

## Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb

**Poskytovatel: DialogNet, s.r.o.**

Palackého nám.375, 539 73 Skuteč, Czech Republic

IČO: 26013215 DIČ: - CZ26013215

bankovní spojení FIO č. ú. 2500131049 / 2010

Společnost DialogNet, s.r.o. je zapsána v obchodním rejstříku u rejstříkového soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 20095.

### 1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1 Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb společnosti DialogNet s.r.o., dále jen „Podmínky“, upravují poskytování přístupu k síti Internet a jejím službám. Společnost DialogNet s.r.o., dále jen „poskytovatel“ je oprávněn na základě Osvědčení č. 1333 vydaným ČTÚ v Hradci Králové 26.6.2006 pod č.j. 36 310/2006-636 poskytovat na území České republiky telekomunikační služby.

### 2. Platnost a účinnost smlouvy

- 2.1 Služby v souladu s těmito Podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění a zákonem č. 151/2000 Sb. o telekomunikacích a dalšími zákony v platném znění
- 2.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a oprávněného zástupce účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

### 3. Rozsah poskytovaných služeb

- 3.1 Jsou data dále obousměrně přenášena do sítě Internet, k jiné „přípojce“ datové telekomunikační sítě nebo na hlasovou bránu.
- 3.2 Hardwarové i softwarové vybavení na straně účastníka, které je nutné k využívání služby, si obstará účastník na své náklady nebo je poskytnuto poskytovatelem jako součást služby.
- 3.3 Služba je k dispozici v kteroukoli denní i noční dobu pokud smlouva nestanoví jinak. Rozsah této služby je předmětem sjednané Smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušení poskytování služby na nezbytně nutnou dobu za účelem oprav technického vybavení nebo potřebné výpočetní techniky. V případě, že je to možné, ohlásí tuto skutečnost účastníkovi s největším možným předstihem. Případné poruchy, bránící v poskytování služby odstraní poskytovatel dle svých technických a provozních možností co nejdříve.
- 3.4 K ohlášení závad ve funkčnosti poskytované služby provozuje poskytovatel telefonickou a mailovou hotline, dosažitelnou minimálně v pracovní dny v době 8.00 až 16.00 hodin přímo a mimo tuto dobu přes záznamník nebo e-mail.
- 3.5 Poskytovatel neručí za zdržení, způsobené třetí osobou, zejména spojovými linkami a přenosovými trasami sítě Internet.

### 4. Ochrana dat o účastnících

- 4.1 Poskytovatel i účastník poskytovaných služeb jsou zavázáni považovat veškeré údaje, související s poskytováním služby za důvěrné. Údaje nesmějí být zpřístupněny třetí osobě.
- 4.2 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi, nutné pro evidenci v systému a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a § 84 zákona 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, v platném znění.
- 4.3 Poskytovatel je oprávněn předávat jiným provozovatelům telekomunikačních sítí a poskytovatelům telekomunikačních služeb takové údaje o účastnících, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním telekomunikačních služeb, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti a k vzájemnému vyúčtování služeb.
- 4.4 Poskytovatel může předávat jiným provozovatelům telekomunikačních sítí a poskytovatelům telekomunikačních služeb data o účastnících dle bodu 4.1 těchto Všeobecných podmínek, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb.
- 4.5 Poskytovatel smí pracovat s údaji o účastníkovi pro obchodní účely pouze s písemným souhlasem účastníka.

### 5. Povinnosti účastníka

Účastník je povinen:

- užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, písemnými návody a pokyny poskytovatele
- nezneužívat připojení k telekomunikační síti, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele zapojení, nastavení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení poskytovatele mezi koncovými body služby proti stavu při zřízení
- neumožnit využívání poskytnutých služeb třetími osobami, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. V případě, že je služba prokazatelně zneužívána třetími osobami prostřednictvím prostředků účastníka, vyhrazuje si poskytovatel právo na dočasné přerušení poskytování služby do doby odstranění tohoto zneužívání. O dočasném přerušení poskytování služby bude účastník poskytovatelem informován. V takovém případě nemá účastník právo na poskytnutí slevy za výpadek v poskytování služby
- zajistit, aby telekomunikační zařízení, které připojuje účastník do telekomunikační sítě poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých telekomunikačních zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak
- neprodleně ohlásit poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy telekomunikační sítě a závady v poskytování služby
- vrátit veškerá telekomunikační zařízení poskytovatele poskytnutá účastníkovi poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby nebo na písemnou žádost poskytovatele

### 6. Povinnosti poskytovatele

Poskytovatel je povinen:

- zřídit a poskytovat požadovanou službu v souladu se smluvními dokumenty každému, kdo o tuto službu požádá a souhlasí s všemi příslušnými podmínkami v těchto dokumentech
- umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb a Ceníkem služeb

- realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou účastníkem oboustranně potvrzenou na příslušném Dodatku smlouvy, ve sjednané lhůtě
- odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém telekomunikačním zařízení. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení
- na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny těchto Podmínek, resp. Smluvních podmínek, uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na [www.dialognet.cz](http://www.dialognet.cz) a zároveň o tomto uveřejnění informovat Účastníka. Pokud se jedná o podstatnou změnu Smlouvy (především o změnu: a) popisu poskytované služby, b) nabídky druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, c) údajů o ceně, d) termínů a způsobů vyúčtování ceny a placení, e) doby, na kterou je smlouva uzavírána a výpovědní doby, f) podmínek pro obnovení a ukončení služeb, g) způsobů uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen, h) smluvních pokut a dalších sankčních ustanovení, i) ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, j) způsobu řešení sporů, k) způsobu vyrozumění Účastníka o změně smluvních podmínek, l) druhů opatření v případě narušení bezpečnosti, m) výše ceny za přenos identifikátorů účastníka, n) výše úhrady v případě ukončení smlouvy, o) rozsahu možných jednostranných změn a způsobu jejich oznámení, včetně možnosti odstoupení od smlouvy), je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Účastníka o dané změně a rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez případné smluvní úhrady za předčasné ukončení smlouvy, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTÚ.

## 7. Cena služeb a platební podmínky

- 7.1 Ceny za poskytované služby a podrobnosti, týkající se jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné smlouvě nebo Ceníku služeb platném ke dni podpisu Smlouvy. Je-li cena uvedena ve Smlouvě jedná se o cenu pevnou a smluvní, která se nemění se změnou Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je účastníkovi k dispozici v sídle poskytovatele. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytovanou službu.
- 7.2 Ceny za poskytované služby jsou fakturovány měsíčně vždy do pátého dne měsíce za měsíc minulý, podle sjednané smluvní ceny nebo Ceníku služeb. Splatnost faktury je desetidenní. V případě nezaplacení faktury v termínu splatnosti si poskytovatel vyhrazuje právo přerušit poskytování služby. Za každý den prodlení úhrady faktury je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky denně.
- 7.3 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.

## 8. Reklamáce a kompenzace

- 8.1 Účastník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu služby a výši účtované ceny. Reklamáce musí být podána neodkladně /zpravidla do 2 týdnů od zjištění vady služby/, jedná-li se o reklamaci rozsahu a kvality poskytované služby. Nesprávně vyúčtovaná cena musí být reklamována písemně nejpozději do 2 měsíců od doručení vadného vyúčtování, jinak právo na reklamaci zanikne. Reklamaci lze podat písemně, elektronickou poštou nebo ústně.
- 8.2 Podání reklamáce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytovanou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 8.3 Pokud je závadou na systému, technických prostředcích poskytovatele znemožněno uživateli užívání poskytovaných služeb v jednom dni po dobu delší než 6 hodin, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu třetinu za každý takový den. Pokud by poskytovaná služba byla závadou na systému, technických prostředcích poskytovatele nedostupná uživateli více než deset dní v jednom měsíci, vrací se měsíční poplatek v plné výši.

## 9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 9.1 Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém, technické vybavení, výpočetní systém. Neručí rovněž za případné škody, vzniklé účastníkovi omezením nebo znemožněním přístupu, pokud k němu dojde poruchou mimo jeho systém, technické vybavení, výpočetní systém.
- 9.2 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností neuvedených ve Všeobecných podmínkách pouze pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců poskytovatele.
- 9.3 Poskytovatel neodpovídá za:
  - škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby telekomunikační sítě či její části
  - škodu, která vznikne zaviněním účastníka
  - škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona
  - ušlý zisk
- 9.4 V případě neposkytnutí služby podle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 9.5 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.

## 10. Závěrečná ustanovení

- 10.1 Případné odchylky od těchto Podmínek, pokud budou mezi poskytovatelem a účastníkem sjednány, musí být provedeny písemnou formou ve Smlouvě.
- 10.2 Služby jsou poskytovány na celém území České republiky.
- 10.3 Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím služeb.

Ve Skutči dne 10. února 2021