

Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací

INCO spol. s r.o. Chotěboř, Žižkova 858, 58301 Chotěboř (verze 1.1) platné od 1. 4. 2013

1. Předmět Všeobecných podmínek, definice pojmů

1.1 Tyto Všeobecné podmínky stanovují podmínky, na základě kterých bude společnost INCO spol. s r.o. Chotěboř (dále jen Poskytovatel) poskytovat Uživatelům služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením ČTÚ. Služby jsou poskytovány na území ČR.

1.2 Kontaktní místo (slouží pro kontakt Uživatelů a zástupců Poskytovatele) : INCO spol. s r.o. Chotěboř, Žižkova 858, 58301 Chotěboř

1.3 Definice pojmů: Služba PŘIPOJENÍ K INTERNETU - veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím sítě elektronických komunikací; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku Poskytovatele a na www.inco.cz

2. Práva a povinnosti Uživatele

2.1 Uživatelem je každá fyzická nebo právnická osoba, která splní podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a se kterou byla uzavřena Smlouva o zprostředkování přístupu k síti Internet (dále jen SMLOUVA).

2.2 Uživatel je oprávněn využívat služeb lektroických komunikací za podmínek uvedených ve SMLOUVĚ, těchto Všeobecných podmínkách a ostatních písemných oznámeních, která budou Uživateli k dispozici.

2.3 Uživatel má přístup k informacím obsažených v aplikacích a službách elektronických komunikací. Tento přístup může být ze strany Poskytovatele omezen v případě, že dotčené informace svým obsahem porušují platné zákony, nebo že svým objemem a charakterem nadměrně přetěžují přenosové trasy sítě Poskytovatele (např. Peer to Peer přenosy multimediálních dat). Poskytovatel může v systému služeb vyčlenit některé oblasti pro příjem a ukládání informací získaných od třetích osob nebo pro neveřejné informace, či zahájit další specifické aktivity, určené pouze pro omezený počet Uživatelů (uzavřená uživatelská skupina), a to v termínech, hodinách a tarifních sazbách odsouhlasených touto uzavřenou uživatelskou skupinou s Poskytovatelem. Uživatel bere na vědomí, že stejným způsobem mohou některé služby elektronických komunikací vyčlenit a znepřístupnit i jiní poskytovatelé nebo třetí strany.

2.4 Uživatel je oprávněn předkládat reklamace Poskytovateli pouze písemně na adresu kontaktního místa.

2.5 Uživatel je oprávněn požadovat změnu SMLOUVY dle bodu 6 Všeobecných podmínek.

2.6 Uživatel se zavazuje řádně platit ceny za sjednané služby v souladu s platnými ceníky Poskytovatele a v určených termínech.

2.7 Uživatel je povinen při využívání služeb dodržovat obecné závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy Poskytovatele a třetích osob.

2.8 Uživatel nesmí využívat služeb elektronických komunikací k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných elektronických zpráv (spam), či jiných dat. Zejména je zakázáno využívání služeb elektronických komunikací jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému chráněného proti přístupu neoprávněných osob nebo služeb uzavřené uživatelské skupiny bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systému vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.

2.9 Uživatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy a těchto podmínek.

2.10 Uživatel nesmí přeprodávat a distribuovat služby, které jsou předmětem smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem jiným osobám, bez písemného souhlasu Poskytovatele. V případě porušení tohoto ustanovení je Uživatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč a zároveň může být důvodem k okamžitému ukončení smlouvy ze strany Poskytovatele.

2.11 Uživatel smí při užívání služeb Poskytovatele používat pouze zařízení, která nenarušují provoz jeho služeb a zákonem chráněná práva třetích stran.

2.12 Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové přijatelné informace, které umožňují spolehlivě ohodnotit důvěryhodnost, solventnost a schopnost Uživatele a plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení).

2.13 Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele v některém z kontaktních míst o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve SMLOUVĚ, a to zejména jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy organizace, bankovního spojení, telefonních čísel, IČO, DIČ, a to nejpozději do deseti pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1 Poskytovatel se zavazuje udržívat svou síť v řádném technickém stavu.

3.2 Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratším možném termínu od prvního zjištění nebo ohlášení jejich vzniku. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí k informování tohoto dodavatele o problému, a případnou součinnost vedoucí k jeho odstranění v nejbližším možném termínu.

3.3 Poskytovatel se zavazuje aktivovat služby elektronických komunikací požadované Uživatelem na základě řádně vyplněné a podepsané Smlouvy nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení této Smlouvy.

3.4 Poskytovatel se zavazuje předat Uživateli či jeho zástupci veškeré informace o přístupových údajích Uživatele v souladu s podmínkami SMLOUVY.

3.5 Poskytovatel je oprávněn žádat Uživatele, se kterým je uzavřena SMLOUVA, o zaplacení cen podle platných Cenových programů nebo, kde je to vhodné, žádat Uživatele o složení zálohy na poskytované služby.

3.6 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy částí své sítě. Za snížení kvality či dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality, dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně Poskytovatele, o které bude Uživatel informován v předstihu nejméně pěti kalendářních dnů.

3.7 Poskytovatel je oprávněn v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění ověřit informace a podklady předané Uživatelem k osvědčení jeho důvěryhodnosti, solventnosti a schopnosti plnit své závazky. Uživatel pak výslovně prohlašuje a svým podpisem stvrzuje, že k tomuto dává Poskytovateli výslovný souhlas.

3.8 Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové údaje z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování služeb.

3.9 Poskytovatel je povinen přijímat hlášení závad od Uživatele telefonicky v pracovní dny od 7 do 15 hodin na tel. číslo 602603273, mimo tento čas je možné nahlásit poruchu na toto číslo pomocí SMS nebo e-mailem na adresu inco@inco.cz.

3.10 Poskytovatel je povinen v případě závady na technických prostředcích Poskytovatele umístěných u zákazníka v místě instalace tuto závadu vzdáleně prověřit a zahájit potřebné kroky vedoucí k jejímu odstranění.

4. Ceny služeb

4.1 Ceny paušálních a instalačních poplatků jsou dány příslušnými ceníky nebo jsou stanoveny dohodou.

4.2 O změnách cen, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká. Za splnění této informační povinnosti ze strany Poskytovatele je považováno i zveřejnění těchto změn na webových stránkách Poskytovatele.

4.3 V případě závady způsobené Uživatelem, případně živelnou událostí na HW a SW „zařízení“ Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Uživateli účtovat výkon prací a dopravné do místa umístění zařízení a zpět dle platného ceníku daného Poskytovatelem.

4.4 Pokud je v důsledku závady na technických prostředcích Poskytovatele služba zcela nefunkční po dobu delší než tři po sobě jdoucí pracovní dny, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu třetinu za každý takový den a to ode dne, kdy byla porucha nahlášena způsobem uvedeným v předávacím protokolu ke SMLOUVĚ.

4.5 Uživatel může za úhradu objednat nadstandardní úroveň servisních služeb dle technických možností Poskytovatele.

5. Platební podmínky, sankce

5.1 Uživatel uhradí služby Poskytovatele vždy nejpozději do 10. kalendářního dne následujícího měsíce za příslušný měsíc (příkazem k úhradě na účet Poskytovatele, nebo v hotovosti na kontaktním místě).

5.2 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat od okamžiku jejich aktivace.

5.3 Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části předplatného za nevyužité služby, pokud SMLOUVU sám vypoví před uplynutím předplacené doby a pokud k výpovědi nedošlo z důvodu porušení SMLOUVY ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek má i zrušení SMLOUVY ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v článku 8.4.2 Všeobecných podmínek.

5.4 V případě, že Uživatel nezaplatí řádně a v termínu splatnosti podle článku

5.1 Všeobecných podmínek za poskytované služby, je Poskytovatel oprávněn okamžitě podstatně omezit nebo úplně zablokovat poskytování služeb.

Ujednání 5.6 Všeobecných podmínek platí i v tomto případě. Případné obnovení poskytovaných služeb je následně provedeno za poplatek 400,- Kč s DPH. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Uživateli tím vzniklé.

5.5 Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté služby a cen za periodické platby není dotčen jakýmkoliv omezením nebo přerušením služeb zablokováním dle Všeobecných podmínek.

5.6 Poskytovatel je oprávněn podstatně omezit nebo úplně zablokovat poskytování služeb Uživateli ihned poté, co zjistí, že dopisy, vyúčtování služeb, upomínky a jiná korespondence zaslané Poskytovatelem na poslední známou adresu Uživatele vedenou v evidenci Poskytovatele se nepodařilo Uživateli doručit.

5.7 Pokud Uživatel zaplatí všechny dlužné částky a výpovědní lhůta stanovená Poskytovatelem podle článku 8.4.1 Všeobecných podmínek dosud neuplynula, Poskytovatel provede aktivaci služeb. Zároveň je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu aktivačního poplatku dle platného Cenového programu.

5.8 Vypovězení SMLOUVY se nedotýká práv Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za ceny služeb a periodických cen ani nároku Poskytovatele na zaplacení smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Uživatелеm.

5.9 Vypovězením SMLOUVY uzavřené na dobu určitou nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu zbývajících částí měsíčního paušálu splatného Uživatелеm do konce původně sjednaného termínu trvání Účastnické SMLOUVY.

5.10 V případě porušení smluvní povinnosti Uživatele zaplatit řádně a ve stanoveném termínu cenu poskytovaných služeb je Poskytovatel oprávněn účtovat počínaje dnem prodlení až do dne úhrady celé dlužné částky smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem, uvedené ve vyúčtování o smluvní pokutě. Uživatel se zaplacením smluvní pokuty nezprošťuje povinnosti uhradit dlužné částky a náklady spojené s upomínkou. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody zaplacením smluvní pokuty není dotčeno. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

5.11 V případě porušení smluvní povinnosti Uživatele, informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele podle článku

2.13 Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu až do výše 500,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokutu je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem uvedené na faktuře. Uživatel se zaplacením smluvní pokuty nezprošťuje povinnosti splnit informační závazek podle článku 2.13 Všeobecných podmínek.

6. Změny SMLOUVY o připojení k Internetu

6.1 Uživatel je oprávněn požadovat změnu SMLOUVY ve smyslu změny či doplnění typu služeb poskytovaných na základě SMLOUVY Uživateli. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení písemné žádosti o změnu Poskytovateli, pokud nebylo Uživatелеm při změně požadováno její provedení v pozdějším termínu než k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení žádosti o změnu Poskytovateli.

6.2 Pokud je platnost SMLOUVY uzavřena na dobu určitou, má Poskytovatel právo odmítnout provedení požadované změny do doby vypršení této doby a požadovat plnění SMLOUVY v původním rozsahu.

6.3 V případě aktivace dalších služeb se Poskytovatel zavazuje tyto změny provést a aktivovat nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení písemné žádosti Poskytovateli, přičemž doba zpoplatnění služby běží od doby její aktivace Poskytovatelem.

6.4 Změnu je možné požadovat na základě písemné žádosti obsahující základní údaje o Uživateli a popis požadovaných změn a jeho zasláním na adresu některého kontaktního místa.

6.5 Veškeré změny SMLOUVY se upravují v písemných očíslovaných dodatecích ke SMLOUVĚ, podepsaných oběma smluvními stranami. Uvedené neplatí pro změny Všeobecných podmínek, které jsou upraveny v bodě 10.1 samostatně.

7. Informace o Uživatelích a evidence údajů

7.1 Poskytovatel je oprávněn vytvářet a udržovat statistiku některých služeb o využití linek. Uživatel souhlasí, že v případě nutnosti řešení vzniklých nesrovnalostí, tvoří tato statistika dokladovou část, informující o uskutečněných operacích Uživatele v síti Poskytovatele.

7.2 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uloží jako elektronická data nebo jinak, nebo obdržel k uložení, užívat v souladu s právním řádem ČR k účelům provozování svých služeb. Poskytovatel bude zajišťovat patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími stranami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem, nebo informací schválených Uživatелеm.

8. Platnost a účinnost Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací

8.1 SMLOUVA o poskytování služeb elektronických komunikací nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je podepsána Uživatелеm a odpovědným pracovníkem Poskytovatele, případně jeho pověřeným obchodním

zástupcem s plnou mocí k podpisu této SMLOUVY za Poskytovatele.

SMLOUVA se uzavírá na dobu sjednanou smluvními stranami.

8.2 Uživatel může vypovědět SMLOUVU, a to vždy písemně na kontaktní adresy Poskytovatele uvedené v čl. 1.2, v následujících případech:

8.2.1. Bez udání důvodů v 3 měsíční výpovědní lhůtě, která začne běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi Poskytovateli. Toto ustanovení se nepoužije, pokud byla SMLOUVA uzavřena na dobu určitou.

8.2.2. Uživatel může dále písemně vypovědět SMLOUVU během 30 kalendářních dnů od oznámení změny Všeobecných podmínek viz. bod 10.1. Všeobecných podmínek, pokud provedená změna těchto podmínek výrazným způsobem nebo zásadně mění Smluvní vztah mezi Uživatелеm a Poskytovatelem v neprospěch Uživatele (např. prodloužení výpovědní lhůty).

8.2.3. SMLOUVU lze ukončit i písemnou dohodou obou smluvních stran.

8.3 Výpovědi SMLOUVY i nadále trvá závazek Uživatele uhradit Poskytovateli řádně veškeré dlužné částky.

8.4 Poskytovatel je oprávněn vypovědět SMLOUVU písemnou výpovědí formou doporučeného dopisu na poslední známou adresu Uživatele v následujících případech:

8.4.1. S výpovědní lhůtou 15 kalendářních dnů, jestliže se Uživatel dostane do prodlení s úhradou ceny poskytovaných služeb ve smyslu článku 5.1 Všeobecných podmínek a Uživatel takovou záadu ve lhůtě stanovené Poskytovatelem neodstraní.

8.4.2. S výpovědní lhůtou 15 kalendářních dnů, jestliže Poskytovatel zjistí, že Uživatel porušuje SMLOUVU a Všeobecné podmínky jiným způsobem, ačkoliv byl Poskytovatelem písemně upozorněn na povinnost odstranit tento závadný stav.

8.4.3. Bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 3 měsíců, která začne běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi Uživateli.

8.4.4. Výpovědní lhůty uvedené v čl. 8.4.1 a 8.4.2 začínají běžet dnem doručení písemné výpovědi Uživateli. V pochybnostech se má za to, že byla doručena třetí den od odeslání. Nevyzvedne-li si Uživatel zásilku, považuje se výpověď za platnou, i když se Uživatel o výpovědi nedověděl.

9. Odpovědnost za škody a náhrada škody

9.1 Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývající z Všeobecných podmínek.

9.2 V případě neposkytnutí služeb v rámci sítě Poskytovatele a v rámci SMLOUVY je odpovědnost Poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost urychleně odstranit záadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky.

9.3 Poskytovatel neodpovídá za:

9.3.1. Škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou nákazou počítačů Uživatele.

9.3.2. Škody vzniklé jako důsledek poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele.

9.3.3. Jakékoli poruchy, výpadky a ztráty dat mimo samotný systém Poskytovatele.

9.3.4. Ušlý zisk.

10. Změna Všeobecných podmínek a jejich platnost

10.1 Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn Všeobecné podmínky jednostranně měnit a doplňovat. Okolnost, že došlo ke změně Všeobecných podmínek, je však Poskytovatel povinen Uživateli vždy oznámit. Ke splnění této povinnosti Poskytovatele postačuje, zveřejní-li Poskytovatel skutečnost, že došlo ke změně Všeobecných podmínek a zveřejní nové Všeobecné podmínky na svých webových stránkách. Pokud Uživatel se změnou nesouhlasí, může postupovat dle bodu 8.2.3.

11. Rozhodné právo a příslušnost soudů

11.1 Tyto Všeobecné podmínky a Smlouva uzavřená na jejich základě a práva stran podle této Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.

11.2 Příslušnost soudu se řídí zákonem č. 99/1963 Sb., v platném znění – občanský soudní řád.

12. Ustanovení společná a závěrečná

12.1 České znění Všeobecných podmínek je zněním závazným.

12.2 Změny a doplnění Všeobecných podmínek budou zahrnuty ve vydání nových Všeobecných podmínek, které dnem účinnosti ruší platnost Všeobecných podmínek předcházejících.

V Chotěboři 31.3.2013, Ing. Jiří Císař, ředitel společnosti

datum, podpis