



STUDIO DOBRÁ SÍŤ

Smluvní podmínky poskytovaných služeb

platné od 01. 07. 2020

Smluvní podmínky upravují smluvní vztah mezi **Poskytovatelem**, kterým je:

Dobrá síť s.r.o.

Řetová 142, 561 41 Řetová

IČ 08465665

(dále jen **Poskytovatel**)

a

Klientem / Účastníkem.



ČÁST A. - HOSTING

Klient je fyzická nebo právnická osoba, která objednala službu nebo je s danou službou spojena jinak – například figuruje v centrálním registru domén jako vlastník domény.

Smlouva o poskytování hostingu je uzavřena, jakmile si smluvní strany potvrdí obsah smluvního vztahu (délka, parametry, cena) prostředky komunikace na dálku (e-mail). Zpravidla se tak děje okamžikem potvrzení objednávky Poskytovatelem. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto Smluvní podmínky.

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel je povinen zajistit provoz služby v maximální možné dostupnosti.
2. Poskytovatel neodpovídá při registraci doménového jména za možné chyby, které vznikly nesprávným zadáním v objednávce Klienta.
3. Služby jsou poskytovány vždy po dobu určitou, kterou Poskytovatel s Klientem sjedná (zpravidla celé kalendářní roky). Poskytovatel je povinen upozornit Klienta včas na skutečnost, že se blíží uplynutí doby, na kterou má Klient předplacenou službu nebo

doménové jméno, a to formou e-mailové zprávy. Zároveň s touto informací dorazí Klientovi i výzva k prodloužení služeb. Prodloužení služeb se děje úhradou částky uvedené ve výzvě k prodloužení služeb. V případě zájmu o prodloužení služby Klient zaplatí částku uvedenou ve výzvě s tím, že po připsání platby obdrží doklad o provedené platbě.

4. Poskytování služeb je automaticky prodlužováno, a to o období, které bylo původně ujednáno (jsou-li služby původně objednány a zaplacený na jeden rok, dochází k automatickému prodloužení o jeden rok). V případě, že Klient nebude chtít ve službě pokračovat je povinen tuto skutečnost oznámit Poskytovateli ještě před uplynutím doby, na kterou byly služby původně objednány, a to nejméně 14 kalendářních dní předem formou e-mailové zprávy na info@dobrasit.cz.
5. Pokud Klient v uvedené lhůtě nevypraví službu a služba bude prodloužena, je klient povinen výzvu k prodloužení uhradit.
6. Poskytovatel má právo jednostranně měnit funkce služby. Pokud tak učiní, informuje o tom Klienta e-mailem a zároveň zveřejní informace o změně na webové stránky www.dobrasit.cz
7. Poskytovatel má právo jednostranně pozastavit poskytování služeb v případech, kdy provozem aplikace Klienta dochází, nebo by mohlo dojít, ke vzniku škody ostatním Klientům či Poskytovateli, a to i bez předchozího upozornění.
8. Poskytovatel má právo zrušit službu Klientovi, který je v prodlení s platbou za službu delším než 10 dnů. Za případné škody vzniklé z tohoto jednání Poskytovatel neodpovídá.
9. Porušením povinnosti Poskytovatele zajistit provoz služby není přerušení provozu služby vzniklé z nutných objektivních důvodů (např. odstávka el. energie, výpadek přípojného bodu k internetu apod.) nebo přerušení provozu z důvodu systémových zásahů Poskytovatele do provozu serveru.
10. Poskytovatel má právo omezit nebo zamezit chod aplikací, které narušují plynulý chod serveru a/nebo neúměrně zatěžují server či přenosové trasy.
11. Poskytovatel nenes odpovědnost za obsah dat, který Klient na server umístí. Poskytovatel nenes odpovědnost za porušení právních předpisů Klientem (ochranné známky, autorská či vlastnická práva třetích stran).
12. Veškeré spory se smluvní strany zavazují řešit v prvé řadě vzájemným jednáním s cílem dosažení smíru.
13. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou a prokázanou škodu způsobenou porušením smluvních povinností, maximálně však do výše ceny služby za domluvené období.

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

1. Klient nesmí na server umísťovat takový obsah, který je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.

2. Objednáním a využíváním služby vyslovuje a potvrzuje Klient, stejně jako Poskytovatel, svůj závazek řídit se níže uvedenými Smluvními podmínkami stejně, jako by byly tyto Smluvní podmínky vytištěny a podepsány ve formě smlouvy.
3. Klient je povinen nevyzrazovat přístupová jména a hesla ke službám třetím stranám. Je povinen tyto údaje chránit před zneužitím.
4. Klient je povinen uvést při objednávce služby své kontaktní a identifikační údaje pro účel fakturace poskytnutých služeb, registrace a provozu doménového jména a komunikaci s Poskytovatelem. Tyto údaje musí být stále aktuální a v případě jejich změny je Klient povinen nahlásit Poskytovateli jejich změnu. Neuvedení požadovaných údajů je důvodem k odmítnutí uzavření smlouvy Poskytovatelem.
5. Klient zodpovídá za technickou správnost a bezpečnost všech aplikací, skriptů a programů, které umístí na server, a dále také zodpovídá za veškeré způsoby, kterými komunikuje s hostingovými servery. Za žádných okolností nesmí dojít ke zneužití služeb serveru třetími stranami – například neoprávněné spuštění PHP kódů, SQL dotazů a/nebo odesílání nevyžádaných emailů.
6. Klient výslovně souhlasí, aby Poskytovatel zahájil poskytování služby již před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy.



ČÁST B. – GSM SLUŽBY, VOIP SLUŽBY, DATOVÉ SLUŽBY

Protože tato část smluvních podmínek upravuje více poskytovaných služeb (GSM, VoIP, datové služby) a je poměrně obsáhlá, koncipovali jsme ji pro přehlednost formou otázek a odpovědí.

1. Jak se uzavírá smlouva? Od kdy budou služby poskytovány?

U nás jdeme s dobou, proto k uzavření smlouvy nemusíte nikam běhat. Smlouvu uzavřeme tak, že Vám na e-mailovou adresu, kterou uvedete, pošleme informace k objednané službě (parametry, adresa poskytování služeb, pokud se služba váže k pevnému místu, smluvní podmínky, cena služby a kompletní ceník, platební údaje) a pokud budete souhlasit s tím, co jsme Vám poslali, zašlete Vy nám doplňující údaje, které budeme potřebovat. Okamžikem zaslání těchto údajů je smlouva uzavřena. Pokud by se změnila osobní údaje, které jste nám uvedli, jste povinni nám jejich změnu bezodkladně nahlásit. Poskytování služeb začne nejpozději do 14 dnů od uzavření smlouvy, pokud se spolu nedohodneme jinak.

2. Kdy s Vámi smlouvu neuzavřeme?

Smlouvu s Vámi neuzavřeme, pokud:

- jste nám uvedli nesprávné nebo nepravdivé údaje, které k uzavření smlouvy potřebujeme;
- v minulosti nebo nyní jste vůči nám neplnil/neplníte své závazky;
- odmítnete akceptovat tyto Smluvní podmínky nebo další součásti smlouvy (zejména ceník);

- bylo s Vámi jako s dlužníkem zahájeno insolvenční řízení;
- místo (adresa), kde má být služba zřízena, není způsobilé k jejímu poskytování (týká se pouze služeb vázaných na místo jejich poskytování).

3. Na jak dlouho se smlouva uzavírá? Jak je to s ukončením?

Smlouvu uzavíráme vždy na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 kalendářních dnů. Pokud využijete svého práva a požádáte nového poskytovatele o přenos telefonního čísla (GSM) dojde k zániku smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile nový poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby (nás). Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývajících do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Výpověď smlouvy lze učinit elektronicky, a to zasláním tohoto požadavku na e-mailovou adresu: info@dobrasit.cz.

4. Kdy můžeme od smlouvy odstoupit, a kdy to můžete udělat Vy?

Od uzavřené smlouvy můžeme odstoupit, zejména pokud nám nebudete řádně a včas platit za poskytované služby (viz. bod 5.), také pokud budete opakovaně (2 a více případů) porušovat svoje povinnosti vyplývající z těchto Smluvních podmínek a případně dalších smluvních dokumentů, nebo pokud budete naše služby používat k jiným účelům, než obvyklým (pro vlastní nekomerční užití). Vy můžete od smlouvy odstoupit v případě jednostranné změny smlouvy (viz. 9.) a také v případě, kdy Vám nebudeme neoprávněně dodávat službu po dobu delší než 30 kalendářních dnů. Odstoupení od smlouvy se zasílá elektronicky na e-mailovou adresu a k ukončení smlouvy dojde doručením tohoto odstoupení.

5. Jaká je cena za poskytované služby, kde najdu vyúčtování? Co když budete platit pozdě, nebo nám nezaplatíte?

U nás nejsou žádná překvapení, ani skryté poplatky. Ceny našich služeb jsou uvedeny v cenících, které vždy obdržíte před uzavřením smlouvy, a které jsou dostupné na info@dobrasit.cz. Faktury vám budeme zasílat 1x měsíčně. Pokud se opozdíte s platbou, upozorníme Vás na tuto skutečnost upomínkou (e-mailem) a stanovíme náhradní lhůtu k zaplacení, která není kratší než 1 týden. Pokud nám nezaplatíte ani v této náhradní lhůtě, můžeme využít svého oprávnění a služby zablokovat. Pokud nám nezaplatíte 2 po sobě jdoucí nebo jakákoliv tři vyúčtování, jsme oprávněni ukončit poskytování služeb (od smlouvy odstoupit a služby odpojit). O této skutečnosti budete vyrozuměni e-mailem.

6. Jaké jsou parametry poskytovaných služeb a kde je najdete?

Základní parametry poskytovaných služeb Vám vždy budou sděleny při uzavírání smlouvy. Parametry datových služeb u GSM (MOBIL21) jsou zveřejněny ve smluvních dokumentech operátora, přes jehož síť jsou GSM služby poskytovány (naleznete je na www.t-mobile.cz). Parametry datových služeb (internet), naleznete na www.dobrasit.cz.

7. Zákaznická a servisní podpora, snížení ceny při nedostupnosti služeb

V případě potíží s našimi službami kontaktujte podporu na e-mailu: info@dobrasit.cz, případně volejte na tel. +420 605 864 304. Poruchy jsou odstraňovány bezodkladně, nejpozději do 72 hodin od nahlášení (v případě složitějších závad). V případě, kdy není porucha odstraněna do 72 hodin od jejího nahlášení, máte nárok na poměrné snížení vyúčtování (pevné platby) za kalendářní měsíc, ve kterém se taková porucha vyskytla. Bližší definice poruchy pro mobilní data i datové služby naleznete v samostatných dokumentech (viz. 6.).

8. Jak a co můžete reklamovat?

Reklamovat můžete vyúčtování ceny za poskytované služby a/nebo poskytované služby a/nebo zakoupené zboží. Reklamace se uplatňují na e-mailové adrese info@dobrasit.cz (mimo reklamace služeb – nahlášení poruchy, které lze provést i telefonicky). Reklamaci na vyúčtování můžete uplatnit nejpozději do 2 měsíců od obdržení vyúčtování, jinak toto právo zaniká. Podání reklamace však nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování za poskytnuté služby. V případě oprávněné reklamace si s Vámi dohodneme způsob vrácení poměrné částky (pokud již byla zaplacená), nebo zaslání opraveného vyúčtování.

Pokud jste nebyli spokojeni s kvalitou nebo rozsahem poskytnutých služeb, můžete službu reklamovat, a to nejpozději do 2 měsíců ode dne, kdy podle Vás byly služby poskytnuty vadně, jinak toto právo zaniká. Podmínkou přiznání kompenzace je však nahlášení poruchy na zákaznickou a servisní podporu (viz. 7.). Bylo-li možné službu využít jen částečně, případně nemohla být využita vůbec, a to z důvodů, za které odpovídáme, bude Vám na Vaši žádost (reklamaci) cena za poskytnuté služby poměrně snížena. Pokud jste si od nás zakoupili nějaké zboží, máte právo jej reklamovat do 24 kalendářních měsíců od zakoupení. Reklamace zboží se řídí zákonnou úpravou (občanský zákoník). Reklamaci zboží vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení vadného zboží, nebo uplatnění reklamace (e-mailem na info@dobrasit.cz).

9. Můžeme smlouvu jednostranně změnit? Jak se o tom dozvíte?

Obsah smlouvy a jednotlivých součástí můžeme měnit. Případnou změnu jsme povinni uveřejnit na našem webu www.dobrasit.cz, a to nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. O změně obsahu našeho vzájemného smluvního vztahu Vás budeme informovat e-mailovou zprávou. Jednostranně jsme oprávněni změnit cenu služby a podmínky vyúčtování a doručování; parametry jednotlivých služeb; platební podmínky i podmínky uplatňování reklamací; změnit služby jako takové; změnit rozsah vzájemných práv a povinností a změnit rozsah možných jednostranných změn. Pokud jde o změnu náležitostí dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, jsme povinni Vás informovat rovněž o Vašem právu smlouvu ukončit ke dni účinnosti změny.

10. Televizní služby (IPTV)

V rámci velkoobchodního vztahu mohou naši zákazníci získat k datovým tarifům možnost využívat služeb "sledovanitv", tj. služeb třetí strany. Poskytovatelem těchto služeb je

společnost sledovaniTV.cz s.r.o. a my neneseme odpovědnost za jejich dostupnost a plnou funkčnost.

11. Koncová zařízení

Zákazníci mají právo na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu koncového zákazníka nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k síti internet. Doporučujeme Vám využít zařízení z naší nabídky, ale, jak je uvedeno výše, jste oprávněni využít libovolné vlastní zařízení, splňuje-li technické požadavky.

12. Jaké jsou podmínky odpovědnosti za škodu?

Nejsme povinni nahrazovat škodu ani ušlý zisk, pokud vzniknou z důvodu omezení, přerušení, vadného poskytnutí či neposkytnutí služby, poruchy sítě, nebo v důsledku údržby sítě. V ostatních případech odpovídáme za vzniklou škodu maximálně do výše tří pravidelných měsíčních plateb za sjednanou službu.

Odpovídáte v plné výši za škodu vzniklou z důvodu:

- použití vlastního zařízení, které má negativní vliv na chod sítě;
- porušení Smluvních podmínek nebo jiných ustanovení vyplývajících ze smlouvy a jejich součástí;
- porušení platných právních předpisů
- neoprávněného zásahu do jednotlivých částí včetně koncového bodu sítě nebo koncového zařízení poskytovatele, včetně škody vzniklé v důsledku umožnění takového zásahu třetím osobám;
- poškození sítě nebo zařízení poskytovatele, včetně škody vzniklé v důsledku takového poškození třetím osobám;
- přeprodeje služeb třetím osobám, který je zakázán, včetně pouhého umožnění takového přeprodeje;
- zneužitím poskytovaných služeb (např. strojové generování provozu nebo nestandardní využití);
- poškozením či pozměněním software na SIM kartě (zejména klonování a kopírování).

V ostatních případech se Vaše odpovědnost za škodu řídí platnými právními předpisy.

13. Jak probíhá přenos čísla?

Při uzavření smlouvy (i později) můžete požádat o přenesení telefonního čísla do naší sítě (MOBIL21). K přenesení čísla je nutné znát Váš ověřovací kód („OKU“), který získáte od svého stávajícího operátora, na termínu přenesení čísla se dohodneme. Vaši žádost o přenos čísla (po ověření Vaší totožnosti) předáme Vašemu stávajícímu poskytovateli. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne od předání žádosti (není-li dohodnut pozdější termín), a to v případě, že u Vás existuje předávací technologický bod (máte již naši aktivovanou SIM/přípojku našich služeb).

Pokud nám OKU sdělíte později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale nemůžeme zaručit nepřerušené poskytování služeb na přenášeném čísle.

V den přenesení čísla může být až na několik hodin přerušeno poskytování služeb, včetně volání na tísňové linky. Číslo nelze přenést, pokud nám nesdělíte všechny údaje potřebné k přenosu (zejm. OKU), nebo nám neumožníte ověřit Vaši totožnost. Dále číslo nelze přenést, pokud u tohoto čísla již evidujeme objednávku na přenesení, nebo se na dané číslo nevztahuje povinnost přenositelnosti, nebo dané číslo nelze zdůvodň technických překážek přenést.

Pokud naopak budete chtít číslo přenést z naší sítě k jinému operátorovi, sdělíte mu OKU, který jste od nás obdrželi, a nový operátor přenos čísla s naší součinností zajistí. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne od předání žádosti od nového poskytovatele k nám (pokud jste si nedohodli termín pozdější).

14. Kam se dovolám bezplatně? Je k dispozici tísňové volání?

Umožňujeme bezplatná volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla, s výjimkou případů stanovených právními předpisy. Tísňovým voláním se rozumí bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu. Čísla tísňového volání slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek a při volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116[...] Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovateli služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry.

15. Můžete mi přerušit hovor, nebo změnit telefonní číslo? Co když ztratím SIM kartu?

Po uplynutí 65 minut jsme oprávněni hovor přerušit. Ze závažných důvodů můžeme změnit telefonní číslo i bez Vašeho souhlasu. O tom budete informováni, co nejdříve to bude možné. Pro zabránění zneužívání služeb můžeme pro jednotlivé služby stanovit volací limity. Protože jsme virtuálním mobilním operátorem, služby neposkytujeme ve vlastní síti, ale v síti T-mobile Czech Republic, a.s., jsme proto limitováni pokrytím signálem operátora. Svou SIM kartu musíte chránit proti zneužití či ztrátě. PIN a PUK uchovávejte výhradně pod svou kontrolu, nesdělujte je třetím osobám. Pokud zadáte 3x špatně PIN kód, je vyžadováno zadání kódu PUK. Pokud je 3x špatně zadán kód PUK, SIM karta je trvale zablokována. Pokud SIM kartu ztratíte, nebo nad ní jinak ztratíte kontrolu, ozvěte se nám, a to bezodkladně. SIM kartu zablokujeme, aby nemohlo dojít k jejímu zneužití a Vám zašleme novou. Tyto úkony mohou být zpoplatněny podle našeho ceníku. Pokud nám ztrátu nenahlásíte, musíte uhradit všechny využitě služby (volání, SMS apod.).

16. Co když se nedohodneme?

Pokud jste spotřebitelem, je příslušným k rozhodování našich vzájemných sporů vyplývajících z poskytování služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad, sídlem Sokolovská 219, Praha 9, web: www.ctu.cz.

Dobrá síť s.r.o. / Špička (ne)jen v poskytování internetu



DOBRÁ SÍŤ

Dobrá síť s.r.o.
Řetová 142, 561 41 Řetová
IČ: 08465665
www.studiodobrasit.cz

tel: 605 864 304

e-mail: info@studiodobrasit.cz