

1. Platnost

1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb, dále jen „Podmínky“, platí pro poskytování následujících služeb uživatelům, dále jen „poskytovatelem“:

- služby zprostředkování přístupu ke službám sítě Internet
- služby hlasové komunikace prostřednictvím IP protokolu
- služby přenosu dat
- doplňkové služby (www hosting, server housing, tvorba www stránek,...)
- ostatní služby, přípustně platným generálním povolením pro poskytování telekomunikačních služeb, vydaným Českým telekomunikačním úřadem

1.2 Služby v souladu s těmito Podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Smlouva o poskytování služeb vstupuje v platnost dnem podpisu a platí po sjednanou dobu. Není-li doba platnosti smlouvy uvedena, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

2. Poskytované služby

2.1 Poskytovatel umožní připojení prostředků výpočetní techniky nebo lokální počítačové sítě uživatele k datové telekomunikační síti prostřednictvím metalického pronajatého okruhu, mikrovlnného spoje, případně prostřednictvím sítě s přepínáním okruhů (JTS, ISDN). Za tím účelem je zřízena „přípojka“, ukončená vhodným zařízením, ukončujícím datový okruh (modem, TA, mikrovlnné pojítko). Zřízení této „přípojky“ může být zajištěno poskytovatelem na základě zvlášť sjednané smlouvy. Prostřednictvím datové telekomunikační sítě jsou data dále obousměrně přenášena do sítě Internet, k jiné „přípojce“ datové telekomunikační sítě nebo na hlasovou bránu.

2.2 Hardwarové i softwarové vybavení na straně uživatele, které je nutné k využívání služby, si obstará uživatel na své náklady nebo je poskytnuto poskytovatelem jako součást služby.

2.3 Služba je k dispozici v kteroukoli denní i noční dobu. Rozsah této služby je předmětem sjednané smlouvy. 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 největším možným předstihem. Případné poruchy, bránící v poskytování služby odstraní poskytovatel dle svých technických a provozních možností a práce zahájí nejpozději 2h od události.

2.4 K ohlášení závad ve funkčnosti poskytované služby provozuje poskytovatel telefonickou a emailovou hotline, dosažitelnou minimálně v pracovní dny v době 8.00 až 17.00 hodin přímo a mimo tuto dobu přes e-mail uvedený na www.sferia.cz.

2.5 Pokud je předmětem sjednané služby neinteraktivní přenos dat formou elektronické pošty, zaručuje poskytovatel maximální dobu zdržení přenášených souborů v jeho systému dvě hodiny. Poskytovatel neručí za zdržení, způsobené třetí osobou, zejména spojovými linkami a přenosovými trasami sítě Internet.

2.6 Poskytovatel je povinen uživatele vhodným způsobem a je-li to v jeho možnostech i s dostatečným předstihem informovat o omezení, přerušení, změnách nebo jiných nepravidelnostech v poskytování služeb.

2.7 Oprava-výměna zapůjčeného zařízení je na náklady poskytovatele, servisní výjezd-práci hradí uživatel.

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 s výjimkou bodu 3.8.

3.2 Pokud je předmětem sjednané služby přenos dat a souborů, ručí poskytovatel za přenos v nezměněném stavu a garantuje telekomunikační tajemství. Pokud se při poskytování služby dozví poskytovatel jakékoli informace o uživateli, nebudou zpřístupněny třetí osobě bez souhlasu uživatele, případně nebude ani jinak umožněno zneužití v jeho prospěch.

3.3 Uživatel může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí tak však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele a zachovat bezchybnou možnost přenosu dat.

3.4 Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém, technické vybavení, výpočetní systém. Neručí rovněž za případné škody, vzniklé uživateli omezením nebo znemožněním přístupu, pokud k němu dojde poruchou mimo jeho systém, technické vybavení, výpočetní systém.

3.5 V případě, že je služba prokazatelně zneužívána třetími osobami prostřednictvím prostředků uživatele, vyhrazuje si poskytovatel právo na dočasné přerušení poskytování služby do doby odstranění tohoto zneužívání. O dočasném přerušení poskytování služby bude uživatel poskytovatelem informován. V takovém případě nemá uživatel právo na poskytnutí slevy za výpadek v poskytování služby.

3.6 Uživatel odpovídá za škody způsobené poskytovateli nebo jiným subjektům nedodržením všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb poskytovatele. Obdržel-li poskytovatel stížnost od některého provozovatele počítačové sítě, počítačového systému dostupného přes mezinárodní síť Internet na to, že uživatel porušil pravidla tímto provozovatelem vyhlášená, má právo požadovat od uživatele sjednání nápravy. Považuje-li poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit poskytování služeb uživateli. V takovém případě poskytovatel obnoví poskytování služeb, jakmile se přesvědčí, že uživatel přijal opatření postačující k vyřešení stížnosti.

3.7 Poskytovatel není odpovědný za nepřímé ani přímé škody způsobené neposkytnutím služby v obvyklé kvalitě, jako jsou například škody způsobené ztrátou skutečného nebo předpokládaného obrátu nebo zisku, obchodního případu, dat, zákazníků, dobrého jména apod.

3.8 Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a souhlasí s odběratelem s poskytovatelem a souhlasí s plněním smlouvy, včetně zpřístupnění údajů o uživateli uvedených ve smlouvě pro propagační, marketingové a obchodní účely poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění smlouvy. To vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za uživatelem.

4. Povinnosti uživatele

4.1 Uživatel nesmí při využívání poskytovaných služeb zasahovat do výpočetního systému a technického vybavení poskytovatele jiným, než dohodnutým způsobem. Při přístupu do počítačového systému poskytovatele se nesmí pohybovat v jiných, než jemu k tomu účelu zpřístupněných adresářích a nesmí používat systémových příkazů, kterými by měnil nastavení nebo funkci předmětného systému. Pokud je předmětem poskytované služby zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), musí uživatel respektovat podmínky ochrany a přístupu do tohoto systému (sítě). Uživatel nesmí využít připojení k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s obecně platnými právními předpisy. V případě ukončení smluvního vztahu je povinen uživatel vrátit zapůjčené HW zařízení a to do 10 dnů od ukončení poskytované služby. V případě zničení zařízení z důvodu živelných pohrom, vyšší moci, odcizení nebo zničení zapůjčeného zařízení uživatel hradí vzniklou škodu v plné výši. Pokud uživatel zcela nesplnil povinnost vrátit zařízení nebo vrátil zařízení nefunkční nebo v nekompletním stavu, který znemožňuje provést funkčnost vráceného zařízení, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli úhradu ve výši pořizovací hodnoty zařízení s montážními náklady, nedohodne-li se s poskytovatelem jinak.

4.2 Uživatel je povinen neprodleně písemnou formou (doporučený dopis, email) informovat poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů odběratele a služeb uvedených ve smlouvě (změna jména, příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, tel. čísel, IČ, DIČ) a to nejpozději do 14 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě porušení povinnosti uživatele informovat písemně poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována uživateli na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se poskytovatel dozví o porušení této povinnosti. V případě předání inkasní agentuře bude vymáhána společně s dluhem.

5. Ceny za služby, jejich účtování a úhrady

5.1 Ceny za poskytované služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/90 Sb. Podkladem pro ně je platný ceník poskytovatele. Případné odchylky od tohoto ceníku mohou být předmětem dohody.

5.2 Ceny za poskytované služby jsou splatné vždy do desátého dne následujícího kalendářního měsíce, dle sjednaného tarifu. V případě nezaplacení v termínu splatnosti si poskytovatel vyhrazuje právo pozastavit poskytované služby, přičemž tím není dotčeno trvání smlouvy. Za každý den prodlení úhrady je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky.

5.3 Dlužník je povinen uhradit věřiteli paušalizované náklady za každou věřitelem zaslano výzvu 500,- Kč ke splnění jakékoli povinnosti dlužníka vyplývající ze smlouvy.

5.4 V případě, že se dlužník dostane do prodlení se splněním svého dluhu vůči věřiteli a věřitel předá dluh dlužníka k vymáhání třetí osobě nebo dluh postoupí, je dlužník povinen uhradit věřiteli 1 000,- Kč.

5.5 Pokud je závadou na systému, technických prostředcích poskytovatele znemožněno uživateli užívání poskytovaných služeb v jednom dni po dobu delší než 12 hodin, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu třetinu za každý takový den. Pokud by poskytovaná služba byla závadou na systému, technických prostředcích poskytovatele nedostupná uživateli více než deset dní v jednom měsíci, vrací se měsíční poplatek v plné výši.

5.6 Při ukončení přípojky k internetu nebo při změně tarifu, je nutné podat žádost do konce stávajícího měsíce, poté na začátku následujícího měsíce dojde ke změně a je nutné zpětně zaplatit za uplynulý měsíc. Výpovědní lhůta v případě žádosti o ukončení oběru služeb ze strany uživatele je jeden měsíc a začíná plynout prvního dne následujícího měsíce, před kterým proběhla žádost o ukončení oběru služeb. Ukončení smlouvy je možné jen po doplacení všech dlužných částek za provoz internetu a vrácení funkčního zapůjčeného zařízení dle předávacího protokolu.

5.7 Služba sjednaná na dobu určitou, ukončena předčasně, a to z důvodu spočívajících na straně uživatele, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli úhradu za ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání ve výši jedné pětiny součtu měsíčních plateb za služby zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, či jedné pětiny součtu minimálního měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, bylo-li minimální měsíční plnění sjednáno, a to včetně neuplynulých měsíců.

5.8 V případě neuhrazení všech pohledávek, mohou být tyto pohledávky vymáhány externí firmou.

6. Závěrečná ustanovení

Případné odchylky od těchto Podmínek, pokud budou mezi poskytovatelem a uživatelem sjednány, musejí mít písemnou oboustranně podepsanou formu. Poskytovatel není odpovědný uživateli za jakékoli škody vzniklé odstoupením od smlouvy ani za škody způsobené nedostupností sjednaných služeb. Veškeré případné spory vzniklé na základě této smlouvy, budou řešeny dle NOZ 89/2012 Sb. Právní aspekty neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními NOZ 89/2012 Sb.