

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY MARTIN HAVRÁNEK - DEXNET INTERNET PROVIDER PRO POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET (dále jen „podmínky“) vydané dle zákona č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích, ve znění pozdějších předpisů

### 1 VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

#### 1.1 Úvodní ustanovení

1) Martin Havránek – Dexnet Internet Provider je Poskytovatelem telekomunikačních služeb na základě všeobecných oprávnění (VO) vydanými podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)

- Všeobecné oprávnění VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací.

2) Všeobecné podmínky pro poskytování neveřejných telekomunikačních služeb (dále jen „Podmínky“) stanovují základní technické, provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb prostřednictvím veřejné pevné telekomunikační sítě, zejména údaje týkající se:

- předmětu a rozsahu služby;
- vzniku a ukončení smlouvy o poskytování neveřejné telekomunikační služby;
- práv a povinností Účastníků a Poskytovatele Služby;
- cen za služby, způsobu úhrady ceny;
- stanovení postupů pro případy neplacení či zneužití služby;
- důvodů odmítnutí, pozastavení nebo ukončení poskytování služby a postupů s tím souvisejících;
- způsobů podávání a vyřizování stížností a reklamací na nekalitní poskytnutí služby a na účtované ceny;

3) Obecně platné postupy a podmínky, za nichž se poskytují telekomunikační služby, jsou uvedeny v:

- zákonu č. 151/200 Sb., o telekomunikacích v platném znění
- zákonu č. 40/1964 Sb., občanském zákoníku v platném znění
- zákonu č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníku v platném znění
- v Ceníku služeb vydaném poskytovatelem (dále jen „Ceník“)

4) Nárok na poskytování služeb má každý, kdo splňuje tyto Podmínky kromě bankovních institucí.

5) Tyto Podmínky jsou přílohou Smlouvy o poskytování služeb a jsou jejich nedílnou součástí.

6) Ceny za Služby jsou uvedeny v platném ceníku, nebudou-li přímo sjednány ve smlouvě.

#### 1.2 Výklad použitých pojmů

1) Kromě pojmů, uvedených v zákonu č. 127/2005 Sb., se pro účely těchto Podmínek rozumí:

**Poskytovatel** – Martin Havránek – Dexnet Wireless Network se sídlem U Dívčích hradů 3289/2, Praha 5.

**Účastník** – uživatel telekomunikační služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu. Je-li Účastníkem fyzická osoba – občan, vztahují se tyto Podmínky také na členy domácnosti, kteří žijí společně s Účastníkem. Je-li Účastníkem právnická osoba, či fyzická osoba – podnikatel, vztahují se tyto podmínky na její zaměstnance či osoby, které se souhlasem Účastníka využívají službu.

**Uživatel** – fyzická nebo právnická osoba, která je plně způsobilá k právním úkonům a k využívání telekomunikačních služeb poskytovaných Martinem Havránkem – Dexnet Wireless Network.

**Všeobecné oprávnění** – dokument vydaný ČTÚ, opravňující poskytovatele ke zřízení a provozování neveřejné sítě a k poskytování telekomunikačních služeb.

**Služba** – neveřejná telekomunikační služba spočívající v zprostředkování přístupu k síti Internet přes radiovou síť na základě smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem v souladu se Všeobecnými podmínkami. Služba se považuje za zřízenou dnem podpisu Předávacího protokolu Účastníkem a Poskytovatelem.

**Nepřetržitost Služby** – možnost Účastníka mít kdykoli neomezeně zajištěn přístup ke Službě.

**Specifikace Služby** – smluvní dokument, který může být přílohou Smlouvy, popisující hlavně konkrétní technické specifikace Služby, poplatky za příslušnou službu a další stanovené údaje.

**Parametry služby** – jsou povolené meze hodnot při provozu služby a způsoby jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení ITU-T příslušných jednotlivým druhům služeb. Parametry mohou být ve smlouvě rozšířeny a meze jejich povolených hodnot upřesněny podle úrovně garantované kvality služby dle specifikace konkrétní služby.

**Ceník služeb** – smluvní dokument, který je přílohou Smlouvy a ve kterém jsou uvedeny zejména cenové podmínky spojené s poskytováním Služby

**Smlouva** – právní dokument, který stanoví podmínky poskytování Služby, vzájemně odsouhlasené Účastníkem a Poskytovatelem. Smlouva mezi Účastníkem a Poskytovatelem nabývá platnosti okamžikem, kdy Účastník

objedná Službu a kdy Poskytovatel Účastníkovi potvrdí akceptaci této objednávky. Účinnost Smlouvy nastává okamžikem zprovoznění služby.

**Reklama** – právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.

**Výpadek** – náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.

### 2 CHARAKTERISTIKA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

#### 2.1 Obecná ustanovení

1) Služba je poskytována nepřetržitě, nestanoví-li smlouva nebo zákon jinak.

2) Telekomunikační služby jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytování služeb, jejímž předmětem je závazek poskytovatele poskytnout uživateli služby, vykonat práce, dodat věci či poskytnout práva na základě předmětu smlouvy a závazek uživatele zaplatit poskytovateli cenu za takto poskytnutou službu ve výši platné v době poskytnutí této služby.

#### 2.2 Smluvní zabezpečení poskytnutých telekomunikačních služeb

1) Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.

#### 2.2.1 Vznik smluvního vztahu

1) Veškeré služby jsou poskytovány na základě platně uzavřené Smlouvy, kterou vzniká smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem a řídí se těmito Podmínkami.

2) Podmínky poskytování Služby spolu s objednávkou Služby jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele [www.dexnet.cz](http://www.dexnet.cz). K řádnému uzavření Smlouvy se vyžaduje, aby Uživatel, který hodlá přistoupit na nabízené Podmínky a využívat Službu, zaslal pravdivé údaje Poskytovateli. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Účastníkovi jeho objednávku a podepíše s Uživatelem smlouvu.

3) Pokud po uzavření smluvního vztahu vyjde najevo, že údaje uživatele zaslání Poskytovateli (zejména identifikační údaje uživatele) neodpovídaly v okamžiku uzavření smluvního vztahu skutečnosti nebo nebyly splněny podmínky nutné pro uzavření smluvního vztahu, je poskytovatel oprávněn okamžitě odstoupit od smluvního vztahu a zamezit uživateli v aktivním přístupu k nim. Důvod odstoupení od smluvního vztahu je poskytovatel povinen zájemci sdělit.

4) Veškerá komunikace týkající se smluvního vztahu musí být vedena písemnou formou. Smluvní strany se tímto dohodly, že písemná forma je zachována, je-li úkon učiněn elektronicky zasláním na e-mailovou adresu Poskytovatele [info@dexnet.cz](mailto:info@dexnet.cz) či na e-mailovou adresu Účastníka, k tomu Účastníkem určenou ve Smlouvě. Strany se dále dohodly, že podpisy smluvních stran mohou být nahrazeny mechanickým vyjádřením kterékoli smluvní strany v síti Internet, neboť je to s ohledem na charakter Služby obvyklé. Doručením zásilky se rozumí doručení elektronické zprávy druhé straně potvrzené elektronickými prostředky. V případě, že zásilku nelze doručit na elektronickou adresu Poskytovatele uvedenou v těchto Podmínkách či na elektronickou adresu Účastníka, kterou určil ve Smlouvě, považuje se zásilka za doručenu po třetím neúspěšném pokusu o její doručení prováděném v intervalu ne kratším než 8 hodin.

5) Účastník ani Poskytovatel nejsou oprávněni vystupovat nebo jinak jednat jménem druhé strany.

6) Smluvní strany považují všechny informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu nebo které získají v souvislosti s jeho plněním za důvěrné, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i 2 roky po zániku smluvního vztahu.

#### 2.2.2 Ukončení smluvního vztahu

1) Smluvní vztah může být ukončen:

- smrtí fyzické osoby;
- dohodou smluvních stran;
- zánikem právnické osoby bez právního nástupce;
- u smluv uzavřených na dobu neurčitou výpovědí kterékoli ze smluvních stran i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou jeden měsíc, která začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé straně;
- u smluv uzavřených na dobu určitou podstatným porušením smluvních podmínek ze strany Poskytovatele nebo Uživatele;
- odstoupením, pokud některá ze smluvních stran podstatným způsobem poruší své povinnosti sjednané ve Smlouvě, a to po předchozím upozornění doručeném druhé straně formou elektronické

zprávy a po uplynutí náhradního termínu plnění určeném v takovém upozornění;

- odstoupením ze strany Poskytovatele, pokud Účastník podstatně poruší smlouvu
- 2) Odstoupení nabývá účinnosti okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé straně nebo dnem marného doručení sjednaném v čl. 2.2.1. odst. 4.
- 3) Smluvní vztah může být sjednaný na dobu určitou i neurčitou. U smluvního vztahu sjednaného na dobu určitou, vztah končí uplynutím sjednané doby.

### 2.2.3 Podstatné porušení smlouvy

1) Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:

- nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
- neprovedl nápravu vadných služeb v přiměřené době ani po uplynutí dohodnuté lhůty;

2) Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:

- je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 10 dní po datu splatnosti;
- poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby;
- opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;
- uvede poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
- opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
- odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémem Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním závady;
- neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo sítě poskytovatele, pokud takové zařízení působí závady na síti, ačkoli byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;

3) Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 2.3.2 odst. 8 a čl. 2.3.2. odst. 9 Podmínek.

## 2.3 Práva a závazky

### 2.3.1. Práva a závazky Účastníka

1) Každý uživatel, pro kterého jsou služby Poskytovatele určeny a který splňuje ustanovení těchto podmínek, má právo na uzavření a na používání služeb v rozsahu a způsobu odpovídajícím technickým a provozním možnostem Poskytovatele.

2) Účastník se zavazuje dodržovat při užívání Služby ujednání smlouvy, jejíž nedílnou součástí jsou tyto podmínky.

3) Účastník se zavazuje platit řádně a včas cenu za poskytnutou službu. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby, je povinen uhradit ve prospěch Poskytovatele smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení, jakož i uhradit náklady prokazatelně související s vymáháním pohledávky. Účastník je povinen uhradit za poskytnutou Službu cenu sjednanou ve Smlouvě a odpovídá za to, že úhrada ceny bude prováděna ve sjednaných termínech splatnosti a v účtované výši, a to i v případě, že jako plátcе pověřil jinou osobu.

5) Účastník je povinen bezodkladně oznámit změny svých identifikačních údajů, nejpozději však do 7 dnů od okamžiku, kdy změna nastala, a to písemnou formou na adresu sídla Poskytovatele, či formou elektronické pošty na adresu info@dexnet.cz.

6) Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v průběhu platnosti této Smlouvy změnit své Podmínky nebo Ceník. Oznámení o změně Ceníku musí Poskytovatel Účastníkovi oznámit e-mailem nebo zveřejněním na www stránkách Nesouhlasí-li účastník s novým zněním Podmínek, nebo případnou změnou cen v Ceníku, je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět do sedmi dnů od okamžiku oznámení změny účastníkovi. Smlouva v takovém případě zaniká pozbytím platnosti Podmínek nebo Ceníku, jejichž znění Účastník odsouhlasil. V případě, že účastník nedoručí Poskytovateli do 7 dnů od oznámení změny Podmínek nebo Ceníku své rozhodnutí ukončit tuto smlouvu z důvodů neakceptace nových Podmínek či Ceníku, považuje se toto za souhlas Účastníka s novým zněním Podmínek nebo Ceníku a tato smlouva zůstává v platnosti.

7) Účastník obdrží při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření přístupové údaje pro užívání Služby, které je povinen chránit před zpřístupněním třetím osobám. Za zneužití Služby v důsledku zpřístupnění přístupových údajů odpovídá Účastník.

8) Účastník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn pro obchodní a marketingové účely zpracovat a používat údaje související s poskytováním Služby.

9) Účastník smí používat helpdesk linku pouze k řešení problému spojených se Službami.

10) Účastník nesmí narušovat práva k nehmotným statkům Poskytovatele či jiných osob v souvislosti s užíváním služby.

11) Účastník nesmí zneužívat připojení k síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu poskytovatele nastavení a zapojení.

12) Uživatel se dále zavazuje:

- a) neporušovat autorská a jiná práva třetích osob, zejména práva duševního vlastnictví třetích stran, jako například autorská práva na

filmy, software, fotografie a hudbu, nebo používání ochranných známek.

- b) nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn;
- c) nepřipojovat ke koncovému místu více koncových zařízení uživatele než kolik je jich uvedeno ve specifikaci objednané služby;
- d) nepoužívat a nešířit jakékoli nástroje nebo prostředky ohrožujících bezpečnost sítě Internet a datové sítě poskytovatele nebo umožňující její narušování;
- e) neoprávněně užívat IP adresový prostor Poskytovatele, (nastavení pevné IP adresy);
- f) neprovádět zejména následující aktivity při používání datových sítí a sítě Internet, zejména při posílání/přijímání zpráv elektronickou poštou (e-mailem)

- urážení nebo obtěžování ostatních uživatelů Internetu prostřednictvím nevhodného slovníku nebo frekvencí či velikostí e-mailových zpráv;

- posílání hromadných, nebo komerčních zpráv způsobem, který je všeobecně známý pod názvem „spamming“. Toto zahrnuje kromě jiného: hromadné zprávy s obchodním obsahem, oznámením, žádostí charitativní příspěvky a zprávy s náboženským obsahem;

- posílání zpráv, v adrese odesílatel, který je adresou elektronické pošty třetí osoby, bez souhlasu právoplatného uživatele účtu elektronické pošty s touto adresou;

- posílání e-mailových bomb. E-mailová bomba je e-mailová zpráva, která je zasílána příjemci ve velkém počtu;

- přetížení sítě Internetu nebo datové sítě poskytovatele, která má za následek, nebo která vede k snížení rychlosti, nebo částečnému, anebo úplnému výpadku sítě; posílat velké / objemné zprávy a soubory s úmyslem narušení serveru nebo e-mailového účtu;

g) neprovázovat prostřednictvím sítě Internet obchodní aktivity, jimiž se rozumí zejména:

- poskytování internetového přístupu do sítě Internet třetím osobám prostřednictvím uživatelského připojení;

- komerční využití domovské stránky, zejména distribuce reklamních, nebo propagačních materiálů.

13) Jakékoli porušení článku 2.3.1 odst. 12) nebo jakékoli jiné jednání, způsobené Uživatelem je považováno za podstatné porušení této smlouvy a poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb uživateli, a to i bez předchozího upozornění; poskytovatel uživateli opětovně zahájí dodávku objednaných služeb, a to zpravidla na uživatelskou písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku dle ceníku, zjedná-li uživatel nápravu.

14) Omezení nebo přerušování poskytování služeb ze strany poskytovatele v důsledku porušení povinností uživatele, nezabavuje uživatele povinnosti platit poplatky dle smlouvy a těchto podmínek v souladu s aktuálním ceníkem poskytovatele

### 2.3.2. Práva a závazky Poskytovatele

1) Poskytovatel se zavazuje udržovat zařízení určené k poskytování Služeb podle svých technických a provozních možností ve stavu způsobeném pro řádné používání těchto služeb.

2) Poskytovatel provede aktivaci Služeb ve lhůtě stanovené ve Smlouvě.

3) Poskytovatel se zavazuje informovat Účastníky předem, včas a vhodným způsobem o změnách nebo jiných nepravidelnostech při poskytování Služby.

4) Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, týkajících se činnosti uživatele, kontaktů a osobních údajích, o kterých se při poskytování služeb dozví, a to i po ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel se při zpracování dat o uživateli zavazuje řídit zákonem č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a zákona 127/2005 Sb. o telekomunikacích v platném znění.

5) Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Účastníkem nahlášené nebo jinak zjištěné závady v co nejkratším možném termínu od nahlášení nebo od jejich zjištění buď telefonicky na číslech 605/219566, elektronickou poštou info@dexnet.cz nebo na stránkách Poskytovatele www.dexnet.cz.

6) Poskytovatel se zavazuje vrátit přeplatky nebo již zaplacené ceny za poskytnuté služby na základě kladné vyřízené reklamace, případně navazujícího správního řízení.

7) Poskytovatel je oprávněn jednou měsíčně přerušit na 2 hodiny poskytování služeb za účelem údržby a servisu sítě Dexnet. O tomto výpadku je povinen uživatel informovat v dostatečném předstihu.

8) Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodů důležitého obecného zájmu, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy další poskytování služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.

9) V případě, že Účastník nezaplatí včas cenu za poskytované Služby nebo nesplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemně nebo elektronicky na adresu Účastníka upozornění s uvedeným termínem náhradního plnění. Pokud Účastník od uvedeného termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.

10) Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit či omezit poskytování Služby z důvodu rozhodnutí příslušných státních orgánů v obdobích krizových situací. Pokud to bude možné, předem Účastníka o této skutečnosti vyrozumí.

11) Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření takových dat v síti Internet, která Účastník šíří v rozporu s obecně závaznými právními předpisy ČR či všeobecně uznávanými etickými a morálními normami, zejména má právo v takovém případě bez náhrady a předchozího upozornění odstranit tyto data umístěná na serveru Provozovatele nebo je oprávněn zamezit Účastníkovi aktivní přístup ke Službám, popřípadě odstoupit od Smlouvy s tímto Účastníkem. Za data, která jsou v rozporu se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami strany zejména považují pornografická či rasistická díla v písemné, zvukové či obrazové podobě.

12) Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv a obsah schránek umístěných na jeho serveru.

## 2.4 Ochrana evidence dat

1) Poskytování Služby ze strany Poskytovatele je spojeno se shromažďováním, zpracováním, uschováním a zpřístupňováním informací o Účastníkovi (dále jen Informace). Poskytovatel a Účastník se zavazují nakládat s informacemi o druhé straně, o nichž se dozvedí při plnění Smlouvy v souladu s následujícími zákony ČR:

- 256/1992 Sb., o ochraně osobních údajů v informačních systémech;
- 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů;
- 127/2005 Sb., o telekomunikacích, ve vztahu ke jménům, adresám a číslům komunikujících stran;
- 148/1998 Sb., o ochraně údajovaných skutečností;
- 89/1995 Sb., o státní statistické službě ve vztahu k činnosti jiných subjektů v telekomunikačních sítích;

2) Při shromažďování dat, jejich zpracování, ukládání, zveřejňování, ochraně, zabezpečení přenosu dat, archivování a skartaci včetně procesu výmazu informací v elektronické formě postupuje Poskytovatel ve smyslu těchto zásad:

- Soustřeďovat data přiměřeně účelu, neshromažďovat nadbytečné údaje. Je zakázáno získávat informace pod tímto krytím k jiným účelům;
- Zajistit archivování, skartaci a proces výmazu v elektronické formě v souladu se zákonem:
  - 97/1974 Sb., o archivnictví, ve znění zákona
  - 343/1992 Sb., v souladu s vyhláškou MV ČR
  - 118/1974 Sb., o podnikových archivech a vyhláškou MV ČR;
  - 117/1974 Sb., kterým se stanoví kritéria pro posuzování písemností jako archiválií a podrobností skartačního řízení;
- Zajistit ochranu informací před neoprávněným přístupem nebo zpracováním;
- Uchovávat informace pouze po dobu nezbytně nutnou;

## 2.5 Ceny a cenové platební podmínky

1) Uživatel je povinen platit příslušné poplatky v souladu s aktuálně platným ceníkem nejpozději do 10 dnů od data obdržení vyúčtování, není-li ve vyúčtování uvedeno jinak; vyúčtování se rozumí vystavení faktury zpravidla v elektronické podobě – daňového dokladu s uvedením DPH, případně zjednodušeného daňového dokladu nebo jiného dokladu podobného charakteru dle výběru uživatele, který zahrnuje poplatky účtované na základě smlouvy a smluvních podmínek uživatele; dnem zdanitelného plnění je první den fakturovaného období.

2) Aktivační popř. vstupní poplatky se uživatel zavazuje uhradit nejpozději ke dni zprovoznění objednaných služeb.

3) Uživatel může obdržet mimořádné vyúčtování v souvislosti se změnou data fakturace, výše pravidelného poplatku, z administrativních příčin nebo v jiných odůvodněných případech (např. vyúčtování smluvní pokuty) bez předchozího písemného vyrozumění. Uživatel je povinen uhradit takové mimořádné vyúčtování ve lhůtě do 10 dnů od data obdržení vyúčtování.

4) Způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny.

5) Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání smlouvy změnit výši pravidelných poplatků; poskytovatel je povinen zveřejnit je na adrese Poskytovatele [www.dexnet.cz](http://www.dexnet.cz) a v Ceníku, popř. i jiným vhodným způsobem ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a taková změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

6) Uživatel je povinen platit poplatky dané aktuálním ceníkem jiné než pravidelný poplatek ve lhůtě do 10 dnů od data události, která je pro povinnost zaplacení poplatku rozhodná, pokud smlouva, podmínky nebo ceník nestanoví jinak.

7) Všechny poplatky uvedené ve smlouvě, podmínkách a ceníku bude uživatel hradit na bankovní účet poskytovatele, uvedený nejpozději v prvním vyúčtování, pokud není dohodnuto jinak, a to ve sjednaných lhůtách. U všech plateb včetně mimořádného vyúčtování se v pochybnostech má za to, že vyúčtování bylo uživateli doručeno pátý den po jeho odeslání. Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na účet poskytovatele.

8) Uživatel nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže uživatel neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle smlouvy, podmínek nebo ceníku řádně a včas a prodlení s platbou bude delší než 10 dnů, poskytovatel může uživateli bez předchozího oznámení omezit nebo přerušit poskytování objednaných služeb. Nezávisle na tom má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností způsobem uvedeným v čl. 2.3.2. odst. 10 těchto smluvních podmínek a žádat okamžitou náhradu škody a zaplacení smluvních pokut dle smlouvy, podmínek a ceníku.

9) Pro případ prodlení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši v penězích.

10) Aktuálně platný Ceník je nedílnou součástí smlouvy a je uživateli rovněž k dispozici na internetové stránce poskytovatele [www.dexnet.cz](http://www.dexnet.cz).

## 2.6 Reklamační a stížnosti

1) Při poskytování objednaných služeb může docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování objednaných služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí poskytovatel takovou skutečnost uživateli vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty nebo informační internetové stránky poskytovatele).

2) Uživatel je povinen ohlásit omezení nebo přerušení poskytovaných objednaných služeb, závady na zařízení poskytovatele a na doplňkových zařízeních (dále jen „závada“) ZC poskytovatele neprodleně po jejich zjištění.

3) Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li uživateli zcela využívat služeb do 48 hodin od jejich ohlášení na telefonní číslo 605219566 nebo na emailovou adresu Poskytovatele [info@dexnet.cz](mailto:info@dexnet.cz), pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména nemožnost přístupu ke koncovému místu, přerušeni dodávky elektrické energie apod. Krátkodobé přerušeni možnosti využívání služeb obvykle netrvající déle než 48 hodin se nepovažuje za porušení smlouvy.

4) Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli a uživatel je povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění závady podle v té době aktuálně platného ceníku poskytovatele.

5) Nebude-li závada, která způsobí přerušeni poskytování objednaných služeb, za kterou poskytovatel odpovídá a která byla řádně uživatelem ohlášena, odstraněna do 48 hodin od jejího ohlášení, bude uživateli na základě jeho písemné žádosti, vrácena příslušná poměrná část pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závadu na straně Poskytovatele vůbec využít.

6) Uplatnění reklamační proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nemá odkladný účinek a uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté objednané služby v plné výši do data splatnosti.

7) Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci proti výši účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté objednané služby nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení reklamační. V případě kladného vyřízení reklamační je poskytovatel povinen vrátit uživateli příslušnou neoprávněně účtovanou částku nejpozději do 30 (třiceti) dnů od vyřízení reklamační. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podle tohoto odstavce, je uživatel oprávněn uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu své námítky proti způsobu vyřízení reklamační bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení vyřízení reklamační.

8) Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby.

9) Uživatel se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení, které nese Poskytovatel na své náklady.

## 3 SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1) Tyto Podmínky a Ceník, které jsou nedílnou součástí Smlouvy, mají povahu jiných obchodních podmínek ve smyslu ust. § 273 odst. 1 obč. zákoníku a jsou veřejně dostupné k nahlédnutí na webových stránkách Poskytovatele [www.dexnet.cz](http://www.dexnet.cz).

2) Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Uživateli ze smlouvy na třetí osobu.

3) V souladu s ustanovením § 262 odst. 1 obchodního zákoníku se smluvní strany dohodly, že jejich závazkový vztah, upravený smlouvou a spory z ní vzniklé, se budou řídit obchodním zákoníkem. Zároveň se smlouva řídí ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

4) Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování veřejné telekomunikační služby přístupu k síti Internet nabývají účinnosti dne 1. ledna 2014.