

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací firmy Vladimír Samek - (Sam-net.cz)

(platnost od 1.1.2021)

I. Úvodní ustanovení

1. Předmětem úpravy Všeobecných obchodních podmínek veřejně dostupných služeb elektronických komunikací firmy Vladimír Samek (dále jen VOP) je poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejné komunikační sítě, a to na základě Smlouvy o poskytování přístupu k síti Internet (dále též Smlouva) uzavřené mezi: Vladimír Samek se sídlem: Zbraslavice 34, 28521, Zbraslavice, ičo:64157032 jako poskytovatelem (dále též Poskytovatel) na straně jedné a uživatelem na straně druhé.

2. Uzavřením Smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli veřejně dostupné služby elektronických komunikací specifikované v příloze č.1 v souladu s VOP a uživatel se zavazuje hradit poskytovateli úplatu dle platného ceníku poskytovaných služeb (dále jen ceník). Aktuální ceník je zveřejněn na webových stránkách poskytovatele (www.sam-net.cz).

3. Služby elektronických komunikací poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy o poskytování přístupu k síti Internet. Uživatel vybírá a objednává služby z aktuální nabídky poskytovatele. Jestliže poskytovatel poskytuje více služeb sdružených do balíčku služeb, nahlíží se na celý balíček jako na jedinou službu. Parametry poskytované služby elektronických komunikací, jakožto i zvláštní ujednání vztahující se k poskytované službě jsou stanoveny specifikací služby (příloha č.1).

4. Není-li dále stanoveno jinak, platí pro účely této smlouvy, že:

Adresou přípojky se rozumí bytová jednotka nebo nebytový prostor, v němž se nachází koncové místo.

Adresa přípojky je smluvními stranami sjednána ve Smlouvě.

Aktivačním poplatkem se rozumí poplatek stanovený platným ceníkem za aktivaci služeb. Poskytovatel je oprávněn poskytnout uživateli při sjednávání smlouvy slevu z aktivčního poplatku a to až do celé jeho výše. Zákaznická podpora je soubor služeb a informací pro zákazníky dostupný pod jedním telefonním číslem prostřednictvím běžných telefonních služeb.

Doručovací adresou se rozumí poštovní adresa určená k doručování veškerých písemností souvisejících se Smlouvou. Každá ze smluvních stran je povinna zajistit řádné přebírání korespondence na doručovací adrese. Neoznámí-li smluvní strana druhé smluvní straně písemně jinou doručovací adresu, je doručovací adresa adresa uvedená ve smlouvě.

Propagační nabídkou se rozumí nabídka služeb elektronických komunikací, které budou uživateli na základě uzavřené smlouvy poskytovány za zvýhodněných podmínek, pokud uživatel dodrží podmínky stanovené propagační nabídkou.

Smluvními podmínkami se rozumí Smlouva, specifikace jednotlivých služeb, tyto VOP a veškeré další dokumenty, které upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran.

Specifikace služeb je smluvní dokument, v němž jsou uvedeny parametry jednotlivých služeb objednaných uživatelem a poskytovaných poskytovatelem.

Zákaznickým portálem se rozumí softwarová aplikace provozovaná poskytovatelem, která prostřednictvím počítačové sítě Internet umožňuje komunikaci mezi poskytovatelem a uživatelem.

Zařízením sloužícím k užívání služby se rozumí přídatné technické zařízení, které je určeno k užívání služeb poskytovaných na základě smlouvy (modem, router, telefonní přístroj apod.).

II. Aktivace služby a objednání doplňkových služeb, propagační nabídky

1. Poskytovatel poskytuje své služby prostřednictvím sítě elektronických komunikací. Koncovým bodem je rozhraní s konektorem RJ45, jehož prostřednictvím je uživatel připojen k síti elektronických komunikací provozované poskytovatelem. Umístění koncového bodu určuje poskytovatel. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost jakéhokoli propojení, které se nachází za koncovým bodem.

2

2. Poskytovatel provede instalaci zařízení sloužících k užívání služby a jejich připojení k síti elektronických komunikací v místě uvedeném ve smlouvě jako adresa přípojky na základě závazné objednávky uživatele.

3. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli veškerou součinnost pro řádnou instalaci zařízení sloužících k poskytování služby. Uživatel je zejména povinen upozornit včas pracovníka provádějícího instalaci na umístění vedení elektrické energie a jiných obdobných zařízení. Neučiní-li tak, neodpovídá poskytovatel za škodu vzniklou na zařízeních uživatele při instalaci zařízení sloužících k poskytování služby.

4. Za předem dohodnutých podmínek si může uživatel provést instalaci zařízení sám, poskytovatel musí provést kontrolu instalace a následně připojení do sítě.

5. Zahájení poskytování objednaných služeb může poskytovatel podmínit zaplacením aktivčního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem.

6. Nabízí-li poskytovatel ke službě specifikované ve smlouvě doplňkové služby, je objednatel oprávněn tyto služby čerpat za podmínek stanovených těmito VOP a zvláštními podmínkami doplňkové služby. Zvláštní podmínky doplňkové služby jsou přístupné na webových stránkách poskytovatele. Uživatel se zavazuje seznámit se s nimi před objednáním doplňkové služby a řídit se jimi po celou dobu jejího užívání.

7. Uživatel je oprávněn využít při uzavření služby některou z propagačních nabídek poskytovatele.

Rozhodne-li se uživatel zvolit některou z propagačních nabídek, vzniká mu právo na užívání služby za zvýhodněných podmínek nebo na obdržení zvláštního plnění ze strany poskytovatele, dodrží-li podmínky zvolené propagační nabídky. Označení zvolené propagační nabídky a podmínky jejího užívání jsou pak

uvedeny ve specifikaci služeb. Výhody propagační nabídky mohou spočívat v:

- poskytnutí zařízení sloužících k užívání služby za zvýhodněných podmínek,
- dočasném snížení výše úplaty, kterou je uživatel povinen hradit za poskytnuté služby,
- bezplatné instalaci přípojky,
- poskytnutí služby za zvýhodněných podmínek oproti standardnímu ceníku poskytovatele.

8. Čerpání výhod propagační nabídky je podmíněno využíváním služby minimálně po dobu 1 roku, pokud není ve smlouvě či specifikaci sjednáno jinak.

9. Nedodrželi-li uživatel podmínky využívání propagační nabídky, vyhotoví poskytovatel kalkulaci finančního vypořádání smluvních stran dle těchto pravidel:

- spočívá-li propagační nabídka v poskytnutí zařízení za zvýhodněných podmínek, zaplatí uživatel poskytovateli 1/12 hodnoty zařízení za každý započatý měsíc užívání, a to až do dne vrácení zařízení poskytovateli, nebo uhradí poskytovateli hodnotu zařízení, které se ke dni úhrady vypořádání stane výlučným vlastnictvím uživatele. Právo volby mezi těmito způsoby plnění náleží uživateli, který je povinen sdělit způsob vypořádání poskytovateli ve výpovědi prováděcí smlouvy, k níž se propagační nabídka vztahovala. Nevykoná-li uživatel své právo volby, přechází právo volby na poskytovatele;
- spočívá-li propagační nabídka v dočasném snížení výše úplaty za poskytnuté služby, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli částku rovnající se rozdílu běžného měsíčního plnění a zvýhodněného měsíčního plnění za každý započatý měsíc užívání služby;
- spočívá-li propagační nabídka v poskytnutí služby za zvýhodněných podmínek oproti standardnímu ceníku poskytovatele, je uživatel povinen uhradit poskytovateli rozdíl mezi standardní a zvýhodněnou cenou za dobu, po kterou uživatel užíval službu za zvýhodněných podmínek.

III. Zařízení sloužící k užívání služby

1. Zařízení sloužící k užívání služby si uživatel zakoupí při jeho instalaci a je ve výhradním vlastnictví uživatele.

2. Pokud se na tom smluvní strany dohodnou, zapůjčí poskytovatel uživateli zařízení sloužící k užívání služby po dobu trvání Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku VOP. Zapůjčení těchto zařízení není součástí poskytované služby. Při předání zařízení je stranami sepsán Dodatek ke smlouvě.

3. Zapůjčená zařízení zůstávají ve vlastnictví poskytovatele, uživatel proto není oprávněn s nimi jakkoli nakládat, zejména není oprávněn je převést na třetí osobu, zastavit je, či poskytnout je někomu jinému, ať už bezplatně nebo za úplatu.

4. Uživatel odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení. Pokud dojde k poškození zařízení vlivem přepětí elektrické energie, je uživatel povinen uhradit škodu vzniklou na zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou zapůjčeným zařízením.

5. Uživatel je povinen zabezpečit zapůjčené zařízení proti ztrátě a poškození a užívat je tak, aby nedocházelo k nadměrnému opotřebení zapůjčeného zařízení. Uživatel není oprávněn připojovat k zapůjčenému zařízení žádná technická zařízení či přístroje, které nesplňují požadavky stanovené obecně závaznými předpisy České republiky nebo příslušnými technickými normami.

3

6. Uživatel je povinen seznámit se s návodem k použití zapůjčených zařízení, jakož i další dokumentací, která je k zařízení přiložena, a dodržovat pokyny v tomto návodu obsažené, jinak odpovídá za škodu vzniklou na zapůjčeném zařízení. Uživatel je povinen seznámit s těmito pokyny všechny osoby, jimž umožní přístup k zapůjčeným zařízením a manipulaci s nimi. V případě jejich porušení uživatelem nebo jinými osobami, kterým uživatel umožnil přístup k zařízením, odpovídá uživatel za škodu na zařízeních vzniklou.

7. V případě porušení povinností uvedené v předchozím odstavci je poskytovatel oprávněn požadovat po uživateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 2.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti. Nárok na náhradu škody zůstává nedotčen.

8. Případné poruchy na zapůjčeném zařízení je uživatel povinen nahlásit poskytovateli neprodleně, nejpozději do jednoho týdne. Poskytovatel dle své úvahy závady na zařízení odstraní nebo uživateli zapůjčí zařízení jiné. Uživatel v žádném případě není oprávněn do zařízení jakkoli sám zasahovat a nenáleží mu žádná náhrada za náklady vynaložené s případnou opravou zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která by uživateli mohla vzniknout v souvislosti s poruchou zapůjčeného zařízení. Jestliže v důsledku poruchy na zapůjčeném zařízení uživatel nemůže užívat službu, pro jejíž čerpání je zařízení určeno, poskytne poskytovatel uživateli přiměřenou slevu z ceny služby, jejíž čerpání bylo poruchou zařízení znemožněno. Sleva bude poskytnuta za období počínající dnem následujícím po dni, v němž byla závada poskytovateli nahlášena, a končící dnem, kdy byla vada odstraněna. Poskytovatel informuje uživatele o způsobu vypořádání poskytnuté slevy.

9. Uživatel nemá nárok na převod vlastnického práva k zapůjčenému zařízení. Smluvní strany se mohou dohodnout na odkupu zapůjčeného zařízení uživatelem.

10. Uživatel je povinen vrátit zapůjčené zařízení do týdne od ukončení Smlouvy bez ohledu na způsob, jakým byla Smlouva ukončena.

11. Poskytovatel je oprávněn požadovat předčasné vrácení zapůjčeného zařízení, jestliže uživatel vypůjčené zařízení neužívá řádně, zejména jestliže je užívá v rozporu se Smlouvou nebo účelem, k němuž zařízení slouží. Uživatel je povinen vrátit zapůjčené zařízení též tehdy, došlo-li k takové změně Smlouvy, dle níž uživatel nevyužívá nadále službu, k jejímuž užívání je zapůjčené zařízení určeno. Uživatel je v těchto případech povinen vrátit zapůjčené zařízení do jednoho týdne od ukončení užívání služby, k jejímuž užívání je zařízení určeno. Závazek vrátit zapůjčené zařízení může uživatel splnit i tak, že s poskytovatelem sjedná termín provedení deinstalace poskytovatelem a umožní pracovníku poskytovatele deinstalaci ve sjednaném termínu provést.

12. Uživatel je povinen zapůjčené zařízení vrátit nepoškozené, plně funkční a včetně veškerého příslušenství tak, jak je převzal (zejm. kabely, napájecí adaptér apod.). Uživatel zapůjčené zařízení vrátí osobně nebo

poštou poskytovateli. Náklady spojené s vrácením zapůjčeného zařízení nese uživatel. Riziko poškození či ztráty zařízení při jeho přepravě za účelem vrácení poskytovateli nese uživatel. Poskytovatel je oprávněn odeprít převzetí zapůjčeného zařízení, jestliže uživatel zařízení vrací poškozené, nefunkční či neúplné.

13. Nesplní-li uživatel svou povinnost vrátit řádně a včas zapůjčené zařízení, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení.

IV. Užívání poskytovaných služeb

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své služby v souladu s obecně závaznými předpisy v rozsahu a kvalitě sjednané ve Smlouvě a navazujících dokumentech.

1.1 Pokud Účastník využívá od poskytovatele i další služby paralelně se službou přístupu k internetu (např. služby IPTV, VoIP či webhosting), může dojít k jejich

vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu, a to na úkor kvality služby přístupu k internetu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb

přístupu k internetu, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry, a to zejména s horší rychlostí stahování a nahrávání.

Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení

velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit

vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (ktomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Poskytováním služby přístupu

k internetu s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

1.2 Snížení rychlosti stahování dat na minimální (viz Definice internetových tarifů), případně blízko k minimální hodnotě, může mít za následek zpomalení

načítání webového obsahu (např. přehrávání videa, zhoršená kvalita obrazu při internetovém hovoru aj.). Poskytování Služby je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.

1.3 Snížení rychlosti odesílání dat na minimální (viz Definice internetových tarifů), případně blízko k minimální hodnotě, může mít za následkem zpomalení odesílání obsahu (např. odesílání elektronické pošty, včetně komunikátorů, a to jak obrazových a

zvukových, prodloužení doby nahrávání či

odesílání větších souborů aj.). Poskytování Služby je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.

1.4 Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání

a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný

dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

1.5 V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky (viz Definice internetových tarifů) výkonu Služby, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Účastník oprávněn poskytovanou službu reklamovat postupem dle článku 6 těchto Podmínek.

1.6 Dalšími parametry ovlivňujícími kvalitu Služby mohou být latence, ztrátovost paketů a kolísání přenosu (jitter).

1.7 Latencí se rozumí časová prodleva mezi požadavkem na provedení akce a jeho vyřízením – tzn. doba, za kterou datagram urazí cestu mezi dvěma počítači a zpět. Dopadem zvýšené latence může být především omezení či úplná nemožnost hraní online počítačových her, či tzv. lagování těchto her.

1.8 Ztrátou paketů se rozumí chyba při přenosu dat, kdy jeden nebo více paketů v počítačové síti nedosáhne svého cíle. Dopadem ztráty paketů mohou být znatelné problémy s výkonem nebo odchylky při službách jakými jsou streamování, hraní online počítačových her či videokonferencích. Pokud je však prodleva a ztráta paketů přijatelná, nemusí mít žádný negativní vliv.

1.9 Kolísáním přenosu se rozumí kolísání velikostí zpoždění paketů při průchodu sítí. Dopadem vyššího kolísání přenosu může být nestabilita internetového připojení a z toho vznikající důsledky dle předchozího odstavce těchto Podmínek.

1.10 V případě negativních dopadů dalších parametrů dle odstavců 1.7, 1.8 a 1.9 těchto Podmínek na poskytování Služby je však poskytování Služby zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy.

1.11 Měření rychlosti internetových služeb, sloužící pro kontrolu rychlosti připojení je Poskytovatelem prováděno na vrstvě aplikační.

2. Uživatel se dále zavazuje,

- že poskytované služby bude využívat v souladu s platnými právními předpisy České republiky,

- že poskytované služby nezneužije k páchání jakékoli protiprávní činnosti,

- že nepřipojí nebo neumožní připojení k zařízení třetí osobě bez souhlasu poskytovatele,

- že nebude jakkoli zasahovat do zařízení poskytovatele,

- že nebude připojovat k síti taková zařízení, jejichž povaha nebo účel odporují obecně závazným předpisům a smluvním podmínkám,

- že nebude šířit jakékoli nástroje ohrožující bezpečnost sítí poskytovatele i třetích osob

3. Uživatel bere na vědomí, že nese veškerou odpovědnost za způsob, jakým poskytované služby využívá, jakož i za obsah dat, která odesílá a ukládá.

4. Porušení ujednání tohoto článku představuje závažné porušení smluvních podmínek a může být důvodem k výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele. Poskytovatel je rovněž oprávněn požadovat v takovém případě zaplacení smluvní pokuty až do výše 15.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.

Právo poskytovatele na náhradu škody zůstává nedotčeno.

V. Kvalita poskytované služby, vady poskytované služby a jejich reklamace

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své služby v kvalitě sjednané ve smlouvě nepřetržitě. Služba je

poskytnuta vadně, nemůže-li uživatel z důvodu ležících prokazatelně na straně poskytovatele užívat objednané služby ve smlouvou sjednané kvalitě nebo může-li tyto služby užívat jen omezeně. Vadou poskytované služby není vada, jejíž příčina vznikla za koncovým bodem.

4

2. Reklamací uplatňuje uživatel u poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co zjistí vadu služby. Veškeré vady služby oznamuje uživatel poskytovateli prostřednictvím zákaznického servisu (telefonicky nebo SMS).
3. Poskytovatel uživatele bezodkladně vyrozumí o příčině výpadku či vady, pokud mu tyto příčiny jsou známy a o lhůtě, během níž je možné vadu odstranit.
4. Poskytovatel vadu odstraní na své náklady tak, že obnoví dodávku původní služby. Umožňuje-li to povaha poskytované služby, je poskytovatel oprávněn odstranit vadu též tak, že po projednání s uživatelem poskytne uživateli náhradní službu, která se svými parametry blíží původně poskytované službě.
5. Vady vzniklé přímo u poskytovatele poskytovatel odstraní co nejdříve v souladu se Smlouvou a VOP, vady vzniklé u třetích subjektů poskytovatel ohlásí u těchto subjektů a je-li to možné, zajistí jejich odstranění.
6. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel vyjma případů, kdy závada vznikla zaviněním uživatele nebo osoby, které uživatel umožnil využívat službu nebo přístup k zařízením potřebným k využívání služby.
7. V případě, kdy uživatel mohl využívat objednanou službu jen částečně, anebo jí nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, má právo na přiměřenou slevu z ceny poskytované služby. Sleva přísluší ve výši odpovídající poměrné části úhrady za poskytované služby za období ode dne následujícího po nahlášení závady až do dne odstranění závady.
8. Vyskytne-li se stejná vada poskytnuté služby opakovaně během jednoho kalendářního měsíce, náleží uživateli sleva ve výši odpovídající poměrné části úhrady za poskytované služby již ode dne nahlášení vady. Opakovaným výskytem vady se přitom rozumí, vznikne-li táž vada alespoň třikrát během jednoho kalendářního měsíce a výskyt vady je uživatelem ve všech případech poskytovateli řádně nahlášen.
9. Nárok na slevu uživatel uplatňuje emailem nebo písemně na adrese sídla poskytovatele. Nárok je třeba uplatnit ve lhůtě dvou měsíců ode dne odstranění závady, jinak zaniká. Nárok na slevu nevzniká, pokud byla uživateli poskytnuta náhradní služba. Poskytovatel rozhodne o uplatněném nároku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od jejího uplatnění. Uzná-li poskytovatel reklamaci zcela nebo zčásti, vyrozumí uživatele o výši slevy, která mu náleží a dohodne způsob vypořádání poskytnuté slevy.
10. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou uživateli v důsledku přerušení nebo omezení poskytované služby.
11. V případě neoprávněné reklamace je poskytovatel oprávněn požadovat po uživateli náhradu nákladů spojených s výjezdem technika, přičemž výše těchto nákladů je stanovena paušální částkou uvedenou v platném ceníku.

VI. Servisní služby

1. Poskytovatel na své náklady odstraní vady a poruchy zařízení sloužících k užívání služeb, vyjma těch vad a poruch, za které odpovídá uživatel. Vady, za které odpovídá uživatel, poskytovatel odstraní na náklad uživatele, příp. jejich odstranění zajistí na náklad uživatele u třetí osoby.
2. Vady na technických zařízeních až po koncové místo odstraní poskytovatel v místě instalace. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, zejména je povinen umožnit mu přístup ke koncovému zařízení a k zapůjčeným zařízením sloužícím k užívání služby.
3. Vady a poruchy, za které dle těchto podmínek odpovídá uživatel, odstraní poskytovatel za úplatu ve výši stanovené platným ceníkem.

VII. Úhrada za poskytované služby a její vyúčtování

1. Uživatel se zavazuje zaplatit poskytovateli úhradu za poskytované služby ve výši dle platného ceníku. Aktuální cena platná ke dni uzavření smlouvy je uvedena ve Smlouvě.
2. V případě, že je uživateli vystavována faktura za služby předem, je uživatel povinen provést úhradu v termínu splatnosti faktury. Datem splatnosti se rozumí datum připsání finančních prostředků na účet poskytovatele.
3. V případě, že si uživatel služby předplácí, je povinen uhradit úplatu za užívání poskytovaných služeb vždy do desátého dne příslušného kalendářního měsíce bankovním převodem na účet poskytovatele. Datem úhrady se rozumí datum připsání finančních prostředků na účet poskytovatele.
4. Poskytovatel vystaví uživateli souhrnný daňový doklad po připsání všech tří plateb, vždy do deseti dnů po skončení kalendářního čtvrtletí.
3. Uživatel je povinen dodržet identifikační údaje svých plateb, aby je bylo možno strojově zpracovat, zejména dbát na správnost variabilního symbolu.

VIII. Reklamacie vyúčtování

1. Námitky směřující proti vyúčtování za poskytnuté služby uživatel uplatňuje přímo u poskytovatele. Reklamací na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek. O opaku je oprávněn rozhodnout Český telekomunikační úřad.
2. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamacie.

5

3. V případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch uživatele, je poskytovatel povinen vrátit uživateli rozdíl ceny na účet uživatele uvedený ve Smlouvě nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamacie.

IX. Opožděné placení

1. Nezaplatí-li uživatel ve lhůtě splatnosti úplatu za poskytované služby, poskytovatel uživatele na tuto skutečnost upozorní a stanoví mu náhradní lhůtu plnění. Po marném uplynutí náhradní lhůty je poskytovatel oprávněn omezit uživateli přístup k objednaným službám nebo poskytování služeb dočasně přerušit, a to až

do vyrovnání všech závazků uživatele vůči poskytovateli. Povinnost uživatele hradit úplatu za poskytované služby zůstává nedotčena.

2. V případě prodlení uživatele se zaplacením úplaty za poskytované služby může poskytovatel požadovat po uživateli zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

3. Přesáhne-li doba prodlení uživatele se zaplacením úplaty za poskytované služby dobu 2 měsíců, vzniká poskytovateli dále právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 1000 Kč. Nárok poskytovatele na náhradu škody zůstává ujednáním o smluvní pokutě nedotčen.

X. Omezení provozu sítě

1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost poskytovaných služeb v rozsahu stanoveném smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.

2. Poskytovatel je oprávněn ze závažných technických či provozních důvodů omezit či dočasně přerušit poskytování objednaných služeb. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služeb, jestliže hrozí nebezpečí přetížení sítě nebo z důvodů vyšší moci (vichřice, přerušeni dodávek elektrické energie). Lze-li to po poskytovateli spravedlivě požadovat, upozorní poskytovatel uživatele na plánované výpadky poskytované služby prostřednictvím SMS nebo emailu.

3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která uživateli vznikla v souvislosti s přerušením či omezením rozsahu poskytovaných služeb.

XI. Omezení a přerušeni poskytování služeb

1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb nebo omezit uživateli přístup k těmto službám, dozví-li se, že uživatel objednané služby užívá v rozporu se smluvními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy či dobrými mravy a uživatel v tomto jednání pokračuje i po předcházejícím upozornění.

2. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb či omezit přístup uživatele k těmto službám, je-li uživatel v prodlení se zaplacením úhrady za poskytované služby.

3. Přerušeni poskytování z těchto důvodů nezbavuje uživatele povinnosti platit úhradu za poskytované služby v plné výši.

4. Poskytovatel poskytování služby na žádost uživatele služby obnoví, jestliže důvod přerušeni či omezení poskytování služby pomine. Obnovené poskytování služby může být podrobena zaplacením reaktivacího poplatku ve výši až 200Kč.

XII. Změna Všeobecných obchodních podmínek

1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit tyto VOP a dokumenty, které na tyto podmínky navazují, jakož i parametry poskytovaných služeb uvedené ve specifikaci služby. Záměr změnit tyto dokumenty a veškeré informace s touto změnou související poskytovatel zveřejňuje předem prostřednictvím zákaznického portálu nebo na webových stránkách. Současně zašle uživateli oznámení pomocí SMS.

2. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy, které vedou ke zhoršení postavení uživatele, je uživatel oprávněn vypovědět smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy na základě rozhodnutí ČTÚ.

XIII. Trvání smluvního vztahu a jeho zánik

1. Smluvní vztah založený mezi smluvními stranami Smlouvou trvá po dobu neurčitou.

2. Uživatel je oprávněn smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Uživatel je povinen nejpozději v poslední den výpovědní doby vrátit poskytovateli veškerá zapůjčená zařízení v nepoškozeném stavu a vyrovnat veškeré své peněžité závazky vůči poskytovateli, jinak výpověď pozbývá účinnosti.

3. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět:

a) jestliže pozbude oprávnění poskytovat objednané služby,

b) jestliže bude s uživatelem zahájeno insolvenční řízení,

6

c) jestliže je uživatel v prodlení se zaplacením úplaty za poskytnuté služby i poté, co jej poskytovatel na tuto skutečnost upozornil a stanovil dodatečnou lhůtu k zaplacení,

d) jestliže uživatel užívá poskytované služby v rozporu se Smlouvou či je zneužívá k páčání protiprávní činnosti.

4. Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně na její doručovací adresu v souladu s těmito VOP.

5. V případě výpovědi zaniká smluvní vztah uplynutím výpovědní doby. Smluvní strany sjednávají, že tato výpovědní doba činí jeden měsíc a běží od posledního dne v měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

6. Pokud poskytovatel vypovídá smlouvu z důvodu prodlení uživatele se zaplacením úplaty za poskytnuté služby, je oprávněn ve výpovědi uvést, že uživatel může odvrátit účinky výpovědi úplným zaplacením dlužné částky, a to nejpozději do konce výpovědní doby. Bude-li takto dluh do konce výpovědní doby uhrazen, pozbývá výpověď účinnosti.

7. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže uživatel poskytovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělil nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí poskytovatele uvést v omyl.

8. V případě úmrtí uživatele poskytovatel uzavře s právním nástupcem uživatele dohodu o ukončení smlouvy. Dohoda o ukončení smlouvy bude účinná ke dni, kdy byl poskytovatel o ukončení smlouvy požádán a kdy byl poskytovateli předložen úmrtní list.

9. Vypoví-li uživatel smlouvu uzavřenou na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena, je povinen poskytovateli uhradit finanční vyrovnání pro případ předčasného ukončení smlouvy, a

to tak, že poskytovatel uhradí:

- a) jednu pětinu součtu měsíčního plnění uživatele za období ode dne ukončení výpovědní doby do uplynutí doby, na kterou byla smlouva uzavřena,
- b) finanční kompenzaci za užívání propagační nabídky, pokud uživatel nedodržel podmínky jejího čerpání.

XIV. Zákaznický portál

1. Poskytovatel prostřednictvím zákaznického portálu zpřístupňuje uživateli údaje o objednaných službách, jejich nastavení a platbách.
2. Za účelem přístupu ke svému zákaznickému účtu obdrží uživatel od poskytovatele přihlašovací jméno a heslo. Uživatel je povinen chránit své přihlašovací údaje před zneužitím, zejména není oprávněn sdělit heslo třetí osobě.
3. Uživatel je povinen sledovat obsah zákaznického portálu.
4. Uživatel bere na vědomí, že neoprávněné užití cizích přístupových údajů je protiprávním jednáním, které může být postihováno podle platných právních předpisů.

XV. Komunikace smluvních stran

1. Smluvní strany se dohodly, že komunikace mezi nimi bude probíhat přednostně elektronicky prostřednictvím SMS, telefonátu, nebo emailu.
2. Obecná sdělení vztahující se k činnosti poskytovatele, ke službám poskytovaným poskytovatelem, k plánovaným výpadkům a odstávkám zveřejňuje poskytovatel na webových stránkách, rozesílá emailem nebo SMS.
3. Sdělení týkající se pouze uživatele doručuje poskytovatel elektronicky na email uvedený ve smlouvě nebo prostřednictvím SMS na číslo uvedené ve smlouvě.
4. Uživatel souhlasí s tím, že na jeho emailovou adresu a telefonní číslo označené ve smlouvě budou zasílána obchodní sdělení poskytovatele.
5. Uživatel komunikuje s poskytovatelem přednostně pomocí emailu info@sam-net.cz, telefonicky, případně písemně.
6. Zásilky zasílané běžnou poštou smluvní strany zasílají na doručovací adresu. Za tímto účelem se obě smluvní strany zavazují neprodleně, nejpozději však do týdne, informovat druhou smluvní stranu o změně doručovací adresy. Zásilka se považuje za doručenu i tehdy, jestliže si ji smluvní strana na doručovací adrese nepřevzme, a to patnáctým dnem od jejího odeslání.
7. Je-li stejná písemnost doručována zároveň několika způsoby (např. emailem a obyčejnou poštou) nastávají účinky doručení, jakmile byla zásilka doručena v souladu s těmito VOP alespoň jedním způsobem.

XVI. Ochrana osobních údajů

1. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel při své činnosti shromažďuje, zpracovává a uchovává osobní údaje uživatele.

7

Osobní údaje poskytovatel zpracovává za přesně stanoveným účelem. O účelu zpracování osobních údajů poskytovatel informuje uživatele předem.

2. Osobními údaji uživatele se pro účely této smlouvy a navazujících dokumentů rozumí tyto údaje:
 - a. údaje vztahující se k uživateli, které o sobě sám uživatel poskytl při uzavírání smlouvy (zejména jméno, příjmení, bydliště, emailová adresa, telefonní číslo, datum narození),
 - b. údaje vztahující se k poskytované službě (zejména údaje o objednaných službách a o plnění povinností uživatele)
 - c. údaje o místě, kde je služba poskytována.
3. S osobními údaji poskytovatel nakládá v souladu s touto smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy.

4. Uživatel souhlasí s tím, aby jej poskytovatel formou obchodních sdělení doručovaných do jeho emailové schránky a na telefonní číslo označené ve smlouvě informoval o nabízených službách.

XVII. Řešení sporů

1. Spory mezi poskytovatelem a uživatelem vyplývající ze Smlouvy řeší v rozsahu své zákonem vymezené působnosti Český telekomunikační úřad v řízení vedeném podle ust. § 129 zákona o elektronických komunikacích na návrh kterékoli ze smluvních stran.

XVIII. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dále dohodly, že tyto VOP se použijí i v případě zániku smluvního vztahu odstoupením od Smlouvy nebo výpovědí tam, kde to povaha jednotlivých ustanovení nevyklučuje.
2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti dne 1. ledna 2021.

Ve Zbraslavicích 1. 1. 2021

Vladimír Samek