

# Všeobecné podmínky pro poskytování služby bezdrátového přístupu k síti internet platné od 1. 1. 2021

**Poskytovatel:** Bud-Net Internet provider s.r.o.  
Přemyslovská 94  
721 00 Ostrava – Svinov  
zástupce: jednatel - Jaroslav Ptáček  
IČ: 08366420  
DIČ: CZ08366420

## I SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

- I.a Tento dokument je nedílnou součástí smluv o poskytování telekomunikačních služeb sítě Bud-Net. Součástí smlouvy se stávají i další případné přílohy a veškeré dodatky k této smlouvě uzavřené v období od podpisu smlouvy za účelem doplnění nebo změny smluvních podmínek a technických parametrů.
- I.b Smlouva je účinná dnem podpisu oběma stranami. Pokud došlo k podpisu smlouvy jejími účastníky v nestejný den, je smlouva účinná tím dnem, který nastal později.
- I.c Zájemce o uzavření Smlouvy je povinen předložit poskytovateli nezbytné doklady osvědčující zejména totožnost zájemce a právo užívat místo instalace.
- I.d Pokud není ve smlouvě uvedena doba trvání smlouvy, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Není-li uvedeno jinak, může zákazník ukončit platnost smlouvy výpovědí s třicetidenní lhůtou, poskytovatel může ukončit platnost smlouvy taktéž výpovědí s třicetidenní výpovědní lhůtou. Výpověď musí být písemná, jinak je neplatná. Výpovědní lhůta počíná běžet dnem ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- I.e Je-li ve smlouvě uvedena doba trvání, je smlouva uzavřena na dobu určitou. Trvají-li práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy v poslední den sjednané lhůty, má se za to, že počínaje posledním dnem této lhůty je smlouva uzavřena na dobu neurčitou. V případě nedodržení smlouvy na dobu určitou, je zákazník povinen uhradit poskytovateli penále ve výši všech měsíčních poplatků do konce platnosti smlouvy.
- I.f Smlouva může být měněna, doplněna nebo rušena pouze písemným dodatkem, na němž se strany shodnou.
- I.g Poskytovatel je oprávněn v celém rozsahu měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejména tyto všeobecné podmínky a ceník, a to mimo jiné z důvodů zavedení nových služeb, inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií či změně závazných právních předpisů. Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň informuje zákazníka o uveřejnění, a to na webových stránkách poskytovatele či e-mailem. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy uvedených v §63 odstavci 1 písm. c) až q) zákona č. 127/2005 Sb., nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, poskytovatel prokazatelně informuje zákazníka rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude zákazník akceptovat.
- I.h Informaci poskytovatel poskytne zákazníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Skutečnost, že zákazník nové smluvní podmínky neakceptuje, je zákazník povinen oznámit poskytovateli prokazatelně písemně nejpozději do dne nabytí účinnosti změn. Právo ukončit Smlouvu podle výše uvedených ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle §63 odstavce 5 zákona č. 127/2005 Sb. (v důsledku rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu).

## II ZŘÍZENÍ SLUŽBY A JEJÍ UŽÍVÁNÍ

- II.a Poskytovatel zajistí funkčnost služby do 14 dnů od data podpisu smlouvy.
- II.b Zákazník je odpovědný za výběr a užití služby.
- II.c Pokud bylo zákazníkovi poskytnuto zařízení za 1,- Kč, zavazují se k využívání služby minimálně na 24 měsíců od uzavření smlouvy. Při nesplnění této podmínky je povinen poskytovatel zaplatit cenu tohoto zařízení ve výši 1500,- Kč.
- II.d Přístupem ke kterékoli ze služeb zákazníkem, nebo jím zmocněnou osobou, zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.
- II.e Termínem "připojená stanice" se rozumí každé zařízení, které libovolným způsobem může využívat kteroukoli službu internetu prostřednictvím sítě poskytovatele.
- II.f Zákazník bude informovat poskytovatele o všech důležitých změnách v konfiguraci své počítačové sítě, resp. pracovní stanice, související s charakterem služby.
- II.g V případě že poskytovatel nesouhlasí se změnami nastavení v LAN, nebo pracovní stanice zákazníka uvedenými v bodě II.f, které vedou, nebo mohou vést k poruše provozu sítě poskytovatele, k poruše zařízení poskytovatele umístěné v LAN zákazníka či pokusům obejít předmět smlouvy ze strany zákazníka, je o tom povinen zákazníka informovat. V případě trvání zákazníka na provedení těchto změn je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy a vymáhat od zákazníka finanční odškodnění ve výši 5000,- Kč.
- II.h Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či přerušit přístup zákazníka k službě, pokud zákazník ohrozí chod jakékoli části sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb do doby, než dojde k nápravě. Zákazník je povinen účinně spolupracovat na odstranění příčin ohrožující chod sítě poskytovatele nebo poskytovaných služeb. Pokud zavinění poruchy ze strany zákazníka bylo neúmyslné, bude poskytovatel nápomocen zákazníkovi, aby došlo k co nerychlejšímu odstranění zdroje poruchy a obnovení přístupu zákazníka ke službě.
- II.i Zákazník nesmí služby dále poskytovat třetím osobám.
- II.j Pokud poskytovatel zjistí porušení bodu předchozího bodu, je oprávněn po zákazníkovi vymáhat finanční odškodnění ve výši 15000,-Kč.
- II.k Uživatel nesmí při využívání poskytovaných služeb zasahovat do výpočetního systému a technického vybavení poskytovatele jiným, než dohodnutým způsobem.
- II.l Poskytovatel uvádí na smlouvě rychlost maximální, nikoliv však garantovanou. Parametry služby dle VO-S/1 jsou specifikovány v Provozních podmínkách.

### III SERVISNÍ PODMÍNKY

- III.a Poskytovatel se zavazuje pomoci zákazníkovi při opravě chyb zapříčiněných jakýmkoli nedostatkem ve službě.
- III.b Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping, traceroute) a ověřením funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET, apod.). Testem na dodržení rychlosti je přenos souboru o velikosti min. 50kB ze serveru nebo na server v centru sítě poskytovatele, přičemž při testu není v LAN, popř. na pracovní stanici klienta generován žádný další provoz.
- III.c Poskytovatel neodpovídá z této smlouvy za závady na počítačové síti, popř. na pracovní stanici, zákazníka. Taktéž neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku výkyvu napětí, přepětí nebo podpětí v el. rozvodné síti, jakož i za jakoukoliv škodu způsobenou přírodními vlivy – (blesk, vítr, námraza apod.)
- III.d Bezprostřední problémy s využitím služeb ohlašuje zákazník na telefonní číslo, popř. mail uveřejněné ve smlouvě a na webových stránkách poskytovatele. Ihned jak to bude možné, začnou práce na odstraňování poruchy.
- III.e Pokud se při odstraňování nefunkčnosti služby zjistí, že příčina není na straně poskytovatele, je tento oprávněn účtovat si servisní poplatek ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu práce, jakož i poplatek za výjezd.
- III.f Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušení poskytování služby na nezbytně nutnou dobu za účelem oprav technického vybavení, nebo potřebné výpočetní techniky. Bude-li to možné, ohlásí tuto skutečnost uživateli s dostatečným předstihem. Pronajímatel nezodpovídá za výpadky služby jím nezaviněné, které nemůže ovlivnit (výpadky proudu, přerušení služby ze strany providera, apod.).

### IV POSTUP PŘI UPLATŇOVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

- IV.a Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, zejm. § 64 ZEK.
- IV.b Reklamacie se uplatňují písemně na kontaktních spojeních uvedených na www stránkách Poskytovatele.
- IV.c Reklamacie musí být uplatněny bez zbytečného odkladu od jejich zjištění, nejpozději však do 30 dnů od zjištění Závady, jinak právo na Reklamaci zaniká.
- IV.d Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu nebo se obrátit s mimosoudním vyřízením sporu na ČOI.
- IV.e V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací (dále EK) se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad (ČTÚ), <http://www.ctu.cz/>.
- IV.f V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci (ČOI), <http://www.coi.cz/>, příp. na soud.
- IV.g Poskytovatel si vyhrazuje právo pozměnit své služby, bude-li tak povinen učinit na výzvu regulátora - Českého telekomunikačního úřadu. Takové pozměnění, navazující zpoždění nebo nesplnění závazků ze Smlouvy není porušením Smlouvy.
- IV.h Obdobně jako v předchozím odstavci bude postupováno při prodlení v realizaci dodávky telekomunikačních služeb osobou, která zprostředkovává telekomunikační služby pro poskytovatele.
- IV.i Poskytovatel neodpovídá zákazníkům za jakoukoli škodu, která jim vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí, vadného poskytnutí či nedodržení úrovně kvality služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč (tato částka je rovněž chápána jako maximální celková předvídatelná škoda, která by zákazníkovi mohla vzniknout v důsledku porušení jakýchkoli povinností poskytovatele).

### V BEZPEČNOST, DŮVĚRNOST

- V.a Pokud je k tomu poskytovatel vázán smlouvou, vyvine efektivní úsilí v mezích svých možností k ochraně lokální počítačové sítě zákazníka před neoprávněnými zásahy ze systému v síti internet.
- V.b Zákazník je povinen zabezpečit svou LAN síť, popř. pracovní stanici, před napadením viry, trojskými koni a podobnými algoritmy, které by mohli ohrozit funkčnost celé sítě.
- V.c Zákazník se zavazuje poučit všechny, jimž umožní přístup k internetu, o nepřístupnosti šíření počítačových virů, trojských koní a podobných algoritmů a právně napadnutelných informací v síti internet a nepřípustnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům.
- V.d Poskytovatel i uživatel poskytovaných služeb jsou zavázáni považovat veškeré údaje s poskytováním služeb za důvěrné. Údaje nesmějí být zpřístupněny třetí osobě.

### VI CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- VI.a Poplatky za každou službu jsou stanoveny smlouvou. Poplatky, které nejsou stanoveny smlouvou, se řídí aktuálním ceníkem.
- VI.b Zákazník souhlasí se zaplacením připojovacích a provozních poplatků. Na vyžádání bude vystaven daňový doklad, popř. faktura. Faktury na pravidelné poplatky budou vystavovány vždy k 1. dni měsíce.
- VI.c Splatnost plateb je k 5 dni měsíce, za který je služba hrazena.
- VI.d Nemůže-li zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady na straně poskytovatele, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků. V případě, že doba poruchy služby v jednom kalendářním měsíci činí více než 10 dní, má zákazník právo na vrácení zaplacené ceny za závadnou službu v plné výši. Právo na vrácení zaplacené ceny zákazník ztrácí v případě, že k závadě došlo byť i částečně z viny zákazníka.
- VI.e V případě prodlení zákazníka s úhradou je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Je-li zákazník v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 30 dní, vyhrazuje si poskytovatel právo omezit, popř. pozastavit poskytování služeb a prací až do doby zaplacené pohledávky. Po dobu takového pozastavení služeb a prací budou zákazníkovi účtovány všechny běžné pravidelné poplatky podle smlouvy. Při pozastavení služby poskytovatel obnoví poskytování služby až po plné úhradě dlužné částky a zaplacení poplatku za obnovení služby ve výši 300,- Kč.

### VII ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- VII.a Zákazník prohlašuje, že se s těmito všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí, a stejně tak, že se seznámil a souhlasí s příslušným ceníkem či ceníky poskytovatele a specifikacemi služeb.
- VII.b Tato smlouva se řídí zákony ČR a veškeré spory mezi smluvními stranami náleží do výhradní soudní pravomoci soudů v ČR.
- VII.c Uzavřením nové smlouvy, ve které jsou dohodnuty nové podmínky poskytování dosavadních služeb, zaniká smlouva stará.
- VII.d Zákazník určí své kontaktní údaje pro fakturaci a své kontaktní údaje pro technické záležitosti. Oba údaje nahlásí poskytovateli.
- VII.e „Všeobecné podmínky pro poskytování služby bezdrátového přístupu k síti internet“ pozbyvají účinnosti dnem nabytí účinnosti „Všeobecných podmínek pro poskytování služby bezdrátového přístupu k síti internet“ pozdějších.
- VII.f V případě uskutečnění jakékoli změny je Poskytovatel povinen zveřejnit nové znění Smluvní dokumentace v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup, a informovat Zákazníky o tomto zveřejnění nejméně 30 dní před nabytím účinnosti nového znění. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Spotřebitelům informace o změnách Smluvní dokumentace prostřednictvím emailu nebo svých www stránek.