat službu.

Služba: zprostředkování připojení k síti Internet a související služby, které umožňují využívání Internetu

Smlouva: prováděcí smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi poskytovatelem a zákazníkem, na jejímž základě je služba poskytována.

Zařízení: koncové telekomunikační zařízení sloužící k provozování služby.

Období: doba v kalendářních měsících, za kterou je zákazník povinen hradit službu.

3. Rozsah poskytované služby

Na základě smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat zákazníkovi službu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených smlouvou a VP a zákazník se zavazuje platit za to poskytovateli smluvní cenu.

Zákazník bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu apod.).

K ohlášení poruch udržuje poskytovatel kontaktní email: info@issanet.cz.

4. Smlouva

Smlouva může být uzavřena písemně nebo elektronicky se zástupcem poskytovatele, který je k tomu za poskytovatele oprávněn. Způsob (formu) uzavření příslušné smlouvy určuje vždy poskytovatel.

Zájemce nebo zákazník je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity či oprávnění jednat za právnickou osobu. Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Poskytovatel je oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat.

Byla-li Smlouva uzavřena se zákazníkem při použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má Zákazník právo od Smlouvy odstoupit. Podmínky odstoupení od Smlouvy se v těchto případech řídí příslušnými ustanoveními zákona o elektronických komunikacích a občanského zákoníku.

Byla-li Smlouva nebo její změna uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout Zákazníkovi informace podle ustanovení § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

Vyúčtování finančního vypořádání bude prováděno na základě daňového dokladu.

Smlouvu je zákazník oprávněn vypovědět písemně formou listinné zásilky.

Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu písemně formou listinné zásilky zaslané na adresu uvedenou zákazníkem.

Zákazník je oprávněn písemně formou listinné zápisilky odstoupit nebo osobně v provozovně poskytovatele od této smlouvy v případě, že poskytovatel přestane poskytovat sjednané Služby po dobu delší než 30 dnů.

Poskytovatel je oprávněn písemně formou listinné zápisilky odstoupit od smlouvy v případě prodloužení zákazníka s platbou ceny za služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů, nebo v případě podstatného porušení povinností zákazníka.

Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od smlouvy zákazníka přeplatek na cenách za služby nebo jiných poplatcích, je poskytovatel povinen tento přeplatek vrátit zákazníkovi na základě listinné písemné žádosti zákazníka do 30-ti dnů ode dne doručení této žádosti.

5. Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel může odmítnout uzavření smlouvy s osobou, která:

- odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u ní lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržívala v jiném smluvním vztahu k poskytovateli

- v minulosti zneužila, nebo se pokusila zneužít službu nebo u ní existuje důvodné podezření, že se pokusí službu zneužít,

- která má neuhrazené závazky vůči poskytovateli z jiného smluvního vztahu.

Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.

Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu odpovídajícím způsobem zákazníkovi předem známé omezení či přerušení poskytování služby na straně poskytovatele, která jsou poskytovateli předem známa.

Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit smluvní podmínky v případě, že se ukáže rozumná potřeba jejich změny. Změnu smluvních podmínek je povinen oznámit

zákazníkovi v elektronické nebo listinné formě nebo umístěním na webové stránky poskytovatele.

Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit ceny za poskytované služby, a to předem ve lhůtě, která nesmí být kratší než jeden měsíc přede dnem, kdy nové ceny nabudou platnosti.

Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených těmito VP nebo smlouvou.

6. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník uzavřením smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se smlouvou, VP, cenami a dokumentací týkající se rozhraní sítě a že s jejím obsahem bez výhrad souhlasí.

Zákazník nesmí porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob,

Zákazník nesmí zneužívat službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat nebo přenášením velkého objemu dat překračujícím rámec obvyklého užívání, Zákazník nesmí umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak

Zákazník nesmí poškozovat síť poskytovatele zejména nesprávnou instalací hardwaru do sítě poskytovatele nebo softwaru apod.

Pokud Zákazník poruší některou z výše uvedených povinností, je poskytovatel oprávněn bez předchozího upozornění dočasně omezit nebo přerušit služby pro zákazníka, a to do doby odstranění vzniklé situace.

Zákazník je povinen řádně v plné výši a včas hradit poskytovateli ceny za poskytované služby

Zákazník je povinen poskytnout poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu poskytovatele je zákazník povinen poskytnuté údaje doložit.

Na výzvu poskytovatele je zákazník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování služby a plnění dle smlouvy, a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že zákazník nedoplní údaje ve stanoveném termínu je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, případně dočasně omezit nebo přerušit poskytování služby.

Zákazník je povinen oznamovat poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost služby poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.

Zákazník je povinen při užívání služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

Zákazník je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených těmito VP nebo smlouvou.

V případě ukončení smluvního vztahu dohodou mezi zákazníky nebo z důvodu odstoupení od smlouvy jednou ze stran smluvního vztahu, se zákazník zavazuje ve lhůtě 10 kalendářních dnů vrátit proti podepsanému protokolu poskytovateli veškerá zařízení uvedená ve smlouvě o poskytování služeb, která poskytovatel poskytl zákazníkovi.

7. Cena Služby a platební podmínky

Služby jsou poskytovány úplatně.

Cena za poskytované služby je splatná na základě daňového dokladu, a to za měsíc, ve kterém byla služba poskytnuta, pokud smlouva nestanoví jinak. Za úhradu ceny se považuje připsání odpovídající částky na účet poskytovatele či její zaplacení v hotovosti v provozovně poskytovatele. Zákazník nemá nárok na vrácení ceny za instalační poplatek a za poskytované služby např. z důvodu jejího nevyužívání zákazníkem nebo dočasným odpojením služby poskytovatelem z důvodu prodloužení úhrady finančních závazků na straně zákazníka apod.

Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu služeb písemně nebo v elektronické formě na email info@issanet.cz.

Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za služby je zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny, jinak právo na reklamaci zanikne. Reklamací proti výši účtovaných cen služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.

Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci rozsahu, kvality poskytované služby či vyúčtování ceny za služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

V případě oprávněné reklamace vyúčtování ceny služby nebo vadného poskytnutí služeb z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, poskytne poskytovatel zákazníkovi slevu v rozsahu uznaném reklamací. Na takto vyčíslenou kompenzaci bude zákazníkovi vystaven opravný daňový doklad a kompenzace poskytnuta ve lhůtě 30 dnů od vyřízení reklamace způsobem dohodnutým se zákazníkem. Zákazník je oprávněn požadovat plnění reklamace buď formou zaslání odpovídajícího finančního plnění, nebo zápočtem příslušné výše kompenzace proti vyúčtování služby následujícího období.

V případě prodloužení s úhradou ceny za poskytované služby ze strany zákazníka, nebo jakéhokoli jiného peněžitého závazku je poskytovatel oprávněn účtovat zákazníkovi úrok z prodloužení dle příslušných právních předpisů.

Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování.

Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodloužení není omezen nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

8. Parametry a ceny poskytované služby

Předmětem služby je připojení k Internetu prostřednictvím sítě ISSANet pomocí bezdrátové technologie Wi-Fi pracující ve volném pásmu 5 GHz.

Tarif ISSANET HOME.

Cena služby: **300 Kč** včetně DPH / měsíc

Parametry služby:

Rychlost:

Maximální:	Stahování 15 Mbps / Odesílání 8 Mbps	
Inzerovaná:	Stahování 10 Mbps / Odesílání 5 Mbps	
Běžně dostupná:	Stahování 6 Mbps / Odesílání 3 Mbps	(60% inzerované)
Minimální:	Stahování 3 Mbps / Odesílání 1.5 Mbps	(30% inzerované)

Specifikace rychlostí:**Maximální rychlost:**

Rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.

Inzerovaná rychlost:

Rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své 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:

Rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, 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:

Nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout.

Odchytky:**Velká trvajcí**

Za velkou trvajcí odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Velká opakující se odchytky

Za velkou opakující se odchytkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytky, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované 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.

V případě vzniku odchytky má uživatel právo reklamovat poskytovanou službu.

Kontakt pro hlášení poruch a vyřizování reklamací:

info@issanet.cz, prac. den 8-16 hod.: +420 553 810 340

9. Závěrečné ustanovení

Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníka v rozsahu oprávnění dle zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Zákazník souhlasí, aby poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 63 odst. 1 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích,

Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy je poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž zákazník uzavřením smlouvy vyjadřuje výslovný souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči zákazníkovi účinnosti doručením oznámení o tomto převodu. Zákazník je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem poskytovatele.

VP jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na webové adrese poskytovatele.

VP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti VP pozdějších.

Závazkový právní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. V případě, že daná právní otázka není upravena smlouvou nebo VP, použije se k řešení zákonná úprava.

Tyto VP nabývají účinnosti dnem **1. 1. 2021** a nahrazují dosud platné VP.