

Všeobecné smluvní podmínky

1. Práva a povinnosti jednotlivých stran smlouvy

Poskytovatel umožní uživateli přístup do sítě Internet včetně využití elektronické pošty, ftp přístupu a umístění webových stránek na serverech ktnet.cz, klatovsko.cz nebo chodsko.cz. Doba ani délka připojení není nijak omezena. Přístup k Internetu je 24 hodin denně. Na základě udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů, uděluje uživatel provozovateli po dobu trvání této smlouvy právo shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informační a účtovací potřeby provozovatele a pro komunikaci s uživatelem. Poskytovatel i uživatel služby je zavázán považovat údaje související s poskytováním služby za důvěrné. Tyto údaje nesmí být zpřístupněny třetímu subjektu. Pokud se při poskytování služby dozví poskytovatel jakékoli informace o uživateli, jeho korespondenci, nebudou zpřístupněny třetímu subjektu bez souhlasu uživatele, případně nebude ani jinak umožněno zneužití v jeho neprospěch vyjma případů dle platných zákonů a dalších předpisů ČR. Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém. Poskytovatel neručí v případě poruchy systému za ztracená data. Neručí rovněž za případné škody vzniklé uživateli omezením nebo znemožněním přístupu k internetu z důvodu poruchy. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat nutnou údržbu a odstraňování hlášených poruch v nejkratším možném termínu. Poruchy nezaviněné uživatelem se odstraňují bezplatně, ostatní poruchy se budou řešit na základě dohody o úhradě. Uživatel poskytne poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro vybudování, údržbu i demontáž připojení v místě uživatele včetně přístupu do prostorů připojení. Uživatel nesmí při využívání služeb zasahovat do technického systému poskytovatele. Nesmí zasahovat do vybudovaného připojení a přiměřeně ho chránit před poškozením a zásahem třetí osoby. Dále uživatel nesmí jakýmkoli způsobem zasahovat do technických zařízení tak, aby byla ovlivněna kvalita služeb nebo funkčnost zařízení poskytovatele. Uživatel nebude využívat připojení k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy, obecně platnými v České republice či dobrými mravy. Případné spory týkající se předmětu Smlouvy se budou řešit přednostně pokusem o dohodu obou stran. Poskytované služby jsou garantovány výlučně smluvnímu partnerovi. Uživatel nesmí služby přístupu k síti Internet dále přeprodávat nebo poskytovat dalším osobám bez písemného souhlasu poskytovatele. K ohlášení poruch udržuje poskytovatel službu na **telefonním čísle 376 358 112,111,109 v pracovní době od 7:00 do 15:30 hodin nebo v mimopracovní době 602 24 26 26** nebo e-mailem na adrese **internet@investtel.cz**. Kontaktní místo pro osobní jednání je na adrese **Klatovy, Průmyslová 824** a to každý den od 07:00 do 15:00 hodin. Informace k připojení, aktuální ceníky i kontakty jsou zveřejněny na **www.investtel.cz** a na uvedeném kontaktním místě. Ve všech uvedených tarifech je zahrnuta bezplatná telefonická podpora při problémech při připojení, bezplatná základní zaškolení uživatelů internetu a bezplatný servis v případě nefunkčnosti připojení vinou poskytovatele.

2. Hlasové služby

K poskytovaným internetovým službám je možné aktivovat hlasovou službu TEL. Využívání této služby je uvedené ve Smlouvě spolu přiděleným telefonním číslem. Služba umožňuje přidělení telefonního čísla dle regionu, telefonní číslo je dostupné ze sítě poskytovatele a ostatních pevných nebo mobilních sítí. Služba umožňuje hlasová volání do pevných nebo mobilních sítí a využití dalších služeb uvedených v Ceníku. Každý uživatel má přístup k osobní webové stránce, na které je k dispozici detailní výpis uskutečněných volání. Přehled volání se udržuje v databázi po dobu dvou měsíců. Uživatel je povinen platit cenu za používání hlasové služby dle Ceníku jako součet jednotlivých uskutečněných hovorů případně dalších služeb za zúčtovací období. Minimální účtovací měsíční částka činí 42,- Kč plus DPH. Pokud uživatel provolá v účtovacím období částku menší než min. měsíční účtovací částka, je povinen uhradit částku ve výši minimální měsíční částky. Jako koncové zařízení uživatel použije jen zařízení doporučená poskytovatelem pro uvedenou hlasovou službu. Jedná se zpravidla o VoIP zařízení používající standart SIP.

3. Účtování a úhrady

Za poskytnutí služeb elektronických komunikací zaplatí uživatel poskytovateli paušální úhradu dle smlouvy. IP adresa je pevná neveřejná. Případné další služby jako rozšíření počtu emailových schránek, správa při použití veřejné IP adresy apod. jsou zpoplatňovány dle Ceníku a jejich rozsah a cena je uvedena v části „Rozsah a kvalita poskytovaných služeb“, případně „Další ujednání“ této smlouvy.

Platba bude prováděna vždy za uplynulý měsíc. Úhrady za služby poskytování internetu budou prováděny inkasním způsobem z účtu uživatele uvedeného v záhlaví této smlouvy. Inkaso bude prováděno vždy za uplynulý měsíc k 15. dni následujícího měsíce. Uživatel prohlašuje, že dá u svého bankovního ústavu souhlas k tomuto způsobu platby nejpozději do termínu první platby. Nebo je možné poplatky za službu hradit pravidelným bezhotovostním převodem na účet poskytovatele č. **109416042/0300**, konstantní a variabilní symbol je uveden v záhlaví této smlouvy. Zúčtovací období je zpravidla jeden kalendářní měsíc, daňový doklad (faktura) bude k dispozici v sídle společnosti na adrese **Klatovy, Průmyslová 824**. Po dohodě je možné zasílat vyúčtování elektronickou poštou nebo poštou za cenu 15,- Kč bez DPH. Pokud uživatel neuhradí platbu v řádném termínu, má poskytovatel právo okamžitě přerušit poskytování sjednané služby až do doby, kdy bude dlužná částka prokazatelně splacena. Uživatel je povinen uhradit poskytovateli za každou zaslanou upomínku o uhrazení dlužné částky cenu **50,- Kč plus DPH**. Opětovné zprovoznění služby po přerušení služby z důvodu neuhrazení vystavené vyúčtované částky je zpoplatňováno částkou **300,- Kč plus DPH**. Poskytovatel v této době neručí za ztrátu nebo poškození dat, ke které došlo v neprospěch uživatele v době, kdy byl uživatel odpojen.

4. Reklamáce

Uživatel uplatňuje reklamace vad, poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby písemně na uvedeném kontaktním místě podle § 64 **Zákona o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů**. Vznikne-li na systému připojení porucha vinou poskytovatele (a uživatel poruchu prokazatelně nahlásil), poskytuje

poskytovatel slevu z platby adekvátní času poruchy a to 1/30 z měsíčního paušálního poplatku za každý den, kdy uživateli nebyla poskytnuta služba, trval-li souvislý výpadek připojení déle než 12 hodin. Pokud by služba byla závadou na systému poskytovatele nedostupná uživateli více než deset dní v jednom měsíci, nebude Uživateli účtován žádný měsíční poplatek. Za čas začátku poruchy se považuje čas nahlášení závady na výše uvedená servisní čísla.

Účastník, který je spotřebitelem, je oprávněn: a.) k využití práva na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dní, b.) žádat zřízení Služeb dříve než 14 dní po uzavření smlouvy, avšak v případě odstoupení, je povinen uhradit poměrnou část využívaných Služeb v ceně dle Smlouvy, a také je povinen uhradit celý poplatek za montáž, neboť bez tohoto by nebylo možno Službu využívat, a to ve výši dle Ceníku.

Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Správním orgánem příslušným k řešení sporů ze smlouvy je Český telekomunikační úřad, případně soud, a to v případech, kdy mezi smluvními stranami nebyla sjednána rozhodčí doložka. Účastník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

5. Ostatní ujednání

V případě nového připojení poskytovatel instaloval uživateli připojení k internetu dle podepsaného "Montážního listu". Uživateli bylo předáno a instalováno zařízení včetně údajů potřebných k nastavení technických prostředků nezbytné pro připojení k internetu výše uvedeným způsobem. Na prodané zařízení se vztahuje záruka 2 roky. Služby elektronických komunikací dle uvedené specifikace jsou funkční.

Uživatel a poskytovatel sjednávají základní zřizovací poplatek dle sjednaného tarifu, který je uživatel povinen uhradit poskytovateli v případě, že bude smluvní vztah založený touto smlouvou ukončen dříve, než po uplynutí 12 celých kalendářních měsíců po uzavření této smlouvy. V případě, že uživatel bude plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy a smluvní vztah bude trvat nejméně po dobu celých 12 kalendářních měsíců, sjednává se zřizovací poplatek ve zvýhodněné výši.

Ceník připojovacích poplatků:

Bez závazku	Závazek 12 měsíců
2500,- Kč	0,- Kč

Ceny jsou uvedeny bez DPH

6. Ověřovací kód účastníka (OKU)

Účastník má právo požádat Poskytovatele o vydání **ověřovacího kódu účastníka (OKU)** za účelem přenosu služby přístupu k internetu k jinému poskytovateli. Žádost o OKU lze podat prostřednictvím zákaznického portálu, e-mailem, telefonicky nebo osobně. Poskytovatel vydá OKU **nejpozději do 3 pracovních dnů** od doručení žádosti. OKU je předáno vhodným způsobem, zejména e-mailem, SMS zprávou nebo prostřednictvím zákaznického portálu, a je **platné 30 dnů od data vydání**. Vydání OKU je **bezplatné a není výpovědí smlouvy**. Existence smluvního závazku není důvodem k odmítnutí vydání OKU. Případné finanční vypořádání se řídí těmito VSP a Ceníkem. OKU slouží výhradně k přenosu služby přístupu k internetu.

7. Trvání, rozsah a zánik smlouvy

Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou (s dodržením závazku dle smlouvy). Výpovědní lhůta je 30dnů a začíná běžet následující den po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Za doručení se přitom považuje i odmítnutí převzetí výpovědi, znemožnění jejího doručení nebo uložení výpovědi ve formě doporučeného dopisu na poště, což platí, i když se adresát o jejím uložení nedozvěděl. Veškeré změny společně s aktuálními podmínkami budou vždy dostupné na www.investtel.cz a na uvedeném kontaktním místě. V případě takovýchto změn služeb obecně ve prospěch uživatele a při zachování stejné částky za úhradu služby nebude poskytovatel ani uživatel vyžadovat změnu smlouvy a zaplacením úhrady za službu se považují změny za odsouhlasené. Případné další služby nebo jiná ustanovení mohou být uvedeny v části "Další ujednání" a tyto mají přednost před příslušnými články uvedenými ve "Všeobecných smluvních podmínkách". Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá strana obdrží jeden.

Aktuální a kompletní ceník služeb je dostupný na adrese www.investtel.cz, nebo na kontaktním místě pro osobní jednání na adrese **Klatovy, Průmyslová 824** a to každý den od 07:00 do 15:00 hodin.