

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

Všeobecné smluvní podmínky poskytovatele datových služeb SporkNeT s.r.o.

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je zabezpečení přístupu k datovým službám tak, aby zákazník mohl tyto služby užívat za podmínek zde sjednaných. Přístupem je zákazníkovi umožněno v tuzemsku i zahraničí zejména vyhledávat informace a programy, navazovat spojení s uzly a stanicemi přístupnými v síti Internet, komunikovat prostřednictvím elektronické pošty, přenášet soubory, využívat hypertextového systému www, vyhledávat informace v dostupných databázích a podobně.
2. Služby uvedené výše jsou poskytovány zákazníkovi prostřednictvím sítě SporkNeT s.r.o. spravované poskytovatelem. Tato síť je připojena na síť dalších internetových providerů. Veškeré služby jsou poskytovány zákazníkovi na základě oprávnění poskytovatele.
3. Předmětem smlouvy není dodávka jakéhokoliv hardware, software, instalace a konfigurace zákaznickových zařízení ani školení obsluhy. Případná dodávka potřebných zařízení je řešena samostatnou smlouvou o dílo či smlouvou kupní.

II. Způsob připojení

1. Zákazník je připojen datovým spojem, na technologii umožňující připojení do sítě SporkNeT s.r.o.
2. Poskytovatel bude nápomocen zákazníkovi v převodu či registraci jím zvolené domény, propůjčí potřebný počet IP adres pro adresaci zařízení zákazníka a provede veškeré potřebné hardwarové a softwarové konfigurace svých zařízení.

III. Cena předmětu plnění

1. Zákazník uhradí částku za připojení, skládající se ze zřizovacího poplatku a z poplatků za konektivitu včetně DPH způsobem a v termínech stanovených poskytovatelem. Částka za poskytování služeb je stanovena podle zákona č. 526/90 Sb., o cenách a byla stanovena jako cena smluvní.

IV. Platební podmínky

1. Cena stanovená článkem III. je splatná měsíčně vždy do patnáctého dne příslušného kalendářního měsíce na účet poskytovatele 217 946 6001 / 5500, na základě elektronicky vystaveného daňového dokladu zaslaného na e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem. Datum uskutečnění poskytnutých služeb je vždy k prvnímu dni příslušného měsíce. Za včasnou platbu se považuje platba, která nejpozději ve sjednaný den bude připsána ve prospěch účtu poskytovatele, po tomto dni je již zákazník v prodlení.
2. Zákazník má možnost požádat o daňový doklad v písemné podobě, v tom případě je účtován manipulační poplatek ve výši 50 Kč bez DPH.

V. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen zdržet se monitorování přepravovaných dat nad rámec nutný k zajištění provozu datové sítě na lince mezi zákazníkem a poskytovatelem, zvláště pak nesmí zkoumat věcný obsah přenášených informací a i jinak zachovávat tajemství dopravovaných zpráv.
2. Poskytovatel je povinen zajistit zákazníkovi přístup do sítě SporkNeT s.r.o. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, se všemi službami dle článku I.
3. Poskytovatel je povinen dodržovat datovou propustnost linky zákazníka, připojeného přes síť SporkNeT s.r.o. na první router providera, na který je tato síť připojena.
4. Poskytovatel je povinen zajistit zákazníkovi dle jeho požadavků za úplaty školení obsluhy, správců a další konzultace při řešení problémů vzniklých s připojením do datové sítě.
5. Poskytovatel se zavazuje provádět veškeré nezbytné nutné odstávky sítě SporkNeT s.r.o. pokud možno po předchozím oznámení zákazníkovi a v době minimálního provozu na síti, tj. v nočních hodinách a ve dnech pracovního volna.
6. Poskytovatel má právo požadovat od zákazníka sjednání nápravy v případě, že obdrží stížnost od některého provozovatele počítačové sítě, počítačového nebo informačního systému dostupného přes poskytovatele na to, že zákazník porušil pravidla tímto provozem vyhlášená.
7. Poskytovatel má právo odeprít zákazníkovi přístup do sítě SporkNeT s.r.o. při nezaplacení poplatku za konektivitu a to až do okamžiku zaplacení dlužné částky. Za odeprání přístupu se považuje rovněž omezení přístupu zákazníka do sítě SporkNeT s.r.o. v rozsahu zvoleném poskytovatelem.
8. Poskytovatel nese odpovědnost za datovou bezpečnost zákaznickova informačního systému, za funkčnost zařízení a technologie, která zákazník užívá pro zajištění přístupu k datové síti (která nejsou součástí sítě SporkNeT s.r.o.) a za funkčnost částí datové sítě provozovaných jinými provozovateli.
9. Poskytovatel nese jakoukoliv odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných třetími stranami, za obsah informací zveřejňovaných zákazníkem, ani za případná porušování autorského práva třetích osob zákazníkem.
10. Poskytovatel je povinen nakládat s osobními údaji zákazníka ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

11. V případě porušení platebních podmínek uvedených v článku IV. zákazníkem je poskytovatel oprávněn upomenout zákazníka sám nebo prostřednictvím svého zmocněnce o úhradu sjednané ceny, stanovit mu náhradní lhůtu k plnění a za upomínku účtovat jednorázovou smluvní pokutu výši stanovené dle přílohy č. 1 smlouvy. Náhradní lhůta k plnění nesmí být kratší než jeden týden.
12. Poskytovatel je oprávněn i bez předchozího upozornění odeprít zákazníkovi přístup k datové síti, pokud i přes doručení upomínky podle článku V. 11. je zákazník v prodlení se zaplacením jakékoli pohledávky poskytovatele (ceny za připojení) a tuto svou povinnost nesplnil ani v určené náhradní lhůtě.

VI. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník má právo na snížení poplatku za připojení z důvodu nenaplnění bodu V. 2. a 3., a to na základě písemného či emailového sdělení této skutečnosti poskytovateli. Tento požadavek musí být však sdělen nejpozději do 10 dnů od data, kdy došlo k omezení garantované propustnosti sítě.
2. Zákazník má právo požadovat, aby s informacemi, které poskytovatel získá při monitorování provozu na datové síti, bylo nakládáno jako s obchodním tajemstvím (§ 504 zák. č. 89/2102 Sb., občanský zákoník)
3. Zákazník si na svůj náklad pořídí nezbytně nutný hardware a software potřebný pro přístup do sítě SporkNeT s.r.o. a učiní veškerá opatření k ochraně svých dat a opatření k zabránění průniku do jeho sítě a k jeho zdrojům. Zákazník zodpovídá za funkčnost svých zařízení a dalších prostředků potřebných k přístupu k datové síti. Zařízení zákazníka připojená na jednotnou telekomunikační síť ČR (JTS) musí být homologována pro tento provoz.
4. Zákazník je odpovědný za odborné znalosti svých pracovníků a dalších osob, kteří budou mít z jeho nebo přes jeho účty přístup do datové sítě.
5. V případě, že zákazník hodlá poskytovat třetím stranám za úplatu službu (nebo jejich část) dle bodu I., je povinen obstat si všechna potřebná povolení pro poskytování těchto služeb.
6. Zákazník je povinen předmět smlouvy přebrat na základě výzvy k převzetí nejpozději do 5 ti pracovních dnů od obdržení této výzvy. Pokud tak neučiní, je k datu obdržení výzvy považován za z jeho strany předmět smlouvy dle bodu I. za převzatý bez připomínek.
7. Zákazník je povinen dodržovat provozní řád datových služeb a souhlasí s odpovědností za škody způsobené poskytovateli nebo třetím stranám porušením tohoto řádu, Všeobecných smluvních podmínek anebo obecně závazných předpisů a je povinen tyto škody uhradit.
Zejména se zákazník zavazuje, že:
 - nebude užívat síť způsobem, který by mohl obtěžovat ostatní uživatele sítě, zejména se zdrží nespécifického šíření nevyžádané pošty
 - nebude šířit viry ani jinak přispívat k jejich šíření, nebude se pokoušet o neoprávněný průnik do sítí a k informačním zdrojům ostatních uživatelů datové sítě a to nejen na území ČR ale i po celém světě.
 - nebude šířit nepravdivé či jinak napadnutelné informace.
 - bude dodržovat provozní pravidla sítě (Acceptable Use Policy), ke kterým bude umožněn přístup prostřednictvím uzlu poskytovatele.
 - vyvine maximální úsilí k zajištění bezpečnosti sítě a učiní taková technická a organizační opatření, která by zabránila napadení a průniku do systému jiných účastníků sítě prostřednictvím jeho sítě. V případě takového průniku bude aktivně spolupracovat s poskytovatelem při realizaci dalších opatření, která by podobným situacím zabránila.
 - při výpadku služeb jako je elektronická pošta nebo DNS bude zákazník včas informovat poskytovatele tak, aby mohla být včas zjednána náprava.
 - zajistí korektnost zveřejňovaných informací sítě, a to zejména routovacích informací (RIP, OSPF apod.) a dále informací o své doméně v rámci DNS.
8. Zákazník bere na vědomí, že služby poskytovatele nesmí být jakkoliv zneužity, působit přímo či nepřímo škody a újmy jiným fyzickým a osobám, narušovat morálku a veřejný pořádek, či narušovat soukromí privátních vzkazů. Je přísně zakázáno využívat služby poskytovatele v rozporu platnými právními předpisy, nařízeními a zákony České republiky a jiných dotčených států.
9. Zákazník bere na vědomí, že přístupem do datové sítě nezískává jakákoliv vlastnická práva k dostupným programům a dalším informacím.
10. Poskytovatel umožní dle opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel.

VII. Odstoupení od smlouvy, sankce, náhrada škod

1. Zákazník je oprávněn smlouvu o poskytování služeb vypovědět a to i bez udání důvodu, písemnou výpovědí. V takovém případě výpovědní lhůta činí maximálně 30 (třicet) dnů a začíná plynout dnem doručení výpovědi Poskytovateli.
2. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel hrubě porušil ustanovení této smlouvy. Hrubým porušováním se rozumí opakované porušování bodu V. 2. v případě, že toto porušování způsobí pokles průměrné doby funkčnosti připojení (během posledních třech měsíců pod 95%).

3. Zákazník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se servisním zásahem, který byl zákazníkem požadován neodůvodněně.
4. Zákazník nemá nárok na vrácení poměrné části z fakturované částky dle bodu III. v případě jeho odstoupení od smlouvy před vypršením výpovědní lhůty, nebo v případě výpovědi ze strany poskytovatele za hrubé porušení smlouvy. Zákazník v tomto případě není oprávněn vznášet vůči poskytovateli jakékoliv další nároky či požadavky na odškodné za neposkytnutí služeb dle bodu II.
5. Zákazník se zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši stanovené dle přílohy č. 1 smlouvy, za každý i započatý den prodlení s jakoukoli platbou za poskytované služby v případě, že platba za poskytované služby bude provedena s prodlením 1 až 14 dnů po termínu splatnosti
6. Zákazník se zavazuje uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši stanovené dle přílohy č. 1 smlouvy, za každý i započatý den prodlení s jakoukoli platbou za poskytované služby v případě, že platba za poskytované služby bude provedena s prodlením delším než 14 dnů po termínu splatnosti.
7. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo byl opakovaně v prodlení s placením ceny za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po předchozím upozornění účastníka. Opakovaným prodlením s placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti či jejich nezaplacení vůbec.
8. Poskytovatel se zavazuje, že sníží na základě oprávněného požadavku zákazníka cenu předmětu plnění o poměrnou částku odpovídající době, po níž nebyla dodržena kvalita služby dle bodu V. 3. nebo nebyla služba dostupná vůbec. Toto se nevztahuje na poskytovatelem předem ohlášené termíny odstávky datové sítě.

VIII. Servisní podmínky

V případě, že porucha vznikla na straně poskytovatele v síti SporkNeT s.r.o., bude neprodleně odstraněna na jeho náklady. Toto se nevztahuje na předem avizované změny v rámci pravidelné údržby sítě a její případné rekonfigurace. Servis zařízení zákazníka je zvlášť placenou službou.

IX. Opatření řízení provozu

1. Poskytovatel je oprávněn přijmout opatření mající vliv na kvalitu Poskytované služby, zejména odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a je oprávněn omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou porušením smluvních podmínek ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníků nejsou v tomto směru nijak dotčena.
2. V rámci přijatých opatření majících vliv na kvalitu poskytované služby může dojít ke snížení rychlosti stahování i nahrávání, což znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k plynulému přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění 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, nebo nebudou fungovat vůbec (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy sítě), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku přijatých opatření majících vliv na kvalitu poskytované služby není porušením smluvních podmínek ze strany poskytovatele.
3. Pokud zákazník využívá i jiných služeb poskytovatele, může dojít k vzájemné negativní interakci. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména snížení rychlosti, případně zvýšenou dobou odezvy). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemné negativní interakce více služeb není porušením smluvních podmínek ze strany poskytovatele.
4. Poskytovatel garantuje poskytování služeb dle této smlouvy za těchto podmínek (dle níže definovaných parametrů):
 - Inzerovaná – za inzerovanou úroveň poskytované služby se považuje poskytování na inzerované úrovni její funkčnosti.
 - Maximální – za maximální dostupnou úroveň poskytované služby se považuje poskytování na úrovni standardního poskytování služby, případně nad rámec standardního poskytování služby v závislosti na aktuálních technických možnostech zařízení poskytovatele.
 - Běžně dostupná – za běžně dostupnou úroveň poskytované služby se považuje poskytování na standardní úrovni její funkčnosti bez ohledu na inzerované parametry.
 - Minimální – za minimální úroveň poskytované služby se považuje poskytování na samé hranici její funkčnosti, zapříčiněné technickými příčinami na straně dodavatele.

Odchylka od inzerovaných parametrů poskytované služby se nepovažuje za porušení povinností poskytovatele a za porušení výkonu práva zákazníka na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření,

využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru.

X. Společná a závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že hlášení poruch a sdělování dalších důležitých skutečností kromě změn ustanovení této smlouvy bude prováděno e-mailem nebo poštou. Telefonicky tak mohou ze strany zákazníka a poskytovatele učinit pouze pověřené osoby.
2. Zákazník a poskytovatel jsou povinni si vzájemně oznámit jakoukoliv změnu, ke které došlo po podpisu této smlouvy a která by mohla změnit podmínky vyplývající z této smlouvy (zejména adresu bydliště, sídla, právní formy apod.)
3. Smlouva je sepsána v souladu s platnými zákony a předpisy České republiky. Platností a účinností smlouva nabývá dnem, kdy je podepsána oběma stranami. Její případné změny a doplňky musí být sjednány písemně pod sankcí neplatnosti změn provedených jiným způsobem.
4. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, na jiný subjekt je převoditelná pouze po vzájemné dohodě obou stran.
5. Skutečný termín zahájení poskytování služeb započne v den, kdy bude služba dostupná zákazníkovi. Dostupností se rozumí zřízení a zprovoznění datového spoje mezi zákazníkem a poskytovatelem.
6. V případech, kdy smluvní strany pro doručování písemností využijí služeb České pošty, má se zato, že nevyzvedne-li si adresát doporučenou zásilku do deseti dnů od uložení, považuje se desátý den od uložení za den doručení, i když se adresát o obsahu zásilky nedozvěděl. Doručuje se jen na adresy uvedené ve smlouvě.
7. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené těmito Všeobecnými smluvními podmínkami se řídí obecně závaznou právní úpravou.
8. Uživatel dává poskytovateli souhlas se zpracováním a uchováváním svých osobních údajů poskytovatelem za podmínek stanovených zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění a zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění, za účelem poskytování služeb.
9. Poskytovatel upozorňuje zákazníka na možnost mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy o poskytování datových služeb (přístupu do sítě INTERNET), kdy orgánem oprávněným k řešení těchto sporů je u služeb v oblasti elektronické komunikace Český telekomunikační úřad, IČ: 70106975, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, www.ctu.cz.

XI. Vzor příkazu k úhradě

1. Vzor pro vyplnění příkazu k úhradě je součástí smlouvy o poskytování datových služeb (přístupu do sítě INTERNET).
2. Nedostatečné, neúplné, či nesprávné uvedení předepsaných údajů pro platbu za službu může mít za následek prodlení podle článku IV.

XII. Účinnost

Tyto všeobecné smluvní podmínky nabývají účinnosti dnem 22. 2. 2018.

V Blatné dne 22.2.2018 Za SporkNeT, s.r.o.

Lukáš Hůlka, jednatel

Peter Melko, jednatel