

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb poskytovatele:

Leoš Kratochvíl, IČO:75056151 , se sídlem Skalička 26, 666 03

VochoMurka.net s.r.o. , IČO:08416621 , se sídlem Skalička 26, 666 03

VochoMurka.net Internet s.r.o. , IČO: 11638214, se sídlem Skalička 26, 666 03

1. Úvodní ustanovení
2. Základní pojmy
3. Předmět a rozsah služby
4. Technické podklady poskytování služby
5. Registrace přístupu k síti Internet
6. Vznik a zánik smluvního vztahu
7. Práva a povinnosti poskytovatele
8. Práva a povinnosti účastníka
9. Platební podmínky
10. Poruchy a servisní zásahy
11. Zveřejnění všeobecných podmínek a jejich změny
12. Ochrana osobních údajů
13. Doručování písemností
14. Řešení sporů
15. ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU
16. Ustanovení společná a závěrečná

1. Úvodní ustanovení

1.1 Společnost Leoš Kratochvíl, IČO:75056151 se sídlem Skalička 26, 666 03 Tišnov 3, VochoMurka.net s.r.o. , IČO:08416621 , VochoMurka.net Internet s.r.o. , IČO: 11638214 je oprávněna k poskytování služeb elektronických komunikací a je oprávněným poskytovatelem služby připojení k síti Internet (dále jen "služba").

Tyto všeobecné podmínky se vztahují na každý právní vztah vzniklý ze smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uzavřené s touto společností jako poskytovatelem.

Výše uvedená společnost je dále souhrnně označována jako poskytovatel.

1.2 Tyto všeobecné podmínky mohou být přílohou smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a jsou ke stažení na stránkách www.vochoMurka.net v zákaznickém účtu.

2. Základní pojmy

- 2.1 Ceník služby je dokument obsahující nabídkové ceny služby, podléhající aktualizaci ze strany poskytovatele. Ceník poskytovatelem nabízených služeb je k dispozici v elektronické formě na webových stránkách poskytovatele www.vochomurka.net a dále v listinné formě v sídle poskytovatele.

Ceník služby je nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

- 2.2 Datová síť je datová síť poskytovatele, v níž je provozována služba přístupu k síti Internet.
- 2.3 Služba znamená službu nabízenou poskytovatelem, spočívající v přístupu k síti Internet v datové síti poskytovatele dle všeobecného oprávnění vydaném Českým telekomunikačním úřadem pro poskytovatele.

Služba je poskytovatelem poskytována na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) uzavřené mezi poskytovatelem a objednatelem. Návrh smlouvy i druhy poskytovatelem poskytovaných tarifů jsou k dispozici v elektronické formě na webových stránkách poskytovatele www.vochomurka.net a dále v listinné formě v sídle poskytovatele.

- 2.4 Specifikace služby znamená popis přístupu k síti Internet prostřednictvím datové sítě poskytovatele. Specifikace služby poskytované konkrétnímu uživateli je uvedena v příloze každé jednotlivé smlouvy.
- 2.5 Účastník je pro účely těchto všeobecných podmínek fyzická nebo právnická osoba, která s poskytovatelem uzavřela smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 2.6 Všeobecné podmínky je tento dokument vydaný v souladu s ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb. ve znění pozdějších změn a doplňků.
Tyto všeobecné podmínky upravují vztahy mezi smluvními stranami smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a stanoví práva a povinnosti týkající se služby a technické, provozní a organizační podmínky, za kterých je služba poskytována.

3. Předmět a rozsah služby

3.1 V rámci služby bude poskytovatel poskytovat účastníkovi následující:

- přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím datové sítě-návrh a přidělení IP adresového prostoru; každému účastníkovi je přidělen adresovací prostor vnitřní sítě podle adresovacího plánu poskytovatele,
- možnosti zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích poskytovatele, - asistence při registraci jmen druhé úrovně,
- účastnickou přípojku k datové síti - každý účastník přístupu k síti Internet musí mít alespoň jedno připojení k datové síti,
- účastník je oprávněn využívat další doplňkové služby, placené zvlášť podle sazeb uvedených v platném ceníku služby.

4. Technické podklady poskytování služby

- 4.1 Přístup účastníků ke službě bude poskytovatelem zajišťován prostřednictvím přístupových prostředků oprávněných poskytovatelů služby, pronájmu okruhů a vedení nebo prostřednictvím vlastních přístupových prostředků na základě písemné smlouvy uzavřené s účastníkem.
- 4.2 Poskytovatel zajistí přístup účastníka ke službě na základě údajů uvedených ve specifikaci služby.
- 4.3 V souvislosti s přímým připojením na Internet zřídí poskytovatel na instalační adrese koncový bod sítě, ke kterému účastník může připojit koncové zařízení a telekomunikační síť pro vlastní potřebu (vnitřní síť) apod.

Pokud koncový bod sítě již existuje, použije se tento koncový bod. Koncový bod účastníka je prostor určený ve smlouvě pro instalaci telekomunikačního zařízení poskytovatele uvedený na adrese ve specifikaci služby.

- 4.4 O přesném umístění koncového bodu sítě rozhodne poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání účastníka. Pokud si účastník bude přát změnit umístění koncového bodu sítě a elektrického vedení, provede tuto změnu na náklady uživatele/poskytovatele poskytovatel.
- 4.5 Datum zřízení přístupu do sítě Internet ze strany poskytovatele na základě objednávky účastníka, je datum montáže zařízení potřebného pro Internetové připojení na místě označeném v souladu s těmito všeobecnými podmínkami účastníkem, včetně souvisejících technických kroků poskytovatele, nutných ke zřízení tohoto přístupu. Doba zřízení přístupu ze strany poskytovatele bude sjednána dohodou poskytovatele a účastníka s tím, že bude co možná nejvíce přizpůsobená projevenému přání účastníka.
- 4.6 Pokud účastník neumožní poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení služby ve smluveném čase dle bodu 4.5, je poskytovatel oprávněn fakturovat účastníkovi čas strávený při čekání na umožnění tohoto přístupu a to částkou 250,- Kč za každých započatých 15 minut. Pokud ve sjednaném čase nebude z důvodů na straně účastníka možné zřídit službu a poskytovatel tak vykonal cestu k účastníkovi zbytečně, je poskytovatel oprávněn účastníkovi fakturovat prokazatelné výdaje spojené s přepravou k účastníkovi a zpět do svého sídla. Po dohodě s poskytovatelem účastník zajistí, aby byl k dispozici ze zákona požadovaný zdroj energie pro připojení a provoz zařízení. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit účastník.
- 4.7 Účastník může svou písemnou objednávku na zřízení přístupu do sítě Internet písemně odvolat nejpozději v den předcházející dni, na který je smluvený termín zřízení přístupu. Pokud z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, objednávku odvolá až po uplynutí této lhůty, zaplatí poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10% aktivačního poplatku za tuto přípojku. Výše zřizovacího poplatku je uvedena v příloze č. 1 ke smlouvě. Kromě toho má poskytovatel právo na úhradu již prokazatelně vynaložených nákladů.

- 4.8 Účastník může za úhradu požádat o dočasné odpojení přípojky s možností pozdějšího odstranění nebo opětovného otevření (pasivní účastník).
- 4.9 Pokud dojde k odpojení přípojky podle bodu 4.8, Smlouva zůstává během tohoto dočasného odpojení platná a účinná a účastník však není povinen během této doby platit ceny služby dle smlouvy a platného ceníku služeb.
- 4.10 Poskytovatel přidělí účastníkovi číslo přímé linky nebo podobnou nezaměnitelnou identifikaci. Poskytovatel má právo toto číslo změnit, aniž by nesl odpovědnost za následky této změny, pokud si tak vyžádají technické nebo provozní důvody. O takové změně je povinen účastníka písemně informovat.

5. Registrace přístupu k síti Internet

- 5.1 Registrací přístupu k síti Internet se účastník dané účastnické přípojky stane řádným uživatelem služeb přístupu k síti Internet. Registraci přístupu k síti Internet provede poskytovatel po registraci účastnické přípojky k datové síti.
- 5.2 Ode dne registrace k síti Internet poskytovatelem bude poskytovatel účastníkovi účtovat ceny a poplatky za služby spojené s užíváním služeb tak, jak jsou uvedeny v platném ceníku služeb a v souladu s těmito všeobecnými podmínkami..
- 5.3 Registraci domén druhé úrovně provádí poskytovatel podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.
- 5.4 IP adresy přidělené poskytovatelem jsou účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení smlouvy, na základě které je služba poskytována, zaniká i účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat.

6. Vznik a zánik smluvního vztahu

- 6.1 Uzavření i změna smlouvy se uskutečňuje písemnou formou nebo prostřednictvím elektronické klientské zóny dostupné na adrese www.vochomurka.net.
- 6.2 Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy poskytovatel obdrží od účastníka podepsanou smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo došlo účastníkem k potvrzení smlouvy v elektronické klientské zóně nebo došlo k úhradě za poskytnuté služby dle připravené smlouvy a vystaveného daňového dokladu.
- 6.3 Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou – podle konkrétního ujednání ve smlouvě. Pokud se uzavírá na dobu určitou – nejkratší možná doba trvání smlouvy je 12 kalendářních měsíců.
- 6.4 Ukončení smlouvy je možné buď formou písemné dohody smluvních stran k dohodnutému dni, nebo písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran, anebo písemným odstoupením od smlouvy jednou ze smluvních stran.

6.5 Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy, jestliže zjistí, že ji účastník porušil podstatným způsobem nebo že mu z jednání účastníka vzniká škoda nebo hrozí vzniknout značná škoda. Za podstatné porušení této smlouvy ze strany účastníka se považují následující případy:

- a) pokud je účastník v prodlení s úhradou ceny za poskytované služby delším než 15 kalendářních dnů,
- b) pokud prokáže, že účastník porušil obchodní tajemství poskytovatele při provozování služeb,
- c) pokud účastník poskytovateli neoprávněně zamezuje v poskytování služeb účastníkovi nebo jiným zákazníkům poskytovatele,
- d) pokud neposkytl nutnou součinnost pro plnění smlouvy, zejména neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování služby nebo neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení,
- e) pokud používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě Internet nebo dalších osob.

Odstoupení poskytovatele dle tohoto bodu je účinné dnem jeho doručení účastníkovi. Odstoupení poskytovatel doručuje účastníkovi do elektronické klientské zóny účastníka.

6.6 Účastník je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy:

- a) jestliže mu poskytovatel z důvodu na straně poskytovatele nedodává službu po nepřetržitou dobu delší než 15 kalendářních dnů,
- b) pokud smlouvu, nebo změnu smlouvy uzavře účastník, který je spotřebitel, má tento účastník právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy v souladu s ustanovením § 63 odst. 9 zákona o elektronických komunikacích od poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené smlouvy v písemné formě, tedy do 14 kalendářních dnů ode dne uzavření smlouvy dle bodu 6.3.. Pokud odstoupí účastník, který je spotřebitel, od smlouvy a poskytovatel již začal poskytovat na výslovnou žádost účastníka službu, je účastník povinen poskytovateli uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Výslovnou žádostí účastníka o poskytnutí služby je připojení se k síti internet prostřednictvím poskytovatelem poskytované služby. Při odstoupení od změny smlouvy dojde od data doručení odstoupení k navrácení smlouvy do stavu před její změnou. Písemné odstoupení je nutné prokazatelně odeslat poskytovateli v dané lhůtě 14 kalendářních dnů *na adresu sídla poskytovatele nebo prostřednictvím klientské zóny*. K odstoupení lze využít vzorový formulář dostupný *v sekci dokumenty nebo v klientské zóně*.

6.7 Smlouvu je možno písemně, prostřednictvím klientské zóny nebo doporučeného dopisu, vypovědět i bez udání důvodu ve 30 denní výpovědní době. Výpovědní doba začne běžet následující den po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

6.8 V případě ukončení smlouvy před uplynutím sjednané určité doby jejího trvání, písemnou výpovědí ze strany účastníka nebo písemnou dohodou obou smluvních stran na základě písemného návrhu účastníka, je účastník povinen poskytovateli jednorázově uhradit jednu dvacetinu součtu sjednaných měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

- 6.9 Ukončení smlouvy nezavazuje účastníka povinnosti zaplatit poskytovateli cenu za poskytnuté služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.
- 6.10 Úmrtím účastníka je smlouva ukončena. Pokud se oprávněný dědic písemně dohodne s poskytovatelem na užívání služby, případně využívá-li aktivně službu i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah.
- 6.11 Ověřovací kód účastníka (OKU) je autorizační kód který slouží k přenosu pevného internetu k jinému operátorovi. Pokud není OKU součástí smlouvy, získáte ho na vyžádání od Poskytovatele. Jedná se o důvěrný údaj. OKU je uvedený jako součást smluv podepsaných po 1.6.2022. Zákazníci, kteří smlouvy podepsali dříve, obdrží OKU na vyžádání

7. Práva a povinnosti poskytovatele

- 7.1 Poskytovatel se uzavřením smlouvy s účastníkem zavazuje poskytovat službu dle těchto všeobecných podmínek a podmínek sjednaných ve smlouvě. Poskytovatel nese vůči účastníkům odpovědnost za kvalitu poskytované služby v rozsahu, v jakém ji může ovlivnit.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje účastníkovi nainstalovat zařízení zajišťující připojení k síti poskytovatele do deseti dnů ode dne odeslání objednávky účastníka poskytovateli a to za předpokladu, že účastník doložil souhlas s instalací takového zařízení v budově, podepsaný majitelem nebo správcem budovy nebo jimi pověřenou osobou..
- 7.3 Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, zavadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) účastníka ani poskytovatele ani není ve smluvním vztahu s poskytovatelem jako fyzická nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu zařízení.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad řádným poskytováním služby.
- 7.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závadu na prostředcích poskytovatele nejpozději do 24 hodin v pracovních dnech od nahlášení poruchy nebo závady na kontaktní e mailovou adresu nebo telefonní číslo poskytovatele. Za odstranění poruchy (konec poruchy) je považován okamžik obnovení spojení nebo obnovení funkčnosti poskytované služby.
- 7.6 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služby, jestliže je jeho možnost poskytovat službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat ani jí zabránit. Jedná se zejména o pozastavení povolení k provozování služby ze strany příslušného správního orgánu (povolujícího orgánu) v období mimořádné situace nebo z jiného důležitého obecného zájmu.

Účastník bere na vědomí, že poskytovatel nemá možnost kontrolovat účastníkovu využití služby. Zároveň účastník bere na vědomí, že poskytovatel nepřijímá odpovědnost za spolehlivost, obsah a využití služby, nebo za informace, dostupné v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím služeb poskytovatele.

- 7.7 Účastník bere na vědomí, že služba je poskytována prostřednictvím zařízení provozovaných ve volném frekvenčním pásmu na základě všeobecné oprávnění č. VO R/10/11.2016-13 k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu vydaného Českým telekomunikačním úřadem dne 22.11.2016 pod Čj. ČTÚ-90 291/2016-613.

Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby. O této skutečnosti a postupu jejího řešení je poskytovatel povinen bezodkladně informovat uživatele. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje učinit veškeré potřebné kroky pro nápravu a obnovení poskytování služby se stanovenými parametry i jiným způsobem technického řešení. Za období snížené kvality či přerušení poskytování služby z důvodů uvedených v tomto odstavci nemá účastník právo na uplatnění slevy, smluvní pokuty či náhradu škody.

- 7.8 Poskytovatel může informovat účastníka, který je spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení sjednané doby trvání smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, nebo písemnou žádost, aby smlouva byla ukončena uplynutím sjednané určité doby, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

8. Práva a povinnosti účastníka

- 8.1 Účastník se uzavřením smlouvy zavazuje dodržovat stanovené smluvní podmínky, dodržovat všeobecné podmínky a řádně platit ceny za poskytnutou službu ve výši ceny platné v době poskytnutí služby.
- 8.2 Účastník se zavazuje seznámit se, se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, které chce využívat.
- 8.3 Účastník je povinen doložit souhlas s instalací radioreleového zařízení v budově, potvrzený podpisem majitele nebo správce budovy, nebo jimi pověřenou osobou. Neučiní-li tak, nebude instalace provedena vůbec, nebo jen na výslovnou odpovědnost účastníka.
- 8.4 Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k připojení k síti Internet poskytnutého v rámci služby.

- 8.5 Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, účastník neumožní využívání poskytnutého připojení k síti Internet třetím osobám a tyto služby zpřístupní pouze svým případným zaměstnancům nebo rodinným příslušníkům a blízkým osobám.
- 8.6 Účastník prohlašuje, že hromosvodová soustava v místě instalace má platnou revizi a odpovídá platné normě ČSN.
- 8.7 Účastník se zavazuje, že bude využívat Službu jen v rámci platných zákonů a že ji nebude využívat k zasílání nevyžádané reklamy. Obdrží-li poskytovatel stížnost, že účastník porušuje platné právní předpisy nebo etická pravidla užívání sítě Internet, má právo požadovat od účastníka okamžité sjednání nápravy. Považuje-li poskytovatel stížnost za prokazatelnou, závažnou a naléhavou, má právo přerušit účastníkovi poskytování služby do doby sjednání nápravy. Poplatky uhrazené účastníkem za dobu pozastavení služby z tohoto důvodu se nevracejí. Pokud nebude v určené lhůtě sjednána náprava, je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy.
- 8.8 Účastník se zavazuje zajistit pro účely servisních a opravárenských služeb na zařízení v objektu účastníka zpřístupnění všech nezbytných prostor a místností, kde se zařízení nachází.
- 8.9 Účastník se zavazuje neprodleně hlásit všechny poruchy a závady, které se projeví snížením kvality poskytované služby, kontaktním osobám. Telefonní číslo a e-mailová adresa poskytovatele pro hlášení poruch a závad jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služby.
- 8.10 Účastník se zavazuje nepřekročit dohodnutou úložní kapacitu a případný limit provozu při používání služeb elektronické pošty nebo domovských stránek. V případě, že bude kapacita schránky pro elektronickou poštu překročena, budou veškeré došlé zprávy na tuto schránku odeslány zpět jako nedoručitelné. V případě, že účastník překročí dohodnutou kapacitu své domovské stránky, má poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi dodatečnou cenu služby ve výši platné v době poskytnutí této služby.
- 8.11 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne poskytovateli, pokud účastník používá koncových telekomunikačních zařízení, které nelze považovat za schválené podle všeobecného oprávnění č. VO-R/10/11.2016-13 k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu vydaného Českým telekomunikačním úřadem dne 22.11.2016 pod Čj. ČTÚ-90 291/2016-613 a dále v důsledku neoprávněného zásahu do zařízení umožňujícího poskytování služby, které vlastní nebo drží poskytovatel.
- 8.12 Účastník je dále povinen
- a) zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáži technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.
 - b) zajistit na svůj náklad propojení mezi telekomunikačním zařízením poskytovatele a koncovým zařízením účastníka, pakliže takové propojení neexistuje.

- c) Zajistit na svůj náklad vhodné prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele souvisejících s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky popsané v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.
- d) Neměnit bez účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení proti stavu při zřízení služby. Účastník je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením poskytovatele v koncovém bodu účastníka.
- e) Je-li předmětem pronájem digitálních okruhů a účastník není držitelem povolení a koncesní listiny na poskytování telekomunikačních služeb, ani se na něj nevztahuje všeobecné oprávnění, nesmí pronajaté okruhy dále pronajímat třetím osobám.
- f) Nepropojovat pronajaté okruhy používané pro přenos dat s veřejnou komutovanou sítí určenou pro telefonní službu a provozovanou v ČR nebo v zahraničí.
- g) Bez zbytečného odkladu písemně oznámit poskytovateli změny v údajích uvedených ve smlouvě (například změnu v příjmení nebo v adrese), nejpozději však do 7kalendářních dnů ode dne, ve kterém změna nastala.

9. Platební podmínky:

- 9.1 Poskytovatel vystavuje vyúčtování ceny a přehled za služby bezplatně v elektronické formě v zákaznickém účtu. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno a zasíláno prostřednictvím České pošty s.p. pouze na výslovnou písemnou žádost účastníka a za cenu stanovenou v ceníku služeb.
- 9.2 Elektronické vyúčtování ceny za služby bude poskytovatelem odesláno do zabezpečené klientské zóny účastníka dostupné na internetové adrese www.vochemurka.net v sekci přihlášení. Zde jsou vyúčtování archivována nejméně po dobu šesti měsíců od jejich vystavení.
- 9.3 Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté služby, může ho poskytovatel na prodlení upozornit i elektronicky nebo formou SMS.
- 9.4 Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté služby.

10. Poruchy a servisní zásahy

- 10.1 Hlášení poruchy nebo závady provede účastník telefonicky nebo e-mailem kontaktním osobám.
- 10.2 Informace účastníka (hlášení) o poruše musí obsahovat zejména:
 - a) číslo smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem
 - b) popis závady
 - c) čas vzniku závady, čas nahlášení závady

- d) jméno a příjmení osoby jednající jménem účastníka a jeho telefonické, případně jiné spojení.
- 10.3 Poskytovatel se zavazuje opravit běžné závady na vlastní síti v pracovních dnech do 24 hodin od nahlášení poruchy a v sobotu, neděli a o státních svátcích do 48 hodin od nahlášení poruchy.
- 10.4 Poskytovatel neodstraňuje a neodpovídá za poruchy u účastníka.
11. Zveřejnění všeobecných podmínek, jejich změny
- 11.1 Do platných všeobecných podmínek je možno nahlížet v sídle poskytovatele a na internetových stránkách poskytovatele www.vochomurka.net v sekci dokumenty. Na požádání účastníka mu poskytovatel poskytne návrh smlouvy, jednotlivé tarify, ceníky a všeobecné podmínky před podepsáním smlouvy v listinné podobě v sídle poskytovatele. Součástí smlouvy o poskytování služby je i potvrzení účastníka, že byl se všeobecnými podmínkami seznámen a že s ním bezvýhradně souhlasí.
- 11.2 Poskytovatel je oprávněn změnit podmínky smlouvy v celém rozsahu, tzn. i jakoukoli její součást, včetně těchto všeobecných podmínek. Změna se může týkat zejména poskytované služby (ceny, parametrů, podmínek poskytování, ukončení poskytování, aj.), práv a povinností (smluvních stran - jejich rozsahu, vyúčtování ceny, poplatků a způsobů plateb, reklamací, podmínek zpracování údajů, doručování, odpovědnosti za škodu a újmu, aj.), i jiných smluvních ujednání. Důvodem pro změnu podmínek smlouvy může být například inflace, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování služeb, změna technických nebo provozních podmínek poskytovatele.
- 11.3 Změnu dle bodu 11.2 je poskytovatel povinen zveřejnit nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takové změny a to v každé své provozovně a na svých internetových stránkách www.vochomurka.net a je povinen účastníka informovat o zveřejnění těchto plánovaných změn.
- 11.4 Pokud poskytovatel změní smluvní ujednání, u kterých zákon o elektronických komunikacích stanoví poskytovateli povinnost informovat účastníka o jeho oprávnění ukončit smlouvu, oznámí takovou změnu poskytovatel účastníkovi minimálně 1 měsíc přede dnem nabytím účinnosti takové změny a to stejnou formou, jakou si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Současně účastníka poučí o jeho právu ukončit smlouvu ke dni účinnosti změn, a kdy tato účinnost změn nastane.
- V případě, že účastník se změnou dle tohoto bodu nesusouhlasí, je povinen o tom písemně informovat poskytovatele nejpozději 10 dnů přede dnem nabytí účinnosti změn s oznámením, že ke dni účinnosti změn ukončuje smlouvu s poskytovatelem.
- 11.5 Účastník nemá právo ukončit smlouvu dle bodu 11.4, pokud dojde ke změně smluvních podmínek na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

11.6 Poskytovatel změní všeobecné podmínky nejpozději do jednoho měsíce ode dne nabytí účinnosti změny právních předpisů, která vyžaduje změnu těchto podmínek.

12. Ochrana osobních údajů

12.1 Poskytovatel uzavřením smlouvy získává od účastníka ke zpracování jeho osobní údaje – jméno, příjmení, rodné číslo (nebo datum narození, pokud rodné číslo nebylo přiděleno), adresu trvalého pobytu, bydliště, e-mailovou adresu, telefonní číslo, informace týkající se datových přípojení účastníka. Ochrana těchto údajů podléhá nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 (dále jen „GDPR“). Poskytovatel se stává správcem těchto osobních údajů.

12.2 Způsob a ochrana těchto údajů je popsána v samostatném dokumentu Zásady zpracování osobních údajů. Tento dokument je dostupný v klientské zóně na www.vochomurka.net.

13. Doručování písemností

13.1 Poskytovatel je oprávněn zasílat účastníkovi písemné zprávy, výzvy, upozornění, upomínky, oznámení a další písemnosti (dále jen „zprávy“) poštovní zásilkou na adresu účastníka, SMS zprávou na telefonní číslo účastníka, do klientské zóny účastníka a případně také na jeho e mail.

13.2 Účastník je oprávněn zasílat poskytovateli zprávy poštovní zásilkou na sídlo poskytovatele nebo prostřednictvím klientské zóny a to v souladu se zněním těchto podmínek a smlouvy. Účastník je oprávněn písemnosti doručit do sídla poskytovatele také osobně.

13.2 Za doručenou se považuje zpráva:

- a) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu, kterou účastník sdělil poskytovateli; zpráva, u které účastník odmítnul její převzetí.

Pro případ, že účastník odmítne takto zaslou písemnost převzít nebo mu ji nebude možné z jakéhokoliv důvodu doručit, považuje se zpráva za doručenou dnem, kdy ji účastník odmítne převzít, nebo uplynutím desátého dne od jejího odeslání;

- b) doručená elektronicky - zejména formou e-mailu, SMS, vložená do klientské zóny zřízené poskytovatelem pro každého účastníka; za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo;
- c) v případě, že se realizuje zasílání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost a se souhlasem účastníka, který tímto dává souhlas k zasílání e-mailu bez zabezpečení;
- d) při uzavření nebo změně smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku poskytovatel předá v souladu s ustanovením § 63 odst. 9 zákona o elektronických komunikacích účastníkovi, který je spotřebitelem, v písemné formě (listinné nebo elektronické) informace o podstatných náležitostech smlouvy.

14. Řešení sporů

- 14.1 Veškeré spory mezi poskytovatelem a účastníkem, které se týkají závazkových vztahů upravených smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami, bude snaha řešit primárně smírnou cestou. Pokud to nebude možné, postupuje se při řešení sporů podle ustanovení příslušných právních předpisů.
- 14.2 Pro rozhodování sporů mezi poskytovatelem a účastníkem, týkajících se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě, je v souladu s ustanovením § 129 zákona o elektronických komunikacích příslušný Český telekomunikační úřad. Takové řízení Český telekomunikační úřad rozhodne na základě návrhu kterékoli ze stran sporu.
- 14.3 Účastník, který je spotřebitelem (tedy fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), má právo na mimosoudní řešení jeho sporu s poskytovatelem. Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je pro takové mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (tzv. ADR) v oblasti elektronických komunikací příslušným subjektem Český telekomunikační úřad. Řízení se zahajuje na návrh spotřebitele. Více informací je dostupných na internetové adrese Českého telekomunikačního úřadu <https://www.ctu.cz/>.

15. ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

1) Služba změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále také jako „služba změny poskytovatele“) umožňuje zákazníkům změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné, a aby nedošlo k přerušení poskytování služby přístupu k internetu po dobu delší než 1 pracovní den.

2) Na službě změny poskytovatele se podílí: a) zákazník; b) nový poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu“); c) původní (stávající) poskytovatel služby přístupu k internetu (dále též „opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu“).

3) Pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu je potřebný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu (OKU kód), který je součástí příslušné smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

4) Služba změny poskytovatele je zákazníkovi poskytovaná bezplatně. To nevylučuje zpoplatnění zřízení přípojky, koncového bodu sítě, aktivační poplatek nebo jiné zpoplatnění zřízení služeb stanovené dle platného ceníku Poskytovatele, o kterém bude zákazník informován.

POSKYTOVATEL JAKO PŘEJÍMAJÍCÍ POSKYTOVATEL SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

1) Zákazník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, a má zájem uzavřít Smlouvu s Poskytovatelem, může požádat Poskytovatele jako přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

2) Zákazník v žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu uvede alespoň: a) své identifikační údaje; b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu; c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu; d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout; a e) OKU kód vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.

3) Poskytovatel do 1 pracovního dne od obdržení žádosti zákazníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti zákazníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

4) Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost zákazníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Neposkytne-li zákazník na výzvu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

5) Poskytovatel poskytne zákazníkovi před změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a v jejím průběhu potřebné informace o změně.

6) Změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhne nejpozději ve lhůtě 4 pracovních dnů, která začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele služby přístupu k internetu opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu. Poskytovatel a zákazník si mohou sjednat i pozdější den změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

7) Poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté se zákazníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu.

8) Ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu je nezbytné, aby u zákazníka měl Poskytovatel zřízený technologický bod pro poskytování služby (zejm. přípojka a/nebo koncový bod sítě Poskytovatele). Proto si Poskytovatel vyhrazuje právo termín změny poskytovatele služby přístupu k internetu oznámením zrušit a navrhnout nový, pokud je to třeba k zajištění nezbytné součinnosti operátora dostupné sítě nebo opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu, případně žádost zákazníka zrušit, pokud není možné technologický bod pro poskytování služby zřídit.

9) Je-li to technicky proveditelné, a pokud zákazník nepožaduje jinak, Poskytovatel realizuje změnu poskytovatele služby přístupu k internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.

10) Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Poskytovatelem.

POSKYTOVATEL JAKO OPOUŠTĚNÝ POSKYTOVATEL SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

1) Poskytovatel umožňuje zákazníkům změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. Proces změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

2) Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu poskytuje své služby za stejných 5 podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu.

3) Poskytovatel jako opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu objednávku změny poskytovatele služby přístupu k internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že zákazníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace podle ustanovení § 63c odst. 4 ZoEK.

4) Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem služby přístupu k internetu. Nebyla-li Smlouva ukončená již dříve, dojde k zániku závazku ze Smlouvy dnem ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu, pokud není na žádost zákazníka okamžik zániku závazku ze Smlouvy stanoven odlišně.

5) V případě, že ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu nedojde, Poskytovatel, bude-li to technicky možné, obnoví poskytování služby přístupu k internetu, a to až do doby, než dojde k úspěšné změně poskytovatele služby přístupu k internetu a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu.

SPOLEČNÁ USTANOVENÍ K PAUŠÁLNÍM NÁHRADÁM

1) Zákazník má právo na paušální náhradu dle vyhlášky č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu (dále jen „vyhláška o paušální náhradě“), pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

2) Zákazník má právo na paušální náhradu dle vyhlášky o paušální náhradě, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

3) Paušální náhrada činí 200,- Kč za každý započatý den prodlení, počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží zákazníkovi náhrada ve výši 400,- Kč za každý započatý den prodlení.

4) Při zneužití procesu přenesení čísla činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla. Nebude-li dodržen ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení činí za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč.

5) Při zneužití procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nebude-li dodržen ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální

náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení činí za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč.

6) Předpoklady a způsob uplatnění paušální náhrady: a) Zákazník je povinen zaslat Poskytovateli včasnou reklamaci skutečnosti, která může mít vliv na vznik nároku na paušální náhradu dle vyhlášky o paušální náhradě, a zároveň je tato reklamáce ze strany Poskytovatele shledána jako důvodná; b) V případě, že je reklamáce shledána jako důvodná, je zákazník oprávněn podat u Poskytovatele žádost o paušální náhradu s uvedením skutečností, které jsou rozhodné pro vznik nároku na paušální náhradu, společně se svou vlastní identifikací a číslem účtu, na který zákazník požaduje paušální náhradu uhradit; c) Poskytovatel uhradí zákazníkovi paušální náhradu na účet zákazníka bez zbytečného odkladu po obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu, nejpozději však do 30 dnů od obdržení oprávněné žádosti o paušální náhradu; d) Poskytovatel je kteroukoliv výše uvedenou paušální náhradu oprávněn započíst vůči pohledávkám, které má v době vzniku nároku na paušální náhradu za zákazníkem, který žádá o uhrazení paušální náhrady.

7) Právo na náhradu škody podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů 6 v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tímto není dotčeno.

16. Ustanovení společná a závěrečná

16.1 Tyto všeobecné podmínky, práva a povinnosti poskytovatele a účastníka z těchto všeobecných podmínek vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

16.2 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto všeobecných podmínek, která budou vkládána jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel i účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonně platnými a vynutitelnými, která se nejvíce přiblíží smyslu a účelu těchto všeobecných podmínek.

16.3 Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1. 2024.