

Všeobecné podmínky poskytovaných služeb

platné od 01. 07. 2022

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

Petr Stránský, DiS., IČ 01597566, sídlem Řetová 142, 561 41 Řetová

(dále jen **Poskytovatel**)

a

Účastníkem.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací, a to datové služby (přístup k síti internet).

Datové služby (tj. služby přístupu k síti internet) umožňují svým uživatelům 24 hodin denně po celý rok přístup k síti internet prostřednictvím sítí poskytovatele. Kvalita poskytované služby je dána základními datovými parametry podle Všeobecného oprávnění Českého telekomunikačního úřadu č. VO-S/1/08.2020-9. Uvedené datové služby jsou dostupné prostřednictvím klientské WIFI jednotky. Jednotlivé datové tarify, přesné uvedení číselných hodnot rychlostí, stejně jako další informace v Definicí pojmů vztahujících se k dané službě – tyto dokumenty jsou v aktuální podobě vždy k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.

SOUČÁSTI SMLOUVY

Součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací jsou tyto dokumenty: Ceník služeb; Smluvní podmínky; Definicí pojmů pro poskytované služby a Shrnutí smlouvy.

INFORMACE O VRÁCENÍ ZŮSTATKU PŘEDPLATNÉHO, INFORMACE O PRÁVU NA PAUŠÁLNÍ NÁHRADU

Poskytovatel nenabízí žádné služby, u kterých by mohl po jejich ukončení existovat zůstatek tzv. „kreditového“ předplatného. Pokud jsou služby hrazeny na určité časové období předem, vrátí Poskytovatel ve lhůtě do 30 dnů od ukončení poskytování služeb částku, která odpovídá ceně za uhrazené neposkytnuté služby.

Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Náhrada při zpoždění se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

- dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení; počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

Náhrada při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu

- výše paušální náhrady činí 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace

- nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Na tutéž částku paušální náhrady má nárok poskytovatel, pokud mu uživatel neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace;
- počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč; stejná náhrada náleží poskytovateli, pokud trvá prodlení uživatele s poskytnutím součinnosti.

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Veškeré dokumenty související s poskytovanými službami jsou k dispozici v aktuální podobě na webových stránkách www.dobrasit.cz (ceníky, podmínky poskytování služeb, vzorové formuláře, popisy a specifikace jednotlivých služeb). Před uzavřením smlouvy je doporučeno seznámit se detailně se všemi dokumenty, které se k poskytované službě vztahují.

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

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, 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 uvedl 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.

Za účelem zachování kontinuity poskytování datových služeb můžete požádat nového poskytovatele o vyřízení změny poskytovatele služeb přístupu k internetu. Novému poskytovateli sdělíte ověřovací kód („OKU“), který od nás získáte (u nových smluv je výslovně uveden, případně jej jednoduše obdržíte na základě dotazu na e-mail: info@dobrasit.cz). Následně nám nový poskytovatel předá žádost (následující pracovní den), a to i se sdělením dohodnutého termínu, kdy budou nové služby zprovozněny. Budeme Vám za sjednaných podmínek poskytovat služby až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den. K zániku závazku ze smlouvy, kterou jsme uzavřeli, dojde dnem, kdy je proces změny dokončen (zprovoznění nových služeb).

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. Od uzavřené smlouvy můžete odstoupit také v případě, že jste dle příslušných právních předpisů spotřebitelem nebo fyzickou podnikající osobou, malým podnikem či mikropodnikem a k uzavření smlouvy došlo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (což se zpravidla děje), a to do 14 dnů ode dne uzavření takové smlouvy. Tato lhůta je zachována, když je odstoupení poslední den lhůty alespoň odesláno, a to buď e-mailem, nebo prostřednictvím využití poštovních služeb. Pokud byly služby s Vaším souhlasem poskytovány ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy, musíte zaplatit poměrnou část ceny za poskytované služby. Odstoupení od smlouvy se zasílá elektronicky na e-mailovou adresu a k ukončení smlouvy dojde doručením tohoto odstoupení. Při odstoupení od smlouvy týkající se koupě, vypůjčení nebo pronájmu zařízení musíte vrátit zařízení včetně veškerého poskytnutého příslušenství, nejlépe v původním obalu

(je-li to možné). Vezměte na vědomí, že odpovídáte za snížení hodnoty zařízení v důsledku nakládání s ním jiným způsobem, než který je nutný k seznámení se s povahou a vlastnostmi zařízení, včetně ověření jeho funkčnosti. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.

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 www.dobrasit.cz, údaje o cenách jsou vždy součástí Shrnutí smlouvy. 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. U služeb účtovaných podle využitých jednotek může sledovat stav vyčerpaných jednotek prostřednictvím webového rozhraní, přístupové údaje obdržíte při uzavírání smlouvy.

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

Základní parametry poskytovaných služeb Vám vždy budou sděleny při uzavírání smlouvy, všechny dokumenty naleznete v aktuální podobě 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.

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. Reklamáce 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 reklamáce (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. Jsme povinni Vás informovat také o tom, že máte právo od smlouvy ke dni účinnosti jednostranných změn odstoupit, resp. smlouvu ukončit – právo na ukončení smlouvy však nevzniká, jde-li o změnu smlouvy v důsledku změny právních předpisů nebo v důsledku rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, nebo změnu, která je pouze administrativního charakteru s neutrálními dopady, či změnu, která je pro Vás přínosná.

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. Můžu k Vám přejít s internetem od jiného poskytovatele?

Při uzavření smlouvy (případně i později) na datové služby, můžete požádat o vyřízení změny poskytovatele tak, aby byla zachována kontinuita poskytovaných služeb. Sdělíte nám ověřovací kód účastníka/uživatele („OKU“), který získáte od opouštěného poskytovatele, a další identifikační údaje. Ověříme získané údaje a následně předáme žádost následující pracovní den opouštěnému poskytovateli se sdělením dohodnutého termínu, kdy budou nové služby zprovozněny. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány naše služby. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den. K zániku závazku z původní smlouvy dojde dnem, kdy je proces změny dokončen (zprovoznění nových služeb).

14. 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



DOBŘÁ 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