

Všeobecné podmínky pro smlouvu o zřízení a poskytování přístupu k síti Internet prostřednictvím datové sítě Elsat s. r. o. (Elsatnet) platné od 1. 9. 2023

1. Předmět smlouvy

Firma Elsat spol. s r.o. poskytuje touto smlouvou koncovému uživateli přístup ke službám Elsatnetu dle objednaného rozsahu služby. Koncový uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která má uzavřenou smlouvu s poskytovatelem služby Elsat spol. s r.o., což je společnost Elsat spol. s r.o.

2. Práva a povinnosti firmy Elsat spol. s r.o. (poskytovatele)

2.1 Uživatel má přístup ke všem informacím obsaženým v aplikacích a službách, na které se rozsah užívané služby vztahuje. Firma Elsat spol. s r.o. může v systému služby vyčlenit některé oblasti pro příjem a ukládání informací získaných od třetích osob nebo pro veřejné informace, či zahájit další specifické aktivity určené pouze pro omezený počet účastníků (uzavřená uživatelská skupina), a to v termínech, hodinách a v tarifních sazbách odsouhlasených pro tuto uzavřenou uživatelskou skupinu.

2.1 Uživatel má možnost v rámci služby WWW, pokud je součástí užívané služby Elsatnet, vystavit na WEB serveru služby Elsatnet vlastní informace. Tyto informace může aktualizovat dle vlastního uvážení. Takto vystavené informace nesmí obsahovat nic, co by nebylo v souladu s dobrými mravy, porušovalo právo fyzické osoby na ochranu osobnosti, či jinak porušovalo veškeré platné zákony ČR. Elsat spol. s r.o. nepřebírá za tyto informace žádnou zodpovědnost.

2.2 Elsat spol. s r.o. má výhradní právo opravit, pozměnit či vypustit jakoukoli informaci s výjimkou elektronické pošty vložené kýmkoliv. Elsat spol. s r.o. má právo, nikoliv povinnost, vypustit jakoukoli veřejnou zprávu, která by z jejího hlediska byla v rozporu s ustanovením zákonů ČR.

2.3 Firma Elsat spol. s r.o. ani kterákoliv jiná fyzická či právnická osoba, která se podílela na založení a funkční náplni Elsatnetu není odpovědná za jakoukoli přímou či nepřímou škodu vztahující se k poskytování služeb Elsatnetu nebo případnému zastavení činnosti Elsatnetu. Tato omezení zůstávají v platnosti i po ukončení platnosti smlouvy.

2.4 Poskytovatel služby nenese odpovědnost za chybné úkony uživatele vztahujících se ke službě Elsatnetu.

3. Vlastnická práva

Uživatel je vlastníkem dat či datových souborů jím vložených do systému Elsatnet a práv z toho vyplývajících s výjimkou případu podle ustanovení bod 4 této smlouvy. Elsat spol. s r.o. nepřebírá zodpovědnost za publikované texty ve veřejné, soukromé či vzkazové části, jak ze strany třetích osob, tak i ze strany uživatele, jestliže tyto nebyly předem odsouhlaseny poskytovatelem služby, přičemž nijak za tato data nezodpovídá. Firma Elsat spol. s r.o. má výhradní vlastnické právo na veškeré informace, které vložila do systému Elsatnet. Veškerá vložená data a údaje firmy Elsat spol. s r.o. jsou uživateli dostupné a mohou být pro jeho vlastní potřebu uchovávány v paměti jeho počítače, analyzovány, tištěny a reprodukovány na obrazovce. Účastník není oprávněn takto získané informace bez jejich dalšího zpracování dále přenášet pomocí telekomunikačních služeb a systémů včetně telematických a radiokomunikačních služeb a systémů, tisku ani jiných sdělovacích nebo záznamových prostředků. V případě, že tak učiní, vyhrazuje si ELSAT spol. s r.o. právo vyžadovat sankce a náhrady škody soudní cestou.

4. Přiznání práv Elsat spol. s r.o.

Uživatel přiznává firmě Elsat spol. s r.o. právo pověřit třetí osoby publikací vlastních textů obsažených ve veřejných oblastech Elsatnetu a vzdává se jakýchkoliv práv z toho vyplývajících. V každém případě však publikace textů převzatých od Elsatnetu musí obsahovat zdroj informací autora textu.

5. Výjimka ze záruk poskytovaných firmou Elsat spol. s r.o.

Uživatel prohlašuje, že v případě ukládání a následného šíření informací obsažených v jednotlivých databázích, přebírá na sebe rizika z toho plynoucí. Jak firma Elsat spol. s r.o., tak ani jiné právnické či fyzické subjekty, které poskytují služby Elsatnetu, zaměstnanci a dealeri, nezaručují vhodnost užití Elsatnetu ve vztahu k určité specifické funkci. Služby Elsatnetu budou poskytovány v takovém stavu, v jakém se nacházejí v okamžiku podpisu smlouvy, s jejímž obsahem uživatel vyslovuje písemný souhlas, přičemž si firma Elsat spol. s r.o. vyhrazuje právo obměny funkcí, zrušení či archivace (částečné či úplné) dat, programů či informací obsažených v systému Elsatnet.

6. Servisní podmínky

6.1 Poskytovatel služby se zavazuje udržovat zařízení v provozuschopném stavu po celou dobu užívání na základě této provozovatelské smlouvy. Předávacím bodem (místem) pro správné využití služeb Elsatnetu je plně funkční výstup komunikačního zařízení (modemu).

6.2 Případné poruchy budou nahlašovány v servisním středisku dle umístění TKR, nebo na E-mailové adrese servis@elsatnet.cz. Poskytovatel služby se zavazuje provést servisní zásah do 48 hodin s maximální dobou odstranění závady do 5-ti pracovních dnů. Závadu lze nahlásit v pracovní době tj. pondělí-pátek od 8.00-16.00 hod. Na závady hlášené mimo pracovní dobu (tel.záznamník, e-mail) bude započítáván čas odstranění závady od začátku pracovní doby následujícího pracovního dne. Poskytovatel neodpovídá za nekorektní zpracování dat na straně uživatele za funkčním komunikačním zařízením (modemem). V tomto případě je servisní zásah placenou službou dle servisního ceníku, který je zveřejněn v zákaznickém středisku firmy. Servisní zásah uhradí uživatel neprodleně v hotovosti po jeho ukončení technikovi servisní firmy.

6.3 Podle zákona č.127/2005Sb (o elektronických komunikacích) musí koncový uživatel do 2 měsíců od zjištění vadného poskytování služby ze strany poskytovatele službu reklamovat, jinak jeho právo zanikne. Poskytovatel služby musí reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace (doručení a vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem). Pokud se obě strany nedohodnou jinak, je poskytovatel služby povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch koncového uživatele, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených ve všeobecných podmínkách, nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Pokud bylo možné službu využívat jen částečně, nebo vůbec pro závadu, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu služby za dané období nebo po dohodě s uživatelem poskytnout službu náhradním způsobem.

6.4 Přijaté ohlášení závady poskytované služby je považováno za reklamaci.

6.5 Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9. Konkrétně se jedná o následující rychlosti stahování a vkládání dat. Hodnota rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy.

Maximální rychlost download je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download). Maximální rychlost je rychlost reálné dosažitelná. V případě Elsat spol. s r.o. je Maximální rychlost download rovna Inzerované rychlosti download.

Maximální rychlost upload je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload). Maximální rychlost je rychlost reálné dosažitelná. V případě Elsat spol. s r.o. je Maximální rychlost upload rovna Inzerované rychlosti upload.

Inzerovaná rychlost download je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download) uváděná v 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.

Inzerovaná rychlost upload je rychlost přenosu dat odpovídající vkládání dat (upload) uváděná v 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 download je rychlost odpovídající stahování dat (download), jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Běžně dostupná rychlost upload je rychlost odpovídající vkládání dat (upload), jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

Minimální rychlost download je nejnižší rychlost stahování dat (download). Elsat spol. s r.o. garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

Minimální rychlost upload je nejnižší rychlost vkládání dat (upload). Elsat spol. s r.o. garantuje, že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

Kvalita poskytované služby je dána dodržáním výše uvedených parametrů rychlostí. Pokud se vyskytnou případy, kdy kvalitativní parametry nejsou dodrženy, vznikne nárok spotřebitele na reklamaci služby za pokles kvality podle následujícího popisu vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů v souladu se všeobecným oprávněním č. VO-S/1/08.2020-9.

6.6 **Za velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonnosti 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.

6.7 **Za velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, 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.

6.8 **Za výpadek služby** se považuje taková situace, při které **poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti** odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti.

6.9 Pokud vznikne během poskytování služby přístupu k Internetu odchylka dle bodu 6.6 a 6.7, má uživatel právo na kompenzaci ve výši 50% měsíčního poplatku za užívání této služby přepočteném na dobu výpadku služby. Pokud dojde během poskytování služby k výpadku služby dle bodu 6.8, má uživatel právo na kompenzaci ve výši 100% měsíčního poplatku za užívání této služby přepočteném na dobu výpadku služby.

6.10 Následná kompenzace může být převodem příslušných finančních prostředků, případně formou náhradního čerpání služeb poskytovaných Elsat spol. s r.o., a to na základě dohody s uživatelem.

6.11 Poskytovatel služby neodpovídá za odchylky a výpadky služby způsobené přerušením dodávky el.energie z veřejné sítě rozvodných závodů, stejně tak, jako za odchylky a výpadky služby způsobené narušením integrity sítě Elsat spol. s r.o. Poskytovatel si vyhrazuje právo zadat technickou údržbu třetí osobě.

7. Práva a povinnosti uživatele

7.1 Uživatel je povinen uhradit veškeré náklady spojené s poskytováním vybrané služby Elsatnetu, jednorázový instalační poplatek, případnou instalaci programu v jeho počítači, jakož i náklady na zvláštní služby Elsatnetu a hradit škody při ztrátě nebo poškození modemu neodbornou manipulací. Uživatel se zavazuje, že ochrání a zajistí firmu Elsat spol. s r.o. před veškerou škodní odpovědností a náklady, jež vznikly v souvislosti s žádostí o náhradu škody nebo jiné újmy na základě porušení jeho povinností vyplývajících z této smlouvy.

7.1 Přístup ke službě Elsatnetu se uskutečňuje prostřednictvím komunikačního modemu, identifikačního kódu uživatele a vstupního hesla. Uživatel je povinen toto heslo uchovávat v tajnosti, ani je nesmí postupovat třetím osobám. V případě ztráty, zcizení nebo jiného narušení práva užití tohoto hesla je uživatel povinen sdělit toto neprodleně firmě Elsat spol. s r.o. přičemž je odpovědný za každé užití služby až do okamžiku oznámení ztráty, odcizení nebo jiného narušení tohoto práva. Dále uživatel prohlašuje, že si je vědom všech rizik souvisejících trvalým připojením jeho osobního počítače k síti Internet, především pak veškerých problémů souvisejících se zabezpečením komunikace prostřednictvím sítě Internet a ochrany dat v osobních počítačích připojených k síti Internet, a to především, je-li uživateli přidělena na jeho žádost veřejná IP adresa.

7.2 S výjimkou oblastí určených pro vkládání uživatelských informací (služba WWW) není účastník oprávněn bez předchozího souhlasu Elsat spol. s r.o. vkládat žádnou reklamní či jinou informaci.

7.3 Je zakázáno a uživatel se zavazuje nevyužívat služby Elsatnetu a informace obsažené v databázích Elsatnetu v rozporu s dobrými mravy a s platnými právními předpisy České republiky, nebude působit přímo či nepřímo škody a újmy jiným osobám, jednat v rozporu se zájmy společnosti Elsat spol. s r.o. či narušovat soukromí privátních vzkazů.

7.4 Uživatel může při komunikaci se službou používat pouze zařízení, která nenarušují provoz služby a práva třetích osob. Zařízení účastníka musí být řádně schválena pro provoz.

7.5 V případě, že díky nevhodné činnosti uživatele, či zařízení připojeného uživatelem k síti poskytovatele, dojde, či by mohlo dojít, k narušení bezpečnosti a integrity sítě poskytovatele, má poskytovatel právo bezprostředně odpojit uživatele od veškerých služeb poskytovaných uživateli prostřednictvím sítě poskytovatele. Uživatel v tomto případě nemá nárok na jakoukoliv kompenzaci ze strany poskytovatele.

8. Platby

8.1 Uživatel se zavazuje, že ihned po aktivaci služby Elsatnet uhradí zřizovací poplatek, jak je uvedeno ve smlouvě.

8.2 Uživatel se zavazuje, že uhradí měsíčně poplatek za užívání služby a případně další poplatky. Všechny tyto měsíční platby jsou uvedené ve smlouvě o zřízení a poskytování přístupu k síti Internet prostřednictvím datové sítě Elsat s.r.o.

8.3 Měsíční poplatek je splatný vždy do 15. v běžném měsíci, forma úhrady je uvedena ve smlouvě. Jako variabilní symbol platby uvádějte identifikační číslo účastníka uvedené na smlouvě. Ceny a rozsah jednotlivých služeb jsou obsaženy v platném ceníku. Elsat spol. s r.o. si vyhrazuje právo změny cen v souladu s ustanoveními zákona č.127/2005Sb (ZoEK). Uživatel bude o případné změně ceny, či rozsahu poskytovaných služeb informován minimálně 30 dní předem.

8.4 V případě ukončení platnosti smlouvy nebo odstoupení od smlouvy je uživatel povinen uhradit veškeré pohledávky vůči poskytovateli služby, které vyplývají ze smlouvy v době její platnosti a není nárok na vrácení připojovacího poplatku..

8.5 V případě, že měsíční platba za poskytované služby bude mít zpoždění více jak 10 dní oproti smluvnímu ujednání (viz.bod 8.2.) dojde k odpojení poskytované služby. Tato bude opět zapojena do 3.dnů po úhradě dlužné částky (viz.bod 8.2 a 8.5) a úhradě

aktivačního poplatku 500,- Kč (včetně DPH) na účet poskytovatele. Opoždění platby se úročí částkou ve výši 0,05% za každý započatý den prodlení, nejmeně však 50,- Kč.

8.6 V případě neplacení paušálních poplatků za provoz kabelové televize si provozovatel vyhrazuje právo uhradit tyto z plateb za využívání služby Elsatnet a též také v případě neplacení služeb Elsatnet uhradit tuto částku z poplatků za kabelovou televizi.

8.7 Reklamacce vyúčtování se řídí ustanoveními zákona č.127/2005Sb (ZoEK). (Viz. bod 6.3. těchto všeobecných podmínek).

9. Platnost smlouvy

9.1 Smlouva mezi účastníky této smlouvy nabývá účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Adresa elektronické pošty bude přidělena a připojení na služby Elsatnetu bude provedeno po registraci na registrační server.

9.2 Smlouva se sjednává na dobu neurčitou. Výpovědní lhůta činí 30 dní s počátkem ode dne doručení výpovědi Poskytovateli.

9.3 V případě, že je smlouva uzavřena se závazkem ze strany uživatele na minimální dobu trvání smluvního vztahu, řídí se úhrada za její případné předčasné ukončení ze strany uživatele ustanovením zákona č.127/2005 Sb (ZoEK)., tedy: „V případě zániku závazku ze smlouvy výpovědi, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, z jiných důvodů než podle odstavce 7, smí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.“ V případě dotovaného koncového zařízení se rovněž postupuje podle ustanovení zákona č.127/2005 Sb (ZoEK)., tedy: „V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, poskytovatel toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.“

9.4 Poruší-li uživatel své povinnosti uvedené v této smlouvě, považuje to Elsat spol. s r.o. za hrubé porušení smlouvy, a je oprávněna od smlouvy okamžitě odstoupit. Odstoupení je účinné doručením oznámení o odstoupení doporučeným dopisem nebo elektronickou poštou.

10. Podmínky pro užívání zapůjčeného komunikačního modemu.

10.1. Tyto podmínky se týkají pouze uživatele, který má od poskytovatele zapůjčen komunikační modem proti kauci.

10.2. Uživatel se zavazuje při ukončení smluvního vztahu vrátit nepoškozený komunikační modem poskytovateli.

10.3. Poskytovatel se zavazuje při splnění podmínek bodu 10.2. vrátit uživateli zálohu v plné výši. Bude-li však mít uživatel jakékoli nevyřádané finanční závazky vůči provozovateli, má tento právo kauci kráti.

10.4. Uživatel se zavazuje, že při vážném poškození či zničení komunikačního modemu způsobeném uživatelem (mechanické poškození, proudové či napěťové přetížení, nevhodné připojení, porušení plomb) uhradí poskytovateli plnou cenu komunikačního modemu, tj. 5.000,-Kč bez DPH.

10.5. Uživatel se rovněž zavazuje plně uhradit opravu menšího poškození komunikačního modemu vzniklého z jeho zavinění dle bodu 1

10.6. V případě ztráty komunikačního modemu se uživatel rovněž zavazuje uhradit poskytovateli plnou cenu komunikačního modemu, tj. 5.000,-Kč bez DPH.

10.7. Tyto podmínky se vztahují i na veškeré příslušenství ke komunikačnímu modemu.

11. Ostatní ujednání

11.1. Účastník bere na vědomí, že veškerá oznámení ze strany firmy Elsat spol. s r.o. mohou být činěna dopisem nebo i prostřednictvím elektronické pošty (poštovní schránka). Pro potřeby této smlouvy je ujednáno, že v případě vzkazu prostřednictvím elektronické pošty bude doručen úspěšným odesláním ze strany firmy Elsat spol. s r.o.

11.2. Účastník je povinen oznámit neprodleně jakoukoliv změnu, ke které došlo po podpisu této smlouvy (zejména změnu adresy, bydliště, sídla, tel.číslo), a to buď písemně doporučeným dopisem či elektronickou poštou, nebo osobně v zákaznickém středisku firmy. V případě, že tak účastník neučiní, má firma Elsat spol. s r.o. právo od smlouvy okamžitě odstoupit.

11.3. Tato smlouva je nepřevoditelná na jinou osobu.

11.4. Uživatel souhlasí se strojním zpracováním údajů uvedených v této smlouvě pro potřeby poskytovatele služby (Elsatu spol. s r.o.). ve smyslu zákona č. 101/2000Sb.o ochraně osobních údajů. O veškerých změnách těchto všeobecných podmínek bude uživatel informován elektronickou poštou. Tyto všeobecné podmínky budou rovněž v aktuálním znění uveřejněny na webových stránkách provozovatele (www.elsat.cz).

11.5. Uživatel má v případě potřeby a zájmu řešení sporu s poskytovatelem mimosoudní cestou možnost obrátit se na Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz).