

Všeobecné smluvní podmínky – Dobrá síť

1. Co tyto podmínky upravují?

Tyto Všeobecné smluvní podmínky („VSP“) upravují poskytování služeb elektronických komunikací (internet, GSM) pod obchodní značkou Dobrá síť, a to poskytovatelem Petrem Stránským, DiS., IČ 01597566, sídlem Řetová 142, 561 41 Řetová, Vám, jako účastníku. Doplňující informace k GSM službám (tísňová volání, parametry) jsou obsaženy v samostatném dokumentu, který je vždy součástí smlouvy o poskytování GSM služeb.

2. 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, 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 změnil 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.

3. Kdy s Vámi smlouvu neuzavřeme?

Smlouvu s Vámi neuzavřeme, pokud:

- jste nám uvedl nesprávné nebo nepravdivé údaje, které k uzavření smlouvy potřebujeme;
- v minulosti nebo nyní jste vůči nám neplnil/neplníte své závazky;
- odmítnete akceptovat tyto VSP 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.

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

Smlouvu uzavíráme vždy na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 kalendářních dní (přístup k síti internet, GSM). 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 zbývající 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.

5. 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 6.), také pokud budete opakovaně (2 a více případů) porušovat svoje povinnosti vyplývající z těchto VSP 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. 12.) 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.

6. Jaká je cena za poskytované služby? 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 buď 1x měsíčně a nebo 1x ročně e-mailem podle toho, jak si to budete přát. V případě platby 1x za rok máte nárok na nižší měsíční cenu tarifu – viz platný ceník.

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.

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

Základní parametry poskytovaných služeb Vám vždy budou sděleny při uzavírání smlouvy. Parametry datových služeb (internet) a datových služeb u GSM (MOBIL21) naleznete v samostatném dokumentu na www.dobrasit.cz. Tento dokument je součástí uzavřené smlouvy na datové služby/GSM služby.

8. 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 datové služby a GSM datové služby naleznete v samostatných dokumentech (viz. 7.).

9. Televizní služby (IPTV)

V rámci velkoobchodního vztahu mají naši zákazníci 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.

10. Reklamace

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. 8.). Bylo-li možné službu využít jen částečně, případně nemohla být využita

vůbec, a to z důvodů, za které odpovídáme, bude Vám na Vaši žádost (reklamací) cena za poskytnuté služby poměrně snížena. Pokud jste si od nás zakoupili nějaké zboží, máte právo jej reklamovat do 24 kalendářních měsíců od zakoupení. Reklamacie zboží se řídí zákonnou úpravou (občanský zákoník). Reklamací zboží vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení vadného zboží nebo uplatnění reklamacie (e-mailem na info@dobrasit.cz).

11. Koncová zařízení

Koncoví 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. 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.

13. Odpovědnost 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 VSP nebo jiných ustanovení vyplývajících ze smlouvy a jejích 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;
- přeprave služby třetím osobám, který je zakázán, včetně pouhého umožnění takového přeprave;
- 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.

14. Řešení sporů

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.

15. Účinnost

Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 10. 4. 2020.

Dobrá Sít / Špička (ne)jen v poskytování internetu

Dobrá síť :))) Petr Stránský
Řetová 142, 561 41 Řetová
www.dobrasit.cz IČ: 01597566

• • Tel: 605 864 304 • E-MAIL: info@dobrasit.cz • •

Stránský