

# Všeobecné podmínky poskytování veřejné služby přístupu k síti Internet Compono s.r.o. ze dne 1. 1. 2013

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací přístupu k síti Internet Compono s.r.o. jsou vydány společností Compono s.r.o. na základě § 273 odstavec 1 zákona č. 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů a § 81 odst. 1, 2 a 4 zákona č. 151/2000 Sb. ve spojení s § 142 odst. 2 z. č. 127/2005 Sb. a § 63 odst. 2 až 6 z. č. 127/2005 Sb. a budou nedílnou součástí všech smluv, které Compono s.r.o. uzavře při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti Internet.

## Čl. 1 - Poskytovatel

Poskytovatelem veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti Internet (dále jen služba) je Compono s.r.o. (dále jen poskytovatel) zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddílu C 145368

## Čl. 2. - Uživatel

- (1) Uživatelem je právnická nebo fyzická osoba, již poskytovatel poskytuje službu na základě písemné smlouvy.
- (2) Uživatelem může být pouze osoba splňující technické podmínky poskytovatele pro službu. Technickými podmínkami se rozumí zejména obecné podmínky pro provozování bezdrátových sítí (přímá viditelnost na přípojný bod, nezaručené pásmo atd...)
- (3) Uživatelem se rozumí i účastník.

## Čl. 3. - Pojmy

- (1) Pro účely Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti Internet Compono s.r.o. (dále jen všeobecné podmínky) mají následující pojmy tento význam:
  - a) smluvní strany znamená poskytovatel a uživatel;
  - b) smluvní strana znamená podle významu textu poskytovatele nebo uživatele;
  - c) smlouva znamená právní vztah vzniklý mezi poskytovatelem a uživatelem, jehož předmětem je poskytování služby a který odkazuje na všeobecné podmínky, který je zásadně uzavřen písemně;
  - d) Internet = Celosvětová datová síť, síť sítí
  - e) Koncovým bodem mikrovlnné sítě se rozumí místo, kterým poskytovatel poskytuje službu (dále hot-spot). Pro účely poskytovaných služeb je toto místo dále chápáno jako bod převzetí služby zákazníkem pokud není určeno ve smlouvě jinak.
  - f) Radiokomunikační síť - Radiokomunikační síť, zřízená a provozovaná poskytovatelem, je složená z rádiových zařízení krátkého dosahu pracujících na kmitočtu 2400 až 2483,5 MHz nebo 5 470 až 5 875 MHz
  - g) informační systém, IS jsou internetové stránky <http://interni-net.compono.cz/> na kterých uživatel může zobrazovat svůj profil, má přehled o platbách, cenách, výpadcích atd..

## Čl. 4. - Územní rozsah služby

- (1) Služba je poskytována v obcích Kařez, Cheznovice, Sirá, Cekov a jejich blízkém okolí, v České republice.
- (2) Koncové body poskytování služby jsou stanoveny poskytovatelem.
- (3) Je-li koncový bod zřízen na základě požadavku uživatele mimo prostory poskytovatele, je uživatel povinen zajistit právní titul k umístění koncového bodu. Uživatel se zavazuje zajistit vstup poskytovatele za účelem zřízení, kontroly a zrušení služby do těchto prostor. Uživatel se dále zavazuje zajistit umístění koncových zařízení elektronických komunikací na svůj náklad a nebezpečí.

## Čl. 5. - Doba poskytování služby

Služba je poskytována nepřetržitě.

## Čl. 6 - Dostupnost služby

- (1) Poskytovatel garantuje dostupnost sítě ve výši stanovené pro jednotlivou službu. Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování služby během jednoho čtvrtletí to je 2190 hodin (pro účely těchto všeobecných podmínek 2190 hodin je jedno čtvrtletí).
- (2) K přerušení provozu dochází u:
  - a) konkrétního úseku telekomunikační nebo radiokomunikační sítě v případě, že uživatel nemůže příslušnou telekomunikační službu využívat v dohodnutém rozsahu (stanoveném smlouvou);
  - b) prostoru v případě, že uživatel nemůže tyto prostory použít k

instalaci telekomunikačního zařízení, včetně případů, kdy prostory nespĺňují charakteristiky pro umístění telekomunikačního zařízení (3) Za přerušení provozu se nepovažuje (dále "povolené přerušení"):

- a) přerušení provozu způsobené výlučně jednáním uživatele;
- b) vyšší mocí již se rozumí zejména jakákoli událost nebo okolnost mimo přiměřenou kontrolu kterékoliv ze stran, jež zcela nebo částečně zabrání druhé straně plnit její povinnosti podle této smlouvy, včetně veškerých skutečných nebo potenciálních protestních akcí zaměstnanců nebo omezení práce, válek, vojenských operací nebo nepokojů, vládních zásahů, požárů, povodní nebo mimořádně nepříznivého počasí, nezískání jakéhokoli vyžadovaného povolení, licence, nebo souhlasu orgánu pro ochranu hospodářské soutěže nebo jiného regulačního orgánu nebo právního omezení pro plnění závazku, jež nebylo způsobeno vinou nebo nedbalostí strany, na jejíž plnění se takové omezení vztahuje;
- c) přerušení provozu za účelem pravidelné údržby (článek 7/1 b)
- d) přerušení provozu způsobené umístěním nebo vytvořením překážky bránící v šíření signálu radiokomunikační sítě, jestliže je služba poskytována na radiokomunikační síti; za překážku se považuje jakákoliv fyzická nebo nefyzická překážka.

## Čl. 7 - Zvláštní ustanovení pro radiokomunikační sítě

- (1) Za povolené přerušení u radiokomunikační sítě se dále považuje:
  - a) přerušení provozu způsobené umístěním překážky bránící v šíření signálu radiokomunikační sítě; za překážku se považuje jakákoliv fyzická nebo nefyzická překážka;
  - b) pravidelná údržba každé úterý od 4:00 do 5:00.

## Čl. 8 - Užívání služby

- (1) Uživatel může službu užívat pro jakékoli účely související s jeho obchodní činností a v souladu s platnými zákony ČR.
- (2) Uživatel není oprávněn po schválení poskytovatelem dát do podnájem službu nebo jejich část třetí osobě, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
- (3) Provozovatel si vyhrazuje provést takové kroky, které zamezí v provozování části či celé služby v případě, že provozem hrozí nebo je způsobena škoda třetí osobě nebo se dotkne jejich práv.
- (4) Provozovatel je oprávněn učinit všechny kroky nezbytné k tomu, aby zamezil porušování právního řádu ČR nebo právního řádu jakéhokoli jiného státu způsobené činností uživatele.

## Čl. 10 - Cena

- (1) Za poskytování služby se cena placená uživatelem poskytovateli skládá z těchto částí:
  - a) cena za zřízení služby je jednorázová a bude účtována ihned po provedení činnosti (zřízení služby).
  - b) cena za provoz a údržbu služby,
  - c) cena za zrušení - není účtována, zrušení je zdarma
- (2) Uživatel je povinen platit cenu platnou v době poskytnutí telekomunikační služby.

## Čl. 11 - Cena za provoz a údržbu

- (1) Cena za provoz je pravidelně se opakující platba v intervalu jednoho měsíce, čtvrtletí nebo roku podle dohody smluvních stran (účtovací období). Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, je účtovacím obdobím jeden kalendářní měsíc.
- (2) Cena za provoz bude uživatelem uhrazena do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po skončení účtovacího období.
- (3) Dnem zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce.

## Čl. 12 - Způsob platby

- (1) Faktury jsou ke stažení v IS, právnickým osobám a živnostníkům, budou doručovány elektronicky podepsané na email který smluvní strana uvedla při zřízení služby. Ostatním zákazníkům budou na email doručovány na požádání.
- (4) Faktury stejně jako všechny další peněžité platby bude splatné a) na účet **2600079890 / 2010 (FIO Plzeň)** nebo hotově jednateli společnosti, je-li placeno ve prospěch poskytovatele;
  - b) na účet určený ve smlouvě, je-li placeno ve prospěch uživatele. Změna účtu zákazníka může být provedena jednostrannou změnou v IS.

# Všeobecné podmínky poskytování veřejné služby přístupu k síti Internet Compono s.r.o. ze dne 1. 1. 2013

## Čl. 13 - Odpovědnost za škodu, slevy z ceny a úroky z prodlení

- (1) Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou provozem telekomunikačního zařízení a neodpovídá též za škody způsobené přerušením poskytování služby.
- (2) Uživatel zaplatí smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každou neoprávněnou reklamaci služby. Tím není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.

## Čl. 14 - Dostupnost služby přístupu k síti INTERNET

- (1) Dostupnost telekomunikačního okruhu je 99,0%.
- (2) Poskytování služby se považuje za přerušené, jestliže ztrátovost paketů je větší než 0,1% od síťové karty uživatele po výchozí bránu sítě poskytovatele. Za průkazné pro měření ztrátovosti paketu se považuje příkaz ping o 1000 ks paketu s velikostí 400 bytu, který bude prováděn v pravidelných intervalech o minimální délce 50ms. Pro reklamaci služby je nutné, aby prováděná měření tímto způsobem vykazovala stejné nebo horší parametry než je zaručená ztrátovost paketu, a to v pěti po sobě následujících testech s tím, že tyto testy budou prováděny v intervalu 30 sekund až pěti minut po sobě následujících s maximální periodou 60 minut.
- (3) Poskytovatel si vyhrazuje přerušit poskytování telekomunikační služby za účelem pravidelné údržby každé úterý v době od 4:00 do 5:00.

## Čl. 15

- (1) Pokud dostupnost sítě klesne pod hodnotu určenou v tomto článku náleží uživateli sleva jestliže dostupnost (D) vypočtená v čl. 14 zaokrouhlená na desetiny procenta je
  - a)  $D \in (97,0\%;99)$ , pak sleva je 10%;
  - b)  $D \in (95,0\%;97,0\%)$ , pak sleva je 30%;
  - c)  $D \in (94,0\%;95,0\%)$ , pak sleva je 50%;
  - d)  $D \in (93,0\%;94,0\%)$ , pak sleva je 75%;
  - e)  $D \in (0,0\%;93,0\%)$ , pak sleva je 100%.
- (2) Maximální výše slevy z ceny se omezuje na 100% ceny účtované.

## Čl. 16 - Prodlení s placením ceny

- (1) Pokud uživatel nezaplatí cenu včas je poskytovatel oprávněn uživateli účtovat úrok z prodlení ve výši 0,1% za každý den prodlení ode dne prodlení se zaplacením ceny.

## Čl. 17 - Reklamacie - Úvodní ustanovení

- (1) Uživatel služby v případě vadného poskytnutí služby nebo nesprávného vyúčtování je oprávněn uplatnit odpovědnost za vady poskytnuté služby (dále jen reklamaci) u poskytovatele.
- (2) Reklamacie uplatňuje uživatel buď osobně nebo písemně na sídle nebo jakékoliv pobočce poskytovatele, nebo emailem pokud bude následně telefonicky informováno o podání reklamacie.
- (3) Osobně uplatňovaná reklamacie bude přijímána v pracovních dnech od 8:30 do 16:00
- (4) Emailová a telefonická reklamacie bude přijímána každý den od 7:00 do 19:00

## Čl. 18 - Reklamacie vyúčtované ceny

- (1) Reklamaci vyúčtování ceny služby je uživatel služby povinen podat písemně nejpozději do 2 měsíců od doručení faktury – daňového dokladu, jinak nárok na reklamaci zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek.
- (2) Reklamacie budou neprodleně vyřizovány, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení reklamacie.
- (3) V případě potvrzení oprávněnosti reklamacie vyúčtované ceny, bude vystavena opravná faktura a neoprávněně vyúčtovaná cena bude uživateli vrácena ve lhůtě 30 dní ode dne vyřízení reklamacie.

## Čl. 19 - Reklamacie služby

- (1) Reklamacie na kvalitu služby je uživatel povinen podat písemně nejpozději do 14 dnů od vzniku závady. Neuplatní-li reklamaci kvality služby ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí, právo

na reklamaci zanikne.

- (2) Přerušení provozu je uživatel povinen hlásit bezprostředně poté, kdy se o jejím vzniku dozvěděl na telefonní číslo +420 725 826 993
- (3) Doba přerušení provozu se počítá od chvíle, kdy bylo poskytovateli oznámeno přerušení provozu.
- (4) Není-li přerušení provozu způsobeno částečnou nebo úplnou nefunkčností zařízení elektronických komunikací, které je používáno poskytovatelem při poskytování služby, je reklamacie služby neoprávněná.

## Čl. 20 - Doba a odstoupení od smlouvy

- (1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s **minimální dobou trvání 1 měsíce**, a **výpovědní dobou 1 měsíce** není-li stanoveno jinak ve specifikaci služby nebo ve smlouvě.

## Čl. 21 Odstoupení od smlouvy

- (1) Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení této smlouvy za něž se považuje zejména:
  - a) prodlení se zaplacením ceny s třemi po sobě jdoucími úhradami ceny
  - b) uživatel neoznámí přenechání služby třetí osobě nebo bez souhlasu převede právo užívat služby třetí osobě
  - c) ztráta oprávnění poskytovat službu.
- (2) Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti první den druhého kalendářního měsíce po dni doručení druhé smluvní straně.
- (3) Odstoupením od smlouvy není dotčena závaznost těchto smluv.

## Čl. 22 - Výpověď

- (1) Výpovědní doba počíná běžet následujícím dnem po doručení výpovědi,

## Čl. 23 - Řešení sporů

- (1) Všechny spory mezi stranami budou řešeny smírně vzájemnou komunikací. Jakýkoli problém bude řešen, na základě iniciativy jedné ze stran.
- (2) Rozhodné právo a jazyk:
  - (a) Všeobecné podmínky i smlouva se řídí právním řádem České republiky.
  - (b) Všeobecné podmínky i smlouva jsou sepsány v českém jazyce a toto znění je rozhodné.
  - (c) Pojmy použité ve smlouvě a ve všeobecných podmínkách budou vykládány v souladu s jejich
    - i) definicí smlouvou,
    - ii) definicí všeobecnými podmínkami,
    - iii) definicí právní řádem České republiky
    - iv) obecným významem.

## Čl. 24 - Změna všeobecných podmínek

- (1) Všeobecné podmínky mohou být měněny jednostranným úkonem poskytovatele v plném rozsahu.
- (2) Změna všeobecných podmínek musí být uživateli oznámena alespoň měsíc předem, kdy změna všeobecných podmínek nabude účinnosti. Změna všeobecných podmínek se považuje též za oznámenou uplynutím patnácti dnů dne umístění návrhu změny všeobecných podmínek na www stránkách poskytovatele.

## Čl. 25 - Změna smlouvy

- (1) Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky na základě dohody poskytovatele a uživatele.
- (2) Dodatek podle odstavce 1 nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, pokud není v dodatku stanoveno datum pozdější.

## Čl. 26 - Účinnost

- (1) Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem dnem 1. 1. 2013
- (2) Smlouvy nabývají účinnosti dnem podpisu smlouvy uživatelem i poskytovatelem.