

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti INCO, spol. s r.o. Chotěboř, Žižkova 858, 583 01 Chotěboř, platné od 24. 12. 2017 pro fyzické osoby (dále jen „Všeobecné podmínky“)

1. Definice pojmů a vysvětlení rychlostí

1.1 Definice pojmů:

„Poskytovatelem“ se rozumí poskytovatel služeb elektronických komunikací - společnost INCO, spol. s r.o. Chotěboř, IČ: 15059481

„Službou elektronických komunikací“ se rozumí obecně poskytování Služby PŘIPOJENÍ K INTERNETU (dále v textu jen Služba) ze strany Poskytovatele.

„Službou PŘIPOJENÍ K INTERNETU“ se rozumí veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím sítě elektronických komunikací (dále v textu též jen Služba); jednotlivé druhy této Služby včetně technických parametrů, ceny a dostupnosti jsou uvedeny v platném Ceníku Poskytovatele a na www.inco.cz.

„Uživatel“ se rozumí každá fyzická osoba, která splní podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a se kterou Poskytovatel uzavřel Smlouvu o poskytování Služeb elektronických komunikací.

„Smlouvou“ se rozumí smlouva o poskytování Služeb elektronických komunikací, jejímž obsahem může být zprostředkování přístupu k síti Internet nebo poskytování telekomunikačních služeb, která je uzavřena mezi Poskytovatelem a Uživatel. Nedílnou součástí každé Smlouvy jsou Všeobecné podmínky a Předávací protokol.

„Předávacím protokolem“ se rozumí listina, jejímž obsahem jsou technické údaje o materiálu (zařízení), které Poskytovatel poskytuje k bezplatnému užívání Uživatelé po dobu platnosti Smlouvy a další údaje nezbytné pro odebrání Služby Uživatelé.

„Ceníkem“ se rozumí dokument vypracovaný Poskytovatelem obsahující informace o cenách Služeb, materiálu, servisních zásahů a dalších úkonů, které je oprávněn poskytovat Poskytovatel. Jeho aktuální verze je kdykoliv dostupná na webových stránkách Poskytovatele www.inco.cz.

„Kontaktním místem“ se rozumí kontaktní místo Poskytovatele Služeb, které slouží pro kontakt Uživatelů a Zástupců Poskytovatele, které se nachází na adrese: Žižkova 858, 583 01 Chotěboř, provozovna INCO, spol. s r.o.

„Zástupcem Poskytovatele“ se rozumí osoby, které jsou oprávněny jednat s Uživatelé jménem Poskytovatele. Jejich oprávnění je založeno buď pracovněprávním vztahem k Poskytovateli nebo plnou mocí jím vystavenou.

„Koncové zařízení“ je zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, prostřednictvím kterého jsou Uživatelé zajišťovány Služby elektronických komunikací.

„Předplatným“ se rozumí platby, kterými Uživatel provedl úhradu měsíčních paušálních poplatků za objednané Služby od Poskytovatele v předstihu.

„Vratná kauce na služby“ částka uvedená v ceníku, kterou je Poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat při podpisu smlouvy, a kterou je účastník povinen při podpisu smlouvy na výzvu poskytovatele složit.

„Aktivační poplatek“ cena za zřízení služby účtovaná Poskytovatelem ve výši dle platného ceníku a splatná zpravidla v hotovosti při podpisu smlouvy.

„Aktivací Služby“ se rozumí technický postup a pracovní výkon spočívající v montáži či zapojení

příslušných zařízení realizovaný zástupcem Poskytovatele, buď osobně v místě označeném Uživatelé jako místo instalace zařízení, nebo přímo v prostorách Poskytovatele či jeho Kontaktním místě, jehož výsledkem je zahájení dodávání Služeb sjednaných ve Smlouvě Uživatelé.

1.2 Vysvětlení rychlostí:

„Minimální rychlost“ stahování i odesílání dat je taková, kterou Poskytovatel garantuje jako nejnižší v běžném provozu. Výjimky z běžného provozu tvoří nutné zásahy do infrastruktury ze strany Poskytovatele, jako jsou například nutné opravy, upgrade sítě. Dále tvoří výjimky veškeré zásahy vyšší síle, zásahy státní moci a zásahy a poruchy na straně dodavatelů, zejména dodavatelů elektrické energie. Pokles k minimální rychlosti se může projevat zejména ve večerních hodinách, kdy je předpokládáno vyšší zatížení celé sítě. Důsledky snížení rychlosti stahování dat na minimální:

Snížení rychlosti stahování dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek. Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

Důsledky snížení rychlosti odesílání dat na minimální:

Snížení rychlosti odesílání dat na minimální, nebo blízko k udávané minimální hodnotě, může mít za důsledek zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další). Poskytování služby přístupu k internetu je však zachováno a považuje se za funkční v rozsahu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

Výjimka z garance minimální rychlosti:

Nemá-li protistrana (typicky se jedná o server, ze kterého se data stahují nebo nahrávají, nebo v případě P2P komunikace o protistranu, se kterou chce zákazník komunikovat) dostatečnou kvalitu a kapacitu připojení, může rychlost připojení zdánlivě klesat pod minimální. Tento pokles pod minimální hodnotu není způsoben na straně Poskytovatele. V případě pochybností je vhodné provést test rychlosti nebo kontaktovat technickou podporu Poskytovatele.

„Běžná rychlost“ rychlost stahování i odesílání dat, je taková, která by měla být zákazníkovi dostupná minimálně po 85% celkového času poskytované služby. Tato rychlost je postačující pro běžné stahování a odesílání dat se zřetelem na smluvně vázanou rychlost.

„Inzerovaná rychlost“ je hodnota, kterou uvádí ve svých obchodních nabídkách a propagačních materiálech. Tato rychlost je obvykle shodná s rychlostí maximální.

„Maximální rychlost“ je taková, která je dostupná zákazníkovi za ideálních podmínek, na výstupu koncového zařízení poskytovatele (typicky anténa nebo datová zásuvka). Je shodná s rychlostí uvedenou na smlouvě.

1.3 Dopady jiných poskytovaných služeb na službu

internet:

Pokud je v rámci jedné internetové přípojky poskytována i další služba, může mít tato vliv na dostupnou rychlost internetu v případě, že je využívána ve stejném okamžiku jako služba PŘIPOJENÍ K INTERNETU.

1.4. Další parametry služeb, které mohou mít vliv na kvalitu poskytovaných služeb:

1.4.1. **Datové omezení** je omezení celkového množství stažených či odeslaných dat. Poskytovatel takového omezení u žádné ze svých služeb neuplatňuje

1.4.2. **Latence** je zpoždění mezi požadavkem na provedení nějaké akce a chvílí, kdy je tento požadavek zpracován. Poskytovatel udržuje dostupnou kvalitu služby na takové úrovni, aby se latence pohybovala v co nejnižších hodnotách, maximálně do 60 ms u bezdrátového připojení. Tyto hodnoty postačují pro běžné využívání poskytnuté služby. Zvýšení těchto hodnot může mít za následek zpomalení zpracování požadavků uživatele. Při hraní on-line her může mít zvýšení této hodnoty dopad na hratelnost.

1.4.3 **Agregace** je hodnota, udávající počet uživatelů sdílející jeden přípojny bod. Maximální agregace poskytovatele je 1:10. Poskytovatel udržuje svoji síť v takovém stavu, aby byla agregace co nejnižší a aby zákazník nebyl agregací nijak omezen v kvalitě, rozsahu a dostupnosti služby.

1.4.4. **Ztrátovost paketů** je nedoručení části dat (tzv. paketů) k cíli. Vysoká ztrátovost může mít vliv na výkon streamování, videokonference, VoIP, online hry. Vysoká ztrátovost se projevuje například výpadky obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby ztrátovost paketů byla co nejnižší.

1.4.5. **Kolisání kvality přenosu** – jitter je kolísání velikosti zpoždění paketů při průchodu sítí. Důsledkem vlivu na výkon streamování, videokonference, VoIP, on-line hry. Kolisání kvality přenosu se projevuje například výpadky nebo zpomalení obrazu či zvuku. Poskytovatel udržuje síť tak, aby kolísání kvality bylo co nejnižší.

1.5. Za detekovatelnou odchylku výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné z běžně dosahovaných dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlosti uvedených jako rychlost běžně dostupná.

1.5.1 Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje takovou odchylku, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut. Důsledkem takového odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu (kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitu obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další) na souvislou dobu delší než 30 minut. 1.5.2. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. Důsledkem pravidelně se opakující odchylky může být zpomalení načítání video obsahu, rastrování obrazu

(kostičkování), automatické snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování objemných souborů, prodloužení stahování elektronické pošty, zpomalení načítání webových stránek, zpomalení odesílání elektronické pošty, prodloužení doby odesílání objemných souborů, zhoršenou kvalitou obrazu a zvuku real time komunikátorů (Skype, ICQ a další) a to nejméně 3x na dobu nejméně jedné minuty v jedné hodině. 1.5.3. Zákazník má právo vznášet námítky i v důsledku odchylek, případně podávat reklamace. Pro rychlejší řešení je doporučeno kontaktovat telefonicky HOTLINE.

2. Předmět Všeobecných podmínek

2.1 Tyto Všeobecné podmínky stanovují práva a povinnosti na straně Poskytovatele a Uživatele jakož i podmínky, na základě kterých bude Poskytovatel poskytovat Uživateli Služby elektronických komunikací v souladu s osvědčením ČTÚ.

2.2 Všeobecné podmínky a Ceník tvoří nedílnou součást Smlouvy a jsou kdykoliv dostupné na internetových stránkách Poskytovatele www.inco.cz.

2.3 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány pouze na území ČR.

3. Práva a povinnosti Uživatele

3.1 Uživateli je oprávněn využívat Služby poskytovaných Poskytovatelem za podmínek uvedených ve Smlouvě, těchto Všeobecných podmínkách a ostatních písemných oznámeních, která jsou Uživateli k dispozici.

3.2 Uživateli je na základě Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem povinen platit měsíční paušální poplatek za Služby, které si u Poskytovatele objednal, do data splatnosti uvedeného ve Smlouvě, buď příkazem k úhradě na účet Poskytovatele, nebo v hotovosti na některém Kontaktním místě. Povinnost Uživatele zaplatit Poskytovateli za objednané Služby trvá i v případě, že Uživateli vypověděl Smlouvu uzavřenou na dobu určitou před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána podle ustanovení 7.2. Všeobecných podmínek.

3.3 Uživateli má na základě platné Smlouvy oprávnění k přístupu 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).

3.4 Uživateli je oprávněn předkládat Poskytovateli reklamace Služeb nebo jejich vyúčtování písemně, ve formě poštovní zásilky doručené na adresu Kontaktního místa či osobně tamtéž. Reklamací na vyúčtování ceny je Uživateli oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Reklamací na poskytovanou Službu je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

3.5 Uživateli je oprávněn navrhnout Poskytovateli změnu Smlouvy, přičemž Smlouva může být změněna na základě jejich vzájemné dohody, viz

ustanovení 8. Všeobecných podmínek.

3.6 Uživateli je povinen při využívání Služeb dodržovat právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy Poskytovatele a třetích osob.

3.7 Uživateli není oprávněn využívat Služby k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných elektronických zpráv (spam), či jiných dat. Zejména není Uživateli oprávněn k využívání Služeb 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 systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.

3.8 Uživateli je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek.

3.9 Uživateli není oprávněn přeprodávat a distribuovat Služby, které jsou předmětem Smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jiným osobám.

3.11 Uživateli je povinen uvést Poskytovateli při podpisu Smlouvy svoji platnou emailovou adresu pro elektronickou korespondenci s Poskytovatelem.

3.12 Uživateli je oprávněn při užívání Služeb používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích stran.

3.13 Uživateli je povinen oznámit Poskytovateli písemně, buď dopisem doručeným na Kontaktní místo Poskytovatele nebo emailem zaslaným Poskytovateli, změnu osobních a dalších údajů uvedených ve Smlouvě, tj. jména a příjmení, bydliště, bankovního spojení, telefonních čísel, a to nejpozději do deseti pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Uživateli tuto povinnost vůči Poskytovateli splní též tím, že příslušné změny osobně nahlásí v Kontaktním místě.

3.14 V případě využívání geografických čísel je Uživateli povinen využívat taková čísla pouze na určeném území, ve kterém či pro které mu bylo číslo přiděleno. Tato povinnost platí také pro Uživatele s pobočkovými ústřednami, kteří na základě souhlasu Poskytovatele přidělují čísla dalším uživatelům za pobočkovou ústřednou (k místu, kde je ústředna fyzicky umístěna, se nepřihlíží).

3.15 Uživateli je povinen vrátit koncové zařízení Poskytovatele (individuálně určené výrobním číslem), které mu bylo bezplatně poskytnuto k užívání po dobu platnosti Smlouvy, na Kontaktní místo nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení Smlouvy, a to na své náklady a nebezpečí. Koncové zařízení je Uživateli povinen buď odeslat pomocí poštovní přepravy nebo osobně doručit na Kontaktní místo, kde mu Poskytovatel vydá potvrzení o jeho vrácení. (Poskytovatel Uživateli doporučuje, v případě vrácení koncového zařízení poštovní přepravou, pojišťit poštovní zásilku ve výši cenikové hodnoty koncového zařízení). Koncové zařízení je považováno za vrácené okamžikem jeho převzetí Poskytovatelem.

3.16 Uživateli je povinen vrátit Poskytovateli koncové zařízení podle ustanovení 3.15 Všeobecných podmínek také v případě, že je ukončeno užívání jen některých Služeb, pro jejichž užívání bylo Uživateli toto koncové zařízení poskytnuto.

3.17 Uživateli souhlasí s tím, že komunikace prostřednictvím zákaznické linky HOTLINE, může být ze strany Poskytovatele monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečnění transakcí, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb a

dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.

3.20. Pro zákaznické kontrolní měření aktuální rychlosti připojení je doporučen bezplatný nástroj na webových stránkách speedtest.net. Za relevantní zákaznické měření rychlosti se považuje měření přímo za koncovým zařízením poskytovatele a to pouze při připojení kabelem, nikoliv bezdrátově.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen udržovat svou síť v řádném technickém stavu způsobilém pro poskytování jím nabízených Služeb.

4.2 Poskytovatel je povinen provádět běžné opravy sítě tak, aby její závady a 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.

4.3 Poskytovatel je povinen aktivovat Služby sjednané Uživatelem na základě platné Smlouvy bezodkladně nebo v termínu, na kterém se s Uživatelem dohodl. Poskytovatel je povinen předat Uživateli či jeho zástupci veškeré informace o přístupových údajích Uživatele, v souladu s ustanovením Všeobecných podmínek a Smlouvy, nejpozději v den Aktivace Služby.

4.4 Poskytovatel provede vyúčtování způsobem, který si Uživateli zvolil při uzavření Smlouvy. Pro zaslání vyúčtování v písemné podobě platí, že náklady s tím spojené hradí Uživateli dle Ceníku služeb. Pro Uživatele, který nemá zvolený žádný způsob pro zaslání vyúčtování, platí způsob zaslání vyúčtování prostřednictvím e-mailu.

4.5 Za účelem uzavření Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Uživateli, který má zájem Smlouvu uzavřít, sdělení jeho jména, příjmení, data narození nebo rodného čísla, bylo-li přiděleno, bydliště, popř. adresu místa, kde je služba poskytována a číslo občanského průkazu, u podnikajícího fyzické osoby (Uživatele) jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a IČ, bylo-li přiděleno. Tyto skutečnosti je Uživateli povinen Poskytovateli doložit platným občanským průkazem či jiným průkazem totožnosti. V případě, že Uživateli všechny uvedené údaje Poskytovateli nesdělí, Poskytovatel není povinen s ním Smlouvu uzavřít.

4.6 Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu s Uživatelem, který sice sdělí Poskytovateli veškeré své údaje v souladu s odstavcem 4.5 Všeobecných podmínek, avšak v minulosti neplnil vůči Poskytovateli řádně své závazky nebo se ukáže, že sdělené údaje nejsou pravdivé nebo odmítne přistoupit na ustanovení těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu s Uživatelem, u kterého bylo rozhodnuto o úpadku v rámci insolvenčního řízení nebo na něho byla nařízena exekuce, nebo se Poskytovatel oprávněně domnívá, že uživatel má v úmyslu přeprodávat Službu jiným fyzickým nebo právnickým subjektům.

4.7 Poskytovatel je oprávněn účtovat Uživateli poplatky, smluvní pokuty dle Smlouvy, Ceníku a Všeobecných podmínek.

4.8 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou na údržbu a opravy částí své sítě. Za snížení

kvality/dostupnosti Služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost Služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně Poskytovatele, která je stanovena vždy na úterý každého kalendářního týdne v době mezi 02:00 a 06:00 hodinou.

4.9 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 prohlašuje a svým podpisem Smlouvy a Všeobecných podmínek stvrzuje, že k tomuto dává Poskytovateli výslovný souhlas.

4.10 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.

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

4.12 Poskytovatel je oprávněn 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 (tzv. 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 zneprístupnit i jiní poskytovatelé nebo třetí strany.

4.13 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Všeobecné podmínky a Cenik.

4.14 Poskytovatel je povinen zveřejnit na svých internetových stránkách www.inco.cz, na kontaktním místě nové Všeobecné podmínky a Cenik minimálně jeden měsíc před jejich účinností. Zároveň je Poskytovatel povinen oznámit Uživatelům změnu Ceníku způsobem, který si Uživatel zvolil pro vyúčtování, nejméně jeden měsíc před jeho účinností. Změnu Všeobecných podmínek je poskytovatel povinen oznámit Uživatelům předem způsobem, který si Uživatel zvolil pro vyúčtování, současně i s informací o jeho právu ukončit Smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Právo ukončit smlouvu musí Uživatel uplatnit písemně ode dne doručení nových Všeobecných podmínek do dne nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek. Právo ukončit Smlouvu Uživateli nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

4.15 Poskytovatel je povinen upozornit Uživatele na existenci jeho dluhu vůči Poskytovateli a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Takové sdělení musí obsahovat vyzvu k úhradě dluhu, specifikaci dlužné částky a dodatečnou lhůtu poskytnutou Uživateli k zaplacení dluhu.

4.16 V případě, že Uživatel nezaplatí Poskytovateli řádně a v termínu splatnosti podle ustanovení Smlouvy a článku 3.2 Všeobecných podmínek za sjednané Služby, je Poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo úplně zablokovat poskytování Služeb Uživateli. Poskytovatel v takovém případě neodpovídá za škody ani jiné újmy Uživateli tím vzniklé.

4.18 Poskytovatel je oprávněn různým Uživatelům poskytovat různou úroveň Služeb, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií (např. objem poskytnutých Služeb, počet uzavřených Smluv, délka trvání Smlouvy atd.), měnit rozsah, kvalitu, podmínky a ceny jednotlivých Služeb, a to zejména z důvodu zavedení nových Služeb, zkvalitnění Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, vývoje nových technologií. Poskytovatel je také oprávněn ukončit poskytování dosavadních Služeb, které se však v takovém případě zavazuje nahradit Službami obdobnými, bude-li to technicky a ekonomicky možné.

4.19 Poskytovatel je oprávněn přijmout a aplikovat dodatečné způsoby ochrany Služeb či sítě, jestliže má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníků nebo sítě (včetně tzv. Fair User Policy [FUP] u datových služeb; podmínky FUP mohou být upravovány v zájmu zajištění optimálního využití sítě).

4.20 Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání svých splatných pohledávek za Účastníkem a sdělit jim k tomu účelu potřebné osobní údaje Účastníka.

**4.24. Poskytovatel provádí měření rychlosti
klientských přípojek na aplikační a transportní vrstvě.**

4.25. Poskytovatel garantuje minimální rychlost připojení k internetu 1 Mbps stahování dat, 1 Mbps odesílání dat.

5. Ceny služeb

5.1 Ceny Služeb, instalačních poplatků a koncového zařízení jsou dány Ceníkem, pokud nejsou stanoveny v jiné výši na základě individuální dohody Poskytovatele a Uživatele ve Smlouvě.

5.2 Ceny za objednané Služby se začínají účtovat od okamžiku zahájení poskytování Služby. Ode dne aktivace objednané Služby má Poskytovatel nárok na úhradu její ceny, jakož i její poměrné části, Uživatelem.

5.3 V případě závady způsobené Uživatelem na koncovém zařízení Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Uživateli účtovat výkon prací a dopravné do místa umístění koncového zařízení) a zpět dle platného Ceníku.

5.4 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, popř. vrácení, měsíčního paušálního poplatku sjednaného ve Smlouvě, o jednu třetinu za každý takový den ode dne, kdy byla porucha nahlášena Poskytovateli způsobem uvedeným v ustanovení 3.4 Všeobecných podmínek.

5.5 Uživatel je oprávněn objednat si za úhradu specifikovanou v Ceníku nadstandardní úroveň servisních služeb poskytovaných Poskytovatelem.

5.6 Řízení provozu. Účelem přiměřeného řízení provozu je přispět k účinnému využívání síťových zdrojů a k optimalizaci celkové kvality přenosu v reakci na objektivně různé požadavky jednotlivých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb, a tedy kvalitu přenášeného obsahu, aplikací a služeb. S výjimkou uvedených účelů poskytovatel neprovádí jiné řízení služeb.

6. Platební podmínky, sankce

6.1 Uživatel nemá právo na vrácení odpovídající části Předplatného za nevyužitě Služby, pokud Smlouvu sám vypoví před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána, a pokud k vypovězení Smlouvy nedošlo z důvodu porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Stejný důsledek

má i odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele v případě uvedeném v ustanovení 7.7.2 Všeobecných podmínek.

6.2 Pokud Uživatel zaplatí Poskytovateli všechny dlužné částky, přičemž mu mezitím Poskytovatel omezil nebo zastavil dodávání Služeb dle ustanovení 4.16 Všeobecných podmínek, může Poskytovatel na žádost Uživatele provést aktivaci Služeb. Za aktivaci poskytování Služeb podle Smlouvy je následně Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli poplatek dle platného Ceníku.

6.3 V případě porušení povinností uvedených v ustanovení 3.9 Všeobecných podmínek je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu dle platného Ceníku, která je splatná 3. den po doručení vyzvy Uživateli, ve které ho Poskytovatel upozorní na porušení zákazu uvedeného v odstavci 3.9 Všeobecných podmínek a vyzve ho k zaplacení smluvní pokuty.

6.4 Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných měsíčních paušálních poplatků za sjednané Služby a jiných poplatků či smluvních pokut dle Ceníku není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb v důsledku jejich zablokování dle ustanovení 4.16 Všeobecných podmínek.

6.5 V případě porušení povinností uvedených v ustanovení 3.15 a 3.16 Všeobecných podmínek je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli cenu nevráceného koncového zařízení uvedenou v Ceníku.

6.6 Vypovězení Smlouvy se nedotýká práva Poskytovatele na zaplacení dlužných měsíčních paušálních poplatků za Služby ani nároku Poskytovatele na zaplacení smluvních pokut a náhrady škody v plné výši Uživatelem.

6.7 V případě porušení povinností Uživatele, zaplatit řádně a ve stanoveném termínu měsíční paušální poplatek za sjednané Služby dle Smlouvy a ustanovení 3.2 Všeobecných podmínek, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Uživateli zaplacení úroku z prodlení v zákonné výši za každý den prodlení Uživatele se zaplacením splatného závazku a zároveň je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli poplatek dle Ceníku za vystavení předžalobní upozínky a dluh Uživatele předat k soudnímu vymáhání.

6.8 Smluvní pokutu, dlužný měsíční paušální poplatek a cenu koncového zařízení je Uživatel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem, uvedené ve vyúčtování nebo jiném sdělení zasláném Uživateli. Uživatel se zaplacením smluvní pokuty nezprošťuje povinnosti uhradit Poskytovateli ostatní dlužné částky a poplatky za vystavení předžalobní upozínky ve výši dle Ceníku. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody zaplacením smluvní pokuty není dotčeno. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

7. Způsoby zániku Smlouvy

7.1 Smlouva uzavřená mezi Uživatelem a poskytovatelem na dobu určitou se, po uplynutí doby, na kterou byla sjednána, mění na smlouvu neurčitou. Poskytovatel je povinen informovat (a to způsobem, který si Uživatel zvolil pro vyúčtování) Uživatele, nejdříve tři měsíce a nejdéle 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak smlouvu ukončit. Uživatel je povinen písemně sdělit Poskytovateli (poštovní zásilkou na adresu Kontaktního místa či osobní doručení tamtéž) do 15 dnů od doručení tohoto oznámení, že si již nepřeje nadále využívat a odebrat jeho Služby doposud mu poskytované. V takovém případě

Smlouva skončí uplynutím sjednané doby. Pokud Uživatel nesdělí Poskytovateli do 15 dnů od doručení výše uvedeného oznámení, že si nepřeje nadále využívat a odebrat jeho Služby doposud mu poskytované, mění se smlouva na dobu neurčitou.

7.2 Uživatel je oprávněn jednostranně písemně, bez udání důvodu, vypovědět Smlouvu, která byla sjednána na dobu určitou tak, že zašle poštovní zásilkou výpověď na adresu Kontaktního místa či jí osobně doručí tamtéž. Výpovědní lhůta činí třicet dní a počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli jednu pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Dále je Uživatel povinen vrátit Poskytovateli koncové zařízení dle ustanovení 3.15 a 3.16 Všeobecných podmínek, které mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek a Uživatel je povinen zaplatit Poskytovateli instalační poplatek. V případě, kdy Uživatel nesplní povinnost v předcházející větě (nevrátí koncové zařízení), je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené s koncovým zařízením (včetně instalačního poplatku), které bylo Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

7.3 Uživatel je oprávněn jednostranně písemně, bez udání důvodu, vypovědět Smlouvu, která byla sjednána na dobu neurčitou tak, že zašle poštovní zásilkou výpověď na adresu Kontaktního místa či jí osobně doručí tamtéž. Třicetidenní výpovědní lhůta počíná běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli.

7.4 Uživatel je oprávněn jednostranně písemně vypovědět Smlouvu sjednanou na dobu určitou i neurčitou též v případě, pokud nesouhlasí se zněním nových Všeobecných podmínek a zašle Poskytovateli ode dne doručení nových Všeobecných podmínek, do dne nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek, písemně výpověď na adresu Kontaktního místa či jí osobně doručí tamtéž. Výpovědní lhůta činí výpovědní lhůta 30 dní a počíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli

7.5 V případě, že Uživatel uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo sídlo Poskytovatele či mimo Kontaktní místo, má Uživatel právo od Smlouvy písemně odstoupit bez udání důvodu a bez sankcí do 14ti dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky Služeb Poskytovatelem, může Uživatel od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu a bez sankcí do 1 měsíce. Písemné odstoupení od Smlouvy zašle Uživatel poštovní přepravou na Kontaktní místo nebo jej osobně doručí tamtéž.

7.6 V případech uvedených v ustanoveních 7.1 až 7.5 Všeobecných podmínek zašle Poskytovatel Uživateli poštovní přepravou písemné sdělení, ve kterém se vyjádří k obdržené výpovědi, případnému běhu výpovědní lhůty a úhradě dlužných plnění vůči Poskytovateli.

7.7 Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemnou formou tak, že výpověď zašle poštovní přepravou na poslední známou adresu Uživatele v následujících případech:

7.7.1 jestliže se Uživatel dostane do prodlení s úhradou ceny objednaných Služeb ve smyslu článku 5.1 Všeobecných podmínek a Uživatel své závazky v náhradní lhůtě stanovené Poskytovatelem ve výzvě zasláné způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování, nezaplatí. Smlouva se v takovém případě ruší doručením výpovědi Uživateli a výpovědní lhůta neběží.

7.7.2 pokud Poskytovatel zjistí, že Uživatel nadále porušuje ustanovení Smlouvy či Všeobecných podmínek ačkoliv byl Poskytovatelem písemně

upozorněn na povinnost odstranit tento závadný stav do určitého data. Výpovědní lhůta 15ti kalendářních dnů začíná běžet dnem následujícím po dni, do kterého měl Uživatel závadný stav odstranit.

7.7.3 pokud Poskytovatel zjistí, že bylo rozhodnuto o úpadku v rámci insolvenčního řízení ve věci Uživatele, nebo na něj byla nařízena exekuce, přičemž v tomto případě výpověď nabývá účinnosti okamžikem jejího doručení Účastníkovi.

7.8 V pochybnostech se má za to, že výpověď Smlouvy byla doručena druhé straně Smlouvy třetí den od jeho odeslání poštovní přepravou.

Nevyvedne-li si Uživatel doporučenou zásilku od Poskytovatele, považuje se zásilka za doručenu, pokud měl Uživatel možnost se s obsahem zásilky seznámit (měl ji ve své dispozici).

7.9 Platnost Smlouvy lze ukončit i písemnou dohodou Poskytovatele a Uživatele.

7.10 Ukončením platnosti Smlouvy jejím vypovězením jednou smluvní stranou či uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, zaniká oprávnění Uživatele užívat koncové zařízení Poskytovatele, které mu Poskytovatel poskytl k bezplatnému užívání po dobu platnosti Smlouvy, čímž zároveň vzniká Uživateli povinnost vrátit tento koncové zařízení Poskytovateli dle ustanovení 3.15 a 3.16 Všeobecných podmínek.

7.11 Výpovědi Smlouvy ze strany Uživatele i nadále trvá závazek Uživatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky a smluvní pokuty, na které vznikl Poskytovateli nárok v souvislosti s uzavřenou Smlouvou a Všeobecnými podmínkami.

7.12 Uživatel a Poskytovatel tímto sjednávají, že bude-li na základě Smlouvy poskytováno Uživateli více Služeb, posuzuje se poskytování každé takové Služby samostatně (včetně výpovědních důvodů a povinnosti uhradit zbylé paušály, smluvní pokutu atd). Takovou Smlouvu je možné vypovědět z důvodů uvedených výše v tomto článku i jen částečně ohledně každé jednotlivé Služby, jsou-li u takové Služby dány výpovědní důvody. Vypovězení Smlouvy ohledně některé z takto poskytovaných Služeb se nedotýká platnosti Smlouvy ve vztahu k ostatním poskytovaným Službám.

8. Uzavření Smlouvy a Změny Smlouvy

8.1. Smlouvu lze uzavřít písemnou formou, telefonicky po zjištění jednoznačné identifikace volajícího, nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu. Elektronická smlouva se považuje za uzavřenou po potvrzení ověřovací emailové zprávy zákazníkem.

8.2 Uživatel je oprávněn navrhnout Poskytovateli změnu Smlouvy, a to písemně, telefonicky nebo prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele, ve smyslu změny typu objednané Služby či aktivaci další Služby poskytované Poskytovatelem dle článku 3.5 Všeobecných podmínek, přičemž Smlouva může být změněna jen na základě vzájemné dohody Uživatele a Poskytovatele. Smluvní strany se tímto výslovně dohodly, že změna písemné smlouvy může být učiněna taktéž ústní formou, pomocí prostředků komunikace na dálku, prostřednictvím internetu či telefonicky. V odůvodněných případech může Poskytovatel požadovat podání žádosti o změnu Smlouvy pouze v písemné podobě.

8.3 Změnu typu Služby provede Poskytovatel k prvnímu dni následujícího měsíce po doručení písemné žádosti o změnu Služby, kterou mu Uživatel zaslal či osobně doručil na Kontaktní místo, pokud nebylo Uživatelem při změně požadováno její

provedení v pozdějším termínu. Poskytovatel má právo Uživatelem navrženou změnu Smlouvy odmítnout, pokud by nebyl schopen, především z technických důvodů, poskytovat Uživateli požadovanou Službu.

8.4 V případě aktivace dalších Služeb se Poskytovatel zavazuje tyto aktivovat nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení písemné žádosti o aktivaci Služby, kterou mu uživatel zaslal či doručil na Kontaktní místo, přičemž doba zpoplatnění nově aktivované Služby běží ode dne její aktivace Poskytovatelem.

8.5 Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou, má Poskytovatel právo odmítnout provedení požadované změny Služby do doby vypršení této doby a poskytovat Uživateli Službu sjednanou ve Smlouvě v původním rozsahu.

8.6 Změnu Služby či aktivaci další Služby je Uživatel oprávněn navrhnout Poskytovateli též na základě písemné žádosti obsahující základní údaje o Uživateli a popis požadovaných změn, kterou zašle poštovní zásilkou či osobně doručí na adresu některého Kontaktního místa.

8.7 Veškeré změny Smlouvy se provádí uzavřením nové Smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Uvedený postup se však neuplatní pro změny Všeobecných podmínek a Ceníku, viz ustanovení 12.1 Všeobecných podmínek.

9. Platnost a účinnost Smlouvy

9.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je uzavřena Uživatelem a Poskytovatelem či Odpovědným zaměstnancem Poskytovatele, případně jeho pověřeným obchodním zástupcem s plnou mocí k podpisu této Smlouvy za Poskytovatele.

10. Informace o Uživatelích a evidence údajů

10.1 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.

10.2 Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil jako elektronická data nebo jinak, nebo obdržel k uložení, užívat v souladu s právním řádem ČR k účelům provozování svých Služeb. Poskytovatel je povinen zajišťovat patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími stranami. Poskytovatel není oprávněn nepřístupnit tyto informace třetím osobám s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem, nebo informací schválených Uživatelem.

11. Odpovědnost za škody a náhrada škody

11.1 Poskytovatel odpovídá Uživateli pouze za škodu, která mu vznikla v přímé souvislosti s porušením povinností na straně Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy a Všeobecných podmínek.

11.2 Poskytovatel neodpovídá za:

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

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

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

11.2.4. Ušlý zisk na straně Uživatele.

11.3. Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se

považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění podle těchto Všeobecných podmínek. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.

12. Změna Všeobecných podmínek a jejich platnost

12.1 Uživatel je srozuměn a souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a doplňovat Všeobecné podmínky a Ceník. Okolnost, že došlo ke změně Všeobecných podmínek a ceníku, je však Poskytovatel povinen Uživateli vždy oznámit, viz. ustanovení 4.13 a 4.14 Všeobecných podmínek.

12.2 Uživatel potvrzuje, že se seznámil s obsahem Všeobecných podmínek, se kterým souhlasí.

13. Rozhodné právo a příslušnost soudů

13.1 Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem, tyto Všeobecné podmínky a práva Poskytovatele a Uživatele vzniklé na jejich základě se řídí právním řádem České republiky.

13.2 Spory mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem popřípadě uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje ČTÚ.

13.3 Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem příslušným pro řešení sporů z této Smlouvy v prvním stupni je vždy Okresní soud v Havlíčkově Brodě.

14. Ustanovení společná a závěrečná

14.1 České znění Všeobecných podmínek je zněním závazným, přičemž ustanovení Smlouvy mají přednost před ustanoveními Všeobecných podmínek.

14.2 Změny a doplnění Všeobecných podmínek budou uvedeny v nových Všeobecných podmínkách, které dnem své účinnosti ruší platnost a účinnost Všeobecných podmínek předcházejících.

v Chotěboři dne 23.11.2017

Ing. Jiří Císař v.r.

jednatel INCO, spol. s r.o. Chotěboř