

# Obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti OPTINET s.r.o.

## OPTINET s.r.o.,

IČ: 10915591

sídlem Sládkova 372/8, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 86074

Bankovní spojení: Československá obchodní banka a.s.

č. účtu: 263447576/0300

vydané v souladu s ust. § 63 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) v platném znění a v souladu s ust. § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „obchodní podmínky“).

### Čl. 1. Předměty úpravy

1.1 Tyto obchodní podmínky upravují vztahy a podmínky pro zřízení koncového bodu veřejné komunikační sítě (dále též jen „koncový bod“), poskytování připojení k veřejné komunikační síti a poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „služby“) dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) v platném znění mezi poskytovatelem společností OPTINET s.r.o. (dále jen „poskytovatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou, která využívá služby (dále jen „účastník“) na základě uzavřené Smlouvy o připojení k veřejné komunikační síti a poskytování služby elektronických komunikací (dále jen „smlouva“).

### Čl. 2. Sdělení před uzavřením smlouvy

2.1 V případě, že účastník je fyzickou osobou, která využívá nebo žádá služby pro účely, které jsou mimo rámec její podnikatelské činnosti (dále jen „spotřebitel“) sděluje tímto poskytovatel účastníkovi v souladu s ust. § 1811 odst. 2) občanského zákoníku následující sdělení, které je současně smluvním ujednáním:

- a) totožnost, popřípadě telefonní číslo nebo adresa pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj poskytovatele: OPTINET s.r.o., Sládkova 372/8, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ: 10915591, tel.: 591141365 mail: [info@serfujeme.cz](mailto:info@serfujeme.cz)
- b) označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností: poskytování připojení k veřejné komunikační síti (např. připojení k internetu) případně poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací
- c) cena služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků je stanovena v Ceníku společnosti OPTINET s.r.o. (dále též jen „ceník“)
- d) platbu za služby lze provést v hotovosti či bezhotovostním převodem na účet poskytovatele;
- e) náklady na dodání nelze stanovit předem a mohou být dodatečně účtovány;
- f) údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv jsou stanoveny níže v těchto obchodních podmínkách v bodě 8. Reklamace;
- g) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku jsou stanoveny níže v těchto obchodních podmínkách v bodě 11. Ukončení smluvního vztahu;
- h) údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření: digitální obsah je funkční za předpokladu použití kompatibilních zařízení;
- i) údaje o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy: digitální obsah poskytovaný prostřednictvím připojení k veřejné komunikační síti vyžaduje HW a SW kompatibilní s protokoly IPv4, IPv6 a standardy ANSI/TIA/EIA-568-B, IEEE 802.3, IEEE 802.3u, IEEE 802.3ab, IEEE 802.3x, IEEE 802.1p, IEEE 802.1q, IEG 60603.

2.2 V případě, že účastník je spotřebitelem sděluje tímto poskytovatel účastníkovi dále v souladu s ust. § 1820 odst. 1) občanského zákoníku následující sdělení, které je současně smluvním ujednáním:

- a) náklady na prostředky komunikace na dálku - ŽÁDNÉ NEJSOU;
- b) povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu: poskytovatel je oprávněn požadovat placení za jím poskytované služby prostřednictvím zálohových plateb, případně je oprávněn požadovat zaplacení kauce, a to zejména s ohledem na charakter poskytované služby či bonitu účastníka;
- c) nejkratší doba, po kterou bude smlouva strany zavazovat, činí buďto 0 MĚSÍČŮ nebo 12 MĚSÍČŮ nebo 24 MĚSÍČŮ; nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat, si ve smlouvě určí účastník;
- d) cena služeb, případně způsob jejího určení za jedno zúčtovací období je stanovena v ceníku; pokud je cena služeb neměnná, je zúčtovacím obdobím vždy jeden měsíc;

- e) účastník je povinen kromě ceny za služby stanovené v ceníku a kromě poplatků stanovených v ceníku včetně aktivačního poplatku, zaplatit ke všem cenám za služby a poplatkům, včetně aktivačního poplatku, taktéž zákonem stanovenou daň z přidané hodnoty (pokud je poskytovatel plátcem této daně);
- f) lze využít práva na odstoupení od smlouvy; podmínky, lhůta a postupy pro uplatnění tohoto práva, jakož i formulář pro odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis, jsou uvedeny ve vzorovém poučení o právu na odstoupení od smlouvy a vzorovém formuláři pro odstoupení od smlouvy, které tvoří přílohu smlouvy;
- g) údaj, zda v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou, jsou uvedeny ve vzorovém poučení o právu na odstoupení od smlouvy, který tvoří přílohu smlouvy;
- h) údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo, je uveden ve vzorovém poučení o právu na odstoupení od smlouvy, který tvoří přílohu smlouvy;
- i) smlouva není smlouvou podle § 1837 písm. l) občanského zákoníku;
- j) mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů lze řešit podáním Českému telekomunikačnímu úřadu (dále též jen „ČTÚ“); podání lze učinit písemně na adresu ČTÚ resp. odborů pro oblasti, předložit osobně na podatelnu ČTÚ nebo ústně do protokolu. Podání je také možno učinit v elektronické podobě na elektronickou adresu podatelna@ctu.cz.

### Čl. 3. Popis poskytované služby

- 3.1 Jednotlivé služby, které poskytovatel poskytuje účastníkovi, jsou uvedeny ve smlouvě. Mezi tyto služby patří zejména zřízení koncového bodu, poskytování připojení k veřejné komunikační síti Internet, služby přenosu dat včetně zřízení a provozu e-mailové schránky, webhostingové služby, server housing a další související služby zahrnující zejména instalační práce, nastavení hardware a software v souvislosti se zřízením služeb.
- 3.2 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb, přičemž v těchto případech nemusí být dostupná žádná služba.
  - a) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity poskytovaných služeb v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení;
  - b) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemii;
  - c) v případě, že poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen na základě obecně závazného právního předpisu nebo na základě rozhodnutí příslušného orgánu veřejné moci;
  - d) v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.
- 3.3 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb v případě, že účastník:
  - a) porušuje smlouvu či obchodní podmínky;
  - b) je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění;
  - c) používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice;
  - d) v případě, že účastník rozesílá prostřednictvím poskytované služby nevyžádanou elektronickou poštu (spam), nebo v případech, kdy ze zařízení účastníka jsou vedeny elektronické útoky na zařízení poskytovatele či třetích osob.
- 3.4 V případě, že poskytovatel omezí nebo přeruší poskytování služeb z důvodů stanovených v ustanovení bodu 3.3 tohoto článku, nezavazuje se tím účastník povinnosti platit poskytovateli plnou cenu i za dobu trvání omezení či přerušení poskytování služeb.
- 3.5 Služba je poskytována v obvyklé kvalitě dané použitou technologií a typem objednané služby. Není-li ve smlouvě dohodnuto jinak, činí lhůta pro zahájení poskytování služby 1 měsíc ode dne uzavření smlouvy s výjimkou případů, kdy je potřeba pro poskytování služby vybudovat potřebnou technickou infrastrukturu; v takovýchto případech je lhůta pro zahájení poskytování služby 1 rok.
- 3.6 Poskytovatel má, vzhledem k jím užívané technologii pro poskytování služeb, zavedeny postupy, jejichž cílem by bylo měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací a které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení a k omezení maximálních přenosových rychlostí daných smlouvou. Jedná se o technologii tzv. traffic shapingu, která slouží k omezení maximální rychlosti přenášených dat, a to bez ohledu na množství přenesených dat (FUP). Důsledkem použití této technologie může být mírné dočasné zhoršení přenosových parametrů (latence, jitter) v případě přetížení účastnické přípojky.
- 3.7 Koncové zařízení účastníka musí být vždy kompatibilní s protokolem Ethernet (dle standardu IEEE 802.3) a vybaveno zásuvkou pro modulární konektor 8P8C (RJ-45);
- 3.8 Poskytovatel nevede veřejný seznam účastníků.
- 3.9 Účastník se zavazuje zajistit si předem příslušná povolení k instalaci veškerých technických prostředků nezbytných k provozování koncového bodu Poskytovatelem a umožnit Poskytovateli po celou dobu trvání smlouvy přístup k technickým prostředkům nezbytným k provozování koncového bodu za účelem jejich údržby a oprav, nezbytných k zajištění bezvadného poskytování

služeb.

- 3.10 V případě že účastník Poskytovateli neumožní instalaci technických prostředků nezbytných k provozování koncového bodu ve lhůtě 3 měsíců ode dne uzavření smlouvy, zavazuje se účastník zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč.
- 3.11 Účastník není oprávněn užívat technické prostředky nezbytné k provozování koncového bodu k jiným účelům, než k užívání služeb dle smlouvy. Účastník není oprávněn a nesmí poskytovat třetím osobám služby (zejména konektivitu do sítě Internet), s výjimkou případu, kdy k tomuto udělí poskytovatel výslovný předchozí písemný souhlas. V případě kterékoli povinnosti uvedené v tomto bodě se účastník zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč a to za každé jednotlivé porušení.
- 3.12 Účastník nesmí používat poskytované služby k poškozování třetích stran, zejména pak opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat, počítačových virů nebo hromadným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (reklama, propagace, nabídka zboží nebo služeb, ceníky zboží nebo služeb) - tzv. spamming.
- 3.13 Účastník nesmí zneužívat poskytované služby a softwarové nástroje sítě Internet k narušování provozu serverů a aktivních prvků Poskytovatele (zejména k pokusům o neoprávněné manipulace a zásahy do operačních systémů a softwarových nástrojů serverů). Servery a aktivní prvky Poskytovatele jsou proti narušování provozu systémově zabezpečeny a v případě, že se účastník pokusí o narušení jejich provozu, je poskytovatel oprávněn okamžitě přerušit poskytování služeb a odstoupit od smlouvy. Zabezpečení vlastního počítače (resp. lokální sítě) účastníka před jakýmkoliv neoprávněnými zásahy třetích osob je povinností účastníka.

#### Čl. 4. Nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory

- 4.1 Poskytovatel nabízí účastníkovi následující druhy servisních služeb a služeb zákaznické podpory:
- návody na nastavení připojení ke službám a koncových zařízení na internetových stránkách poskytovatele [www.serfujeme.cz](http://www.serfujeme.cz);
  - bezplatnou podporu prostřednictvím kontaktní e-mailové adresy: [hotline@serfujeme.cz](mailto:hotline@serfujeme.cz);
  - bezplatnou telefonickou podporu na tel. čísle technického oddělení 591 141 365, a to denně v době od 09:00 do 17:00;
  - placený servisní zásah technika u účastníka po objednání prostřednictvím technického oddělení. Cena servisního zásahu je uvedena v ceníku. V případě závady technického zařízení ve vlastnictví poskytovatele je servisní zásah bezplatný.

#### Čl. 5. Podmínky pro obnovení a ukončení služby

- 5.1 V případech omezení nebo přerušování poskytování služby uvedených v článku 3. bod 3.2 těchto obchodních podmínek poskytovatel obnoví službu bez zbytečného odkladu po odstranění překážky, která byla příčinou omezení nebo přerušování poskytování služeb
- 5.2 V případech omezení nebo přerušování poskytování služby uvedených v článku III bod 3.3 těchto obchodních podmínek poskytovatel obnoví službu bez zbytečného odkladu poté, co účastník prokazatelně odstraní překážku, která vedla k omezení nebo přerušování poskytování služby a zaplatí poskytovateli reaktivační poplatek dle ceníku.
- 5.3 Poskytování služby se ukončuje k okamžiku skončení smluvního vztahu mezi poskytovatelem a účastníkem založeného smlouvou. Účastník je povinen do 15 dnů ode dne skončení smluvního vztahu vrátit poskytovateli veškeré technické prostředky poskytovatele specifikované ve smlouvě nainstalované poskytovatelem účastníkovi, popř. umožnit v uvedené lhůtě poskytovateli odbornou demontáž těchto technických prostředků v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin. V případě porušení této povinnosti se účastník zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč.

#### Čl. 6. Cena za poskytované služby a splatnost

- 6.1 Účastník je povinen za poskytovatelem poskytnuté služby zaplatit poskytovateli cenu a poplatky ve výši platné v době poskytnutí služby a stanovené v Ceníku společnosti OPTINET s.r.o. (dále též jen „ceník“). Zaplacením za poskytnuté služby se pro účely této smlouvy rozumí okamžik připsání příslušné částky na účet poskytovatele a v případě placení v hotovosti okamžik fyzického převzetí hotovosti poskytovatelem.
- 6.2 Poskytovatel poskytne uživateli bezplatně v elektronické podobě na e-mailovou adresu uživatele uvedenou ve smlouvě souhrnné vyúčtování ceny za každou jednotlivou službu jednou položkou.
- 6.3 Poskytovatel předloží uživateli na písemnou žádost uživatele za úplaty vyúčtování ceny i v jiné formě než elektronické; v takovém případě je uživatel povinen uvést adresu, na kterou má být vyúčtování zasíláno. Poplatek za tuto službu je uveden v ceníku.
- 6.4 Poskytovatel ve vyúčtování ceny vyznačí zúčtovací období, které činí jeden měsíc, nedohodne-li s účastníkem jiné období a zajistí podání vyúčtování ceny tak, aby mohlo být účastníkovi dodáno do 10 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, a to způsobem stanoveným zákonem o poštovních službách nebo jiným způsobem, byl-li tento jiný způsob dodání s účastníkem dohodnut ve smlouvě.

6.5 Cena za poskytnuté služby je splatná vždy do 15 dní od data zdanitelného plnění uvedeného na vyúčtování. Ve stejné lhůtě jsou splatné rovněž veškeré poplatky uvedené v ceníku.

#### **Čl. 7. Neplacení nebo opožděné placení účtu, smluvní pokuta**

- 7.1 Nezaplátil-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny či poplatky za poskytnuté služby, poskytovatel jej upozorní upomínkou a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne odeslání upomínky. Po marném uplynutí náhradní lhůty může poskytovatel účastníku omezit poskytování dotčené služby zamezením přístupu ke službě. Účastník je povinen zaplatit poskytovateli poplatek za každou upomínku dle ceníku.
- 7.2 Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo nezřídit účastníkovi přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v případě, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo opakovaně opožděně platil nebo opakovaně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování. Opakovaným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti nebo zaplacení nejméně 5 vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti za období 12 měsíců.
- 7.3 V případě, že se účastník dostane do prodlení s placením ceny za poskytnuté služby či s placením jakýchkoli poplatků včetně aktivačního poplatku, které přesáhne 7 dní, zavazuje se účastník zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,15% z dlužné částky za každý započatý den prodlení až do zaplacení.

#### **Čl. 8. Reklamacce**

- 8.1 Účastník má právo uplatnit reklamaci vyúčtování ceny, poplatků nebo poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací, které mu poskytnul poskytovatel dle smlouvy.
- 8.2 Reklamaci vyúčtování ceny a poplatků musí účastník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne obdržení vyúčtování ceny či poplatků za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je účastník povinen reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamacce nemá odkladný účinek vůči povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu či poplatky, ČTÚ je však oprávněn v odůvodněných případech na žádost účastníka rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
- 8.3 Reklamaci poskytované služby je účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 8.4 Poskytovatel je povinen reklamaci vyúčtování ceny nebo poskytování služby vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce jednání s provozovatelem, jehož sídlo se nachází mimo Českou republiku, je povinen poskytovatel reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 8.5 V případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch uživatele, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny v hotovosti, či na účet uživatele uvedený ve smlouvě, nedohodnou-li se uživatel a poskytovatel jinak. Nedošlo-li k ukončení smlouvy, má poskytovatel právo zúčtovat rozdíl ceny v nejbližším následujícím vyúčtování služeb, nejpozději však do 30 dnů od vyřízení reklamacce. Po splnění těchto povinností a uspokojení práv uživatele není poskytovatel povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikla v důsledku přerušení služby.
- 8.6 Bylo-li možno službu využívat jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu provozního nebo technického charakteru na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním dohodnutým způsobem. Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi škodu, která mu vznikla v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby.

#### **Čl. 9. Řešení sporů**

- 9.1 Spory z právních vztahů založených smlouvou lze řešit mimosoudně dohodou smluvních stran.
- 9.2 V případě, že k dohodě nedojde, je k rozhodování takových sporů z právních vztahů založených smlouvou dána pravomoc ČTÚ.
- 9.3 Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem.

#### **Čl. 10. Změna smluvních podmínek a vyzoomění uživatele**

- 10.1 Poskytovatel má právo měnit smlouvu, obchodní podmínky, ceník, poučení o právu na odstoupení od smlouvy a formulář pro odstoupení od smlouvy a to v těchto případech: při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně provozovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, nebo při změně obecně závazných právních předpisů.
- 10.2 Provozovatel je povinen nejméně 30dní před nabytím účinnosti změn uveřejnit informaci o této změně ve všech svých provozovnách a také způsobem umožňujícím dálkový přístup. Dále je poskytovatel povinen informovat o této změně účastníka na

e-mailovou adresu účastníka uvedenou ve smlouvě. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených ustanovení § 63 odst. 1 písm. c) až q) zákona o elektronických komunikacích, nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Tuto informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání výúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích.

#### **Čl. 11. Ukončení smluvního vztahu**

11.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

11.2 Smlouvu lze vypovědět buďto kdykoli po nabytí účinnosti smlouvy nebo nejdříve po uplynutí 12 MĚSÍČŮ ode dne nabytí účinnosti smlouvy nebo nejdříve po uplynutí 24 MĚSÍČŮ ode dne nabytí účinnosti smlouvy, případně v jiné písemně dohodnuté lhůtě s tím, že nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat, a po kterou smlouvu nelze vypovědět, si při uzavření smlouvy zvolí účastník.

11.3 Dojde-li ze strany účastníka k výpovědi smlouvy uzavřené na dobu 12 MĚSÍČŮ nebo 24 MĚSÍČŮ či jinou dobu sjednanou ve smlouvě před uplynutím sjednané doby, je účastník povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši nákladů na zřízení koncového bodu (aktivační poplatek) dle ceníku nebo dle specifikace služeb a odpovídající délce trvání smlouvy.

11.4 Po uplynutí nejkratší doby, po kterou bude smlouva strany zavazovat, lze smlouvu vypovědět písemnou výpovědí, přičemž výpovědní lhůta činí dva měsíce a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

**Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1.5.2014**