

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „služeb“) a dalších souvisejících služeb společnosti SilesNet s.r.o. pro spotřebitele – uživatele služby

Společnost SilesNet s.r.o., IČ 25392280, se sídlem Ostravská 584/12, 737 01 Český Těšín, zapsána do obchodního rejstříku KS v Ostravě, v oddíle C, vložka 17812, (dále jen „poskytovatel“), poskytuje uživatelům služby na základě Smlouvy o zajištění trvalého přístupu do sítě Internet (dále jen „Smlouva“). Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „podmínky“) jsou součástí smlouvy.

1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

- 1.1 K uzavření Smlouvy je uživatel povinen předložit poskytovateli svůj doklad totožnosti. Poskytovatel si zaeviduje jméno a příjmení uživatele, jeho RČ nebo datum narození, adresu trvalého pobytu, tel. číslo a e-mail uživatele. Tyto údaje poskytovatel shromažďuje, zpracovává a užívá osobní údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely zajišťování provozu a ochrany sítí, doložení uzavření Smlouvy, vedení evidence uživatelů, vedení účtů, správy, poskytování a vyúčtování služeb, ochrany před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce s uživatelem.
- 1.2 Smlouva se uzavírá mezi poskytovatelem a uživatelem na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi uživatele poskytovateli. Pokud si uživatel přeje uzavřít smlouvu na dobu určitou, poskytovatel uživateli vyhoví, jedná se však o výjimečnou situaci.
- 1.3 Výpověď smlouvy lze doručit poskytovateli buď dopisem nebo mailem na e-mail poskytovatele. Poskytovatel potvrdí uživateli ukončení smlouvy a fakturace výlučně e-mailem. Pokud poskytovatel není schopen zajistit uživateli kvalitní službu, smlouvu lze ukončit dohodou obou smluvních stran.
- 1.4 Pokud uživatel využívá služby pomocí bezdrátového spoje prostřednictvím technického zařízení poskytovatele (dále jen „zařízení“), je povinen po ukončení smlouvy na výzvu poskytovatele zařízení vrátit – zařízení demontuje technik poskytovatele.
- 1.5 Pokud uživatel pronajímá u poskytovatele další zařízení, jakým je často wifi router, je povinen po ukončení smlouvy vrátit poskytovateli i toto zařízení.
- 1.6 Smlouvu lze měnit pouze formou písemných dodatků, podepsaných poskytovatelem a uživatelem.

2. SLUŽBY

- 2.1 Poskytovatel se Smlouvou zavazuje zajistit uživateli Službu. Služba zahrnuje přenos protokolu TCP/IP není-li dále uvedeno jinak.
- 2.2 Služba bude uživateli zpřístupněna prostřednictvím zařízení umožňujícího přenos dat mezi přípojným místem uživatele a distribučním bodem poskytovatele – typ služby WIRELESS. Zařízení je specifikováno v Technické specifikaci připojení, která je součástí smlouvy. Zařízení je majetkem poskytovatele a bude přenecháno do užívání uživateli a bude sloužit výhradně uživateli po dobu poskytování služby. Uživatel není oprávněn bez souhlasu poskytovatele zařízení přenechat či jinak zpřístupnit třetí osobě. Služba je poskytována uživateli také pomocí datového kabelu – jedná se o služby typu LANaccess nebo typu služby LANfiber.

Typy poskytovaných služeb:

WIRELESS – bezdrátové připojení k internetu pomocí zařízení poskytovatele

LANaccess – kabelové připojení k bezdrátové síti

LANfiber – kabelové připojení k optické síti

SERVERhousing – umístění PC uživatele v klimatizované místnosti, rozhraní 1GE, neomezený přenos

- 2.3 Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě 24 hodin denně, s tím, že poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služeb z důvodu údržby sítě nebo servisu sítě. Za dobu, po kterou nelze využívat službu pro poruchový stav spoje, za který odpovídá poskytovatel, a který byl uživatelem řádně nahlášen v souladu se Smlouvou, má uživatel právo na vrácení poměrné částky z ceny za službu, případně je situace řešena dohodou. Servisní zásah nahlášené poruchy bude proveden nejpozději do

2 pracovních dnů.

2.4 Zákaznická telefonní linka poskytovatele je kontaktní linkou pro případ přerušení služby, zhoršení její kvality nebo pro získání dalších informací, např. možnosti zprovoznění služby.

Provoz zákaznických tel. linek:

- telefon: 558 711 585 (provozní doba: po-pá 8.00-16.00)
- telefon: 777 27 28 28 (provozní doba: po-pá 7.00-20.00, so-ne 9.00-18.00)
- e-mail: podpora@silesnet.cz.

3. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY, SANKCE

Měsíční faktury za poskytovanou službu za období kalendářního měsíce jsou zasílány uživatelům vždy začátkem kalendářního měsíce se splatností 14 dnů. Uživatel je povinen dodržovat termíny splatnosti faktur vystavených poskytovatelem. Pokud je faktura po splatnosti, je poskytovatel oprávněn službu uživateli přerušit až do doby úhrady všech nezaplacených faktur v plné výši. Poskytovatel průběžně informuje uživatele o nezaplacených fakturách, jejich částkách a datech splatnosti formou elektronické upomínky, kterou zasílá na e-mail uživatele. Pokud uživatel nereaguje na upomínky a ostatní výzvy k úhradě, předává poskytovatel dluh uživatele k extérnímu vymáhání mimosoudní cestou společnosti, u které uživatel ponese náklady v souvislosti s vymáháním pohledávek.

Pohledávky do 1000 Kč navyšuje extérní společnost o náklady spojené s vymáháním ve výši 151,25 Kč (125 Kč + DPH) a pohledávky vyšší než 1000 Kč navyšuje o náklady spojené s vymáháním ve výši 302,50 Kč (250 Kč + DPH). Pokud uživatel dluh zaplatí, je jeho služba opět zprovozněna. Za obnovení služby po přerušení služby z důvodu neplacení faktur je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli poplatek ve výši 100,-Kč bez DPH.

Na žádost uživatele může poskytovatel službu přerušit. Po dobu přerušení služby není služba fakturována. Po obnovení služby účtuje poskytovatel poplatek ve výši 300,-Kč bez DPH.

4. ÚDAJE UŽIVATELŮ

4.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje uživatelů po ukončení smluvního vztahu pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, hodnocení platební morálky uživatele, účetních potřeb apod. Zpracování dat trvajících po ukončení smluvního vztahu bude ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZEK poskytovatel zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení.

4.2 Uživatel má právo na přístup k osobním údajům v souladu s ustanovením § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů. Uživatel má dále právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva stanovená v § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1 Uživatel 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. Přístupem ke kterékoli ze služeb uživatelem nebo jím zmocněnou osobou akceptuje uživatel příslušné lhůty a všeobecné podmínky poskytování služby. Dále uživatel přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.

5.2 Uživatel se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně jména, bydliště, korespondenčních údajů, e-mailové adresy či telefonního čísla, a to zaslaným e-mailem do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.

5.3 Smlouva se řídí právními předpisy ČR.

5.4 Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR.

5.5 Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2016.

Dne:

Podpis spotřebitele: