

# Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti eHAMnet, s.r.o.

v souladu se zákonem 127/2005 Sb. platné od 1. ledna 2021

## 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Společnost eHAMnet, s.r.o., se sídlem Údolní 1273/98, 142 00 Praha 4, IČ 28526091, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 147999, tel. číslo 222 264 764 a e-mail info@ehamnet.cz (dále jen poskytovatel) poskytující služby elektronických komunikací, na základě osvědčení č. 2601 vydaným poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem dne 21. ledna 2009, pod obchodní značkou eHAMnet (dále jen služby) tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen VP), které upravují poskytování služby na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen smlouvy) a jedné nebo více technických specifikací, které jsou přílohou smlouvy a obsahuje specifikaci poskytnuté služby nebo služeb (dále jen technická specifikace nebo jen TS), uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

1.2 VP, ceníky služeb, popis služeb, nabízená a zaručená kvalita služeb, servisní služby případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se seznámil se smlouvou, technickou specifikací a se všemi dalšími součástmi smlouvy včetně těchto VP.

1.3 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy, TS, těchto VP a případných dalších ujednání, poskytovat účastníkovi sjednané služby po sjednanou dobu a účastník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za poskytnuté služby.

## 2. Definice pojmů

2.1 “smlouva” je příslušná smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem.

2.2 “technická specifikace” je specifikace konkrétní služby nebo služeb, ve které se stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané služby nebo služeb. Součástí TS je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud je ke zřízení služby nutný.

2.3 “účastník” (nebo „zákazník“ nebo “uživatel“) je uživatel příslušné služby, který uzavřel smlouvu s poskytovatelem.

2.4 “den zřízení služby” je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby uživatelem.

2.5 “telekomunikační síť” je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými prostředky, sloužícími k přenosu dat.

2.6 “koncový bod” telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou účastníkovi předávány služby a je zde také garantována a měřena jejich kvalita. Pokud není ujednáno ve smlouvě či technické specifikaci jinak, je služba předána na optickém či metalickém rozhraní prvního zařízení, které dodal poskytovatel účastníkovi k užívání služby. Porucha koncového zařízení uživatele tedy nikdy nemůže být považována za poruchu, ale vždy jen za závadu bez ohledu na vlastnictví koncového zařízení.

2.7 „koncové zařízení uživatele“ (nebo též “CPE”) jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Koncovými zařízeními mohou být pouze zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.

2.8 “závada” je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za koncovým bodem (na straně účastníka).

2.9 “porucha” je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nedodržením minimální rychlosti či trvajících či opakujících se odchylkami nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před koncovým bodem (na straně poskytovatele).

2.10 “dohled” je aktivně vyvíjená činnost dohledovým střediskem poskytovatele na telekomunikační síti (až po koncový bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy smlouvou a technickou specifikací garantované parametry služby. Kontakt na dohledové středisko je uveden na [www.ehamnet.cz/kontakty](http://www.ehamnet.cz/kontakty). Dohledové centrum přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby.

2.11 „klientská zóna“ je chráněná část [www.ehamnet.cz](http://www.ehamnet.cz) provozovaná poskytovatelem, do které má účastník přístup pomocí unikátního přístupového jména a hesla

2.12 „omezení služby“ je zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem. Obnovení služby je možné na základě žádosti účastníka a pouze za předpokladu, že účastník není v prodlení s úhradou poplatků vůči poskytovateli.

2.13 „odpojení služby“ je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.

2.14 „zrušení služby” – zrušení koncového bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).

2.15 „minimální měsíční plnění“ je finanční částka uvedená ve smlouvě, TS nebo ceníku, pod kterou nesmí klesnout rozsah užívaných služeb za jedno zúčtovací období. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod minimální měsíční plnění, je účastníkovi doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.

2.16 „poplatek za zřízení nebo zrušení služby“ je cena za zřízení či zrušení služby účtovaná poskytovatelem dle ceníku a splatná při zřízení/zrušení služby. Pokud není dohodnuto jinak, poplatek se nevybírání.

2.17 „jistina“ je finanční částka sloužící k zajištění úhrady splatných závazků, bude z ní čerpáno pouze, pokud závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po ukončení služby, ke které se vztahuje, bude jistina vrácena neprodleně účastníkovi (případně ponižená o dlužné částky).

2.18 "předplatné/kredit" je částka uhrazená před čerpáním služby na bankovní účet poskytovatele. Cena za služby bude čerpána ze složené částky a po vyčerpání složené částky bude služba pozastavena až do složení dalšího předplatného/kreditu.

2.19 „minimální zajištěná kvalita služby“ (nebo též „SLA“) je garantované dodržení technických parametrů služby v takové výši, aby uživatel mohl službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané službě.

2.20 "velká trvající odchylka" je odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosažované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

2.21 "velká opakující se odchylka" od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosažované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

2.22 "maximální rychlost" je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564

2.23 "inzerovaná rychlost" je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s)."

2.24 "běžně dostupná rychlost" je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

2.25 "minimální rychlost" je nejnížší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s)."

### **3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy a technické specifikace**

3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Specifikace předmětu plnění je uvedena v technické specifikaci. Aby mohla být poskytována služba, musí být evidována alespoň jedna technická specifikace. S každou další akceptovanou technickou specifikací stejného účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v této technické specifikaci. Je-li to potřebné, může být smlouva uzavřena písemně před akceptací první technické specifikace s tím, že teprve akceptací první technické specifikace se sjednává poskytovaná služba.

3.2 Před uzavřením smlouvy nebo objednaním služby provede poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry. Takové prověření může provést i bez osobní přítomnosti technika v místě poskytování služby.

3.3 Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne účastníkovi náhradní den zřízení služby nebo má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí do tří dnů odstoupit. Neodstoupí-li účastník po oznámení náhradního dne zřízení služby od smlouvy ve lhůtě 3 dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení služby za sjednaný.

3.4 Zřídit službu je poskytovatel povinen až sjednaným dnem zřízení služby, ale nejdříve po podpisu smlouvy, technické specifikace a úhradě jistiny, případně aktivačního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány.

3.5 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany poskytovatele. Ve smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. Dnem zřízení služby je potom první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Pokud si to smluvní strany dohodnou ve smlouvě, může být zkušební provoz zpoplatněn. Pokud toto ujednání ve smlouvě není, má se za to, že je zkušební provoz bezplatný.

3.6 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nebo určitou. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy, tj. poskytovatel informoval účastníka předem o prodloužení smlouvy a o možnosti smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručeným poskytovateli. V případě smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu uvedenou ve smlouvě, porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.

3.7 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 30 dní a začíná běžet pracovním dnem následujícím po dni doručení výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů.

3.8 Ve smlouvě nebo TS může být sjednán závazek účastníka o využívání služby případně služeb po stanovenou dobu s minimálním měsíčním plněním.

3.9 V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po stanovenou dobu ze strany účastníka, je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi sjednanou smluvní pokutu (zejména v případech, kdy smlouva skončila z důvodu na straně účastníka, a to třeba i výpovědí dříve, než by uplynula doba určitá, na kterou byla smlouva uzavřena nebo nedodržení výpovědní lhůty, v případě odstoupení ze strany poskytovatele z důvodů, že uživatel neplní své povinnosti). Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy. Výše smluvní pokuty je určena jako jedna dvanáctina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy, je-li účastníkem spotřebitel. Výše smluvní pokuty je určena jako součet pravidelných měsíčních plateb nebo součet minimálního sjednaného měsíčního plnění

zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy, není-li účastník spotřebitelem.

3.10 Účastník může ukončit smlouvu bez sankce na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejích součástí, VP nebo ujednání, která vedou ke zhoršení postavení účastníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat. Takové oznámení musí poskytovatel provést formou jakou si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování a to nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti změny.

3.11 Pokud je službou poskytování telefonních služeb, může smlouva končit také přenesením čísla k jinému poskytovateli. Na přenositelnost čísel se vztahují příslušná ustanovení Zákona o Elektronických Komunikacích a dále podmínky přenositelnosti telefonních čísel zveřejněných na [www.ehamnet.cz](http://www.ehamnet.cz).

3.12 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména

- a) v případě prodlení účastníka s platbou za služby
- b) poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby,
- c) dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby,
- d) účastník uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě, neposkytuje součinnosti při poskytování služby.

3.13 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud porucha nebyla odstraněna do 7 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky, zásah vyšší moci nebo se jedná o vinu účastníka či závadu na straně účastníka.

3.14 Veškerá odstoupení od smlouvy a výpovědi smlouvy musejí být provedeny písemně.

3.15 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem nové TS, podpisem dodatku smlouvy, nabytím účinnosti nových VP a ceníku.

#### **4. Práva a povinnosti poskytovatele**

4.1 Poskytovatel je povinen:

4.1.1 Zřídit a nepřetržitě poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou, TS, ceníkem a těmito VP.

4.1.2 Informovat účastníka o změnách ceníku, VP a dalších smluvních ujednání, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen informovat účastníka způsobem, jež si zvolil k zaslání vyúčtování, rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat.

4.1.3 Provádět veškeré nezbytné nutné plánované odstávky telekomunikační sítě pouze po předchozím oznámení účastníkovi, a to zejména v nočních hodinách, pokud je to možné.

4.1.4 Odstraňovat poruchy tak, aby bylo dodrženo SLA, pokud je to technicky možné s výjimkou poruch z titulu vyšší moci.

4.1.5 Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby, ale pouze vypořádat reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VP.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou.

4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence, zabezpečení atd.), pokud budou dodrženy parametry služby dle TS.

4.2.3 Měnit ceník, VP a další podmínky.

4.2.4 Měnit identifikační čísla TS, smlouvy, login a přístupové heslo účastníka.

4.2.5 Nezřídit službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva a TS, včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně. Dále také v případě, že má poskytovatel za účastníkem splatné pohledávky.

4.2.6 Omezit poskytování služby, pokud účastník porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednání nápravy nesjedná nápravu či službu nezaplatí, zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo poskytování služby ukončit a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši dle platného ceníku. Účastník uděluje souhlas se zasláním upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na číslo účastníka uvedené ve smlouvě. Omezením užívání služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoli z těchto služeb.

4.2.7 Při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností účastníkem, má poskytovatel nárok na poplatek dle ceníku.

4.2.8 Neuzavřít smlouvy, TS či provést změnu služeb s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

4.2.9 Poskytovatel je oprávněn bez předchozí výzvy od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení.

4.2.10 Poskytovatel je oprávněn uvést obchodní firmu a sídlo účastníka, se kterým má uzavřenou smlouvu nebo jeho jméno jako svoji referenci.

4.2.11 Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu služby a tím i změnu objednávky, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a nedojde ke zvýšení ceny.

4.2.12 Poskytovatel je oprávněn započíst zůstatek libovolné z předplacených služeb proti jiné pohledávce za účastníkem vzniklé na službě.

#### **5. Práva a povinnosti účastníka**

## 5.1 Účastník je povinen:

5.1.2 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle TS, faktury, výzvy k platbě či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na bankovní účet poskytovatele.

5.1.3 Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, TS, VP a dalšími předpisy poskytovatele, zejména je povinen:

5.1.3.1 úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací,

5.1.3.2 nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva,

5.1.3.3 nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,

5.1.3.4 nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí,

5.1.3.5 neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,

5.1.3.6 nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty, pokusy přetížit systém a jinými zásahy),

5.1.3.7 nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.

5.1.4 Vynaložit veškeré přiměřené úsilí zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele umístěným v lokalitě účastníka (které je součástí telekomunikační sítě) poškodit je nebo je odcizit.

5.1.5 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné. Tedy zejména, pokud účastník není vlastníkem či správcem nemovitosti, kde je nutné vedení zřídit.

5.1.6 Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.

5.1.7 Dnem ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

## 5.2 Účastník je dále povinen:

5.2.1 Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy v poskytování služby.

5.2.2 Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat v klientské zóně, či oznamovat poskytovateli.

5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého či neúplného zjištění účastníka poskytovateli vznikly.

5.2.4 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby.

5.2.5 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na koncový bod. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě.

5.2.6 Zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka zařazených do dohledu.

5.2.7 Služba je předaná v den zřízení služby, účastník má právo, na své náklady, si k převzetí služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takovéto osoby nemá vliv na řádné předání služby.

5.2.8 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou účastníka.

5.2.9 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.

5.2.10 Účastník se zavazuje pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenou, jediné že by poskytovatel obdržel zpět aktivní odpověď cílového poštovního serveru o odmítnutí doručení. Účastník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.

5.2.11 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není v základu zabezpečená a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny, za škody v této souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost. Účastník proto ve svém vlastním zájmu využije pro důležitou komunikaci protokoly jež dodatečně zajišťují šifrování a integritu dat.

5.2.12 Účastník je povinen využívat služby po sjednanou dobu, a pokud je sjednána minimální výše, tak v této výši, v případě porušení této povinnosti ze strany účastníka je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi za porušení této povinnosti smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je rovna součtu pravidelných měsíčních plateb nebo součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy) a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Pro spotřebitele je výše pokuty snížena na jednu pětinu.

5.2.13 Účastník bere na vědomí, že pokud má v nájmu nebo ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen toto zařízení vrátit po ukončení smlouvy na své náklady, a to nejpozději do 14 dnů od ukončení smlouvy. Případně se může s poskytovatelem domluvit na jiné formě vrácení (např. demontáž poskytovatelem). V případě nevrácení zařízení bude účastníkovi účtována cena tohoto zařízení s přihlédnutím k jeho stavu

při montáži a případně další vzniklé náklady s tím spojené. Účastník zároveň odpovídá za poškození a zcizení zařízení poskytovatele, pokud je toto zařízení poskytovatele umístěno v nebo na prostorách účastníka.

## **6. Rozsah a vymezení poskytované služby**

6.1 Rozsah poskytované služby je uveden TS či v ceníku uvedeném na [www.hamnet.cz](http://www.hamnet.cz), či v klientské zóně.

6.2. Jednotlivé TS nejsou na sobě závislé a lze je samostatně vypovídat. Ukončením platnosti jedné TS nezaniká platnost ostatních TS.

6.3. Ujednání obsažená TS mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech smlouvy a jsou platná pouze pro danou TS.

6.4 Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníku považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

6.5 Omezení objemu dat, rychlost či jiné parametry kvality služby mohou mít vliv na služby přístupu k internetu, a to zejména na využívání obsahu, aplikací a služeb. Některý obsah, služby nebo aplikace nebudou dostupné nebo nemusí správně fungovat (resp. budou fungovat pomalu, omezeně apod.) Snížení rychlosti bude mít podstatný vliv zejména na služby, při kterých dochází k přenosu velkého množství dat, např. spouštění videí (budou se načítat pomalu, resp. se nenačtou vůbec).

6.6 Pokud si účastník objedná službu využívající přístupu k síti internet od poskytovatele či třetí strany, může se stát, že se služby mohou vzájemně ovlivňovat a to i negativně. Současně používané služby pak nemusí správně fungovat - např. může dojít ke snížení rychlosti brouzdání po Internetu v důsledku využití kapacity jinou službou apod.

6.7 Inzerovaná rychlost služby je zároveň běžně dostupná rychlost. Maximální rychlost služby je vždy vyšší než inzerovaná rychlost. Minimální rychlost služby je nejméně 25% inzerované rychlosti. Reálným dopadem poklesu rychlosti může být typicky pomalejší načtení hledané informace (služby, aplikace) a naopak při zvýšení rychlosti lze očekávat rychlejší načítání. Přesné číselné vyjádření rychlostí ke každému tarifu je uvedeno v příslušné technické specifikaci, na webových stránkách poskytovatele a doplňkově i v ceníku u tarifů, které jsou zde uvedeny.

## **7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky**

7.1 Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (korunách českých) včetně DPH. V této ceně je připočteno DPH ve výši sazby aktuální ke dni vyúčtování. Pokud není uvedeno jinak, je rozhodná cena bez DPH. Při změně sazby DPH může poskytovatel přistoupit k úpravě koncové ceny včetně DPH.

7.2 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve smlouvě nebo TS.

7.3 Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

7.4 Datum uskutečnění zdanitelného plnění (též jen "DUZP") je stanoveno dle zákona 235/2004 Sb. ustanovení §21 odst. 5 písmena b dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání telekomunikační služby (tj. odečtením objemu provolaných minut, odečtením splnění podmínek SLA pro uplatnění slev, zahájením předplaceného období atd.).

7.5 Daňový doklad je pro účastníka poskytovatelem vystaven pouze v elektronické podobě a je přístupný v klientské zóně a zaslán e-mailem účastníkovi, není-li v TS stanoveno jinak.

7.6 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků účastníka evidovaných poskytovatelem.

7.7 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn platbu započítat na libovolnou pohledávku, s čímž účastník souhlasí.

7.8 Není-li ve smlouvě nebo TS uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 10 dnů, fakturačním obdobím je kalendářní měsíc (počítáno ode dne zřízení) a daňový doklad je vystaven se začátkem fakturačního období.

7.9 V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za využívání služby/služeb je poskytovatel oprávněn jednostranně převést způsob platby účastníka na předplátě.

7.10 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.

## **8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad**

8.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky dohledovému středisku poskytovatele, na kontakt uvedený na [www.hamnet.cz/kontakty](http://www.hamnet.cz/kontakty).

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení účastníkem.

8.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závadu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.4 Účastník a poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento dohled řídí podmínkami pro dohled telekomunikační sítě. Zařazení do dohledu musí být sjednáno TS, vyřazení musí být provedeno jako změna TS provedená na základě písemné žádosti o vyřazení.

8.5 Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele, ale je součástí dohledu, je účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávka s finančním limitem ceny takových zásahů.

8.6 Cílem dohledu telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědností za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu:

8.6.1 Účastník se zavazuje ohlásit i závadu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled služby, a to minimálně 24 hodin předem plánované odstávky zařízení.

8.6.2 Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 24 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.

8.6.4 Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, kde uživatel opakovaně porušil tyto podmínky.

## **9. Reklamac**

9.1 Pokud dostupnost služby, vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) nebo služba trpí na odchylky či není dodržena minimální rychlost, má účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu účastník uplatní formou reklamace.

9.2 Pokud není ve smlouvě, nebo TS stanoveno jinak, poskytovatel zaručuje SLA s garantovanou dostupností 95%. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném kalendářním měsíci je poskytnuta formou dobropisu faktury, jehož výše je stanovena vzorcem:

$$\text{Náhrada [Kč]} = \text{celková\_měsíční\_platba [Kč]} * \frac{(\text{úhrnná\_doba\_poruch [hod]} - (100 - \text{garantovaná\_dostupnost})[\%] * 720 [\text{hod}])}{720 [\text{hod}]}$$

Pro potřeby výpočtu se uvažuje průměrná délka měsíce 30 dnů, celkem 720 hodin měsíčně a odchylka od skutečnosti se zanedbává. Dobou poruchy se rozumí doba od přijetí hlášení poruchy poskytovatelem do odstranění poruchy. Úhrnnou dobou dohou poruch se rozumí součet všech dob poruchy v daném kalendářním měsíci.

9.3 Reklamace musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady či zjištění nesprávného vyúčtování služby, nejpozději do jednoho měsíce od vadného poskytnutí služby, do sídla poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník se nezbavuje povinnosti reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.

9.4 Reklamace musí být označena jako "Reklamace" a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamace a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamace, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

9.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním poskytovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

9.6 Za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace z ceny služby dle příslušné TS v dohodnutém rozsahu, či dle dohodnutého SLA

9.7 V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamace poskytovatelem, má právo se obrátit na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví Zákon 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích. Adresa webových stránek úřadu zní <http://www.ctu.cz>.

## 10. Spotřebitelské smlouvy

10.1 V případě uzavření nebo změny smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi - spotřebiteli informace o uzavřené smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

10.2 Účastník spotřebitel má právo do 14 dnů od předání těchto informací od smlouvy odstoupit.

10.3 Spory s poskytovatelem ohledně plnění, vyúčtování, reklamací apod. má spotřebitel právo řešit mimosoudně. Své právo může uplatnit dle bodu 9.7

## 11. Opatření řízení provozu

11.1 Poskytovatel může provádět řízení provozu v síti. Řízení provozu je v takovém případě vždy založeno na objektivních kategoriích provozu v síti (např. zvýhodnění přenosu hlasu, řídicích zpráv a protokolů na úkor ostatních služeb). Takovéto řízení provozu nesmí sledovat konkrétní obsah přenášených zpráv a lze aplikovat jen po nezbytně nutnou dobu.

11.2 Poskytovatel může řídit provoz v síti nad tento rámec pouze pokud je k tomu vázán dodržáním právních předpisů, soudních a jiných rozhodnutí (např.: blokování webů s hazardními hrami). Dále v případě, kdy je ohrožena integrita a bezpečnost sítě, poskytovaných služeb nebo koncových zařízení (např. předcházení útokům, zneužití totožnosti apod.) a také v případě, že výjimečně hrozí přetížení sítě a je nutné zmírnit jeho následky.

11.3 Tato opatření mohou mít vliv na rychlost, odezvu a dostupnost některých aplikací či služeb. Soukromí uživatelů však není nijak dotčeno - jsou dodržovány zákonné povinnosti a to i ve vztahu k ochraně osobních údajů.

## 12. Společná a závěrečná ustanovení

12.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb. v účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů.

12.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy, TS nebo VP na třetí osobu.

12.3 V případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory mezi stranami dle ustanovení Zákona o Elektronických Komunikacích.

12.4 Skutečnosti neupravené smlouvou, TS, VP se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle Zákona 127/2005 Sb. o Elektronických Komunikacích a zákone 89/2012 Sb. Občanským zákoníkem, vše ve znění pozdějších předpisů.

12.5 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci, zejména tyto VP. O těchto změnách poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn na [www.ehamnet.cz](http://www.ehamnet.cz), zasláním informací o této změně na e-mailovou adresu účastníka a zveřejněním v každé své provozovně.

12.6 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn převést práva i povinnosti z poskytování služby na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

12.7 Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o účastníkovi používat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem.

12.8 Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou, požadavky Zákona o Elektronických Komunikacích a případně dalších závazných právních předpisů využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a je oprávněn ho kdykoliv odvolat. Účastník má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.

12.9 V případě, že ve smlouvě účastník vyjádřil souhlas se zasláním obchodních sdělení, mohou být tato sdělení zaslána na aktuální emailovou adresu účastníka.

12.10 Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním provozních případně lokalizačních údajů v souladu se Zákonem o Elektronických Komunikacích. Tento souhlas může účastník kdykoliv odvolat.

12.11 Účastník souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zaslání upomínek či výzev účastníkovi.

12.12 Úkony ve smlouvě a TS (uzavření, změna, výpověď, atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky v klientské zóně (jsou-li tam poskytovatelem nabízeny tak, že účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným, akceptuje všechny tam stanovené podmínky a poskytovatel elektronicky takto učiněný návrh přijme).

12.13 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve smlouvě, dodatcích, TS a ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto VP.

12.14 Tyto VP jsou platné a účinné od 1. ledna 2021.