

## Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Služeb“) a dalších souvisejících služeb společnosti SilesNet s.r.o. pro spotřebitele – uživatele služby

Společnost SilesNet s.r.o., IČ 25392280, se sídlem Ostravská 584/12, 737 01 Český Těšín, zapsána do obchodního rejstříku KS v Ostravě, v oddíle C, vložka 17812, (dále jen „poskytovatel“), poskytuje uživatelům služby na základě Smlouvy o zajištění trvalého přístupu do sítě Internet (dále jen „Smlouva“). Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „podmínky“) jsou součástí Smlouvy.

### 1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

- 1.1 K uzavření Smlouvy je uživatel povinen předložit poskytovateli svůj doklad totožnosti. Poskytovatel si zaeviduje jméno a příjmení uživatele, jeho RČ nebo datum narození, adresu trvalého pobytu, tel. číslo a e-mail uživatele. Tyto údaje poskytovatel shromažďuje, zpracovává a užívá osobní údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely zajišťování provozu a ochrany sítí, doložení uzavření Smlouvy, vedení evidence uživatelů, vedení účtů, správy, poskytování a vyúčtování služeb, ochrany před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce s uživatelem.
- 1.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou, která nesmí překročit 30 dní. Výpovědní lhůta začíná běžet od 1. následujícího dne po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 1.3 Výpověď Smlouvy lze doručit poskytovateli buď dopisem nebo mailem na e-mail poskytovatele. Poskytovatel potvrdí uživateli ukončení smlouvy a fakturace výlučně e-mailem. Pokud poskytovatel není schopen zajistit uživateli kvalitní službu, smlouvu lze ukončit dohodou obou smluvních stran.
- 1.4 Pokud uživatel využívá Služby pomocí bezdrátového spoje prostřednictvím technického zařízení poskytovatele (dále jen „zařízení“), je povinen po ukončení smlouvy na výzvu poskytovatele zařízení vrátit – zařízení demontuje technik poskytovatele.
- 1.5 Pokud uživatel pronajímá u poskytovatele další zařízení, jakým je často wifi router, je povinen po ukončení smlouvy vrátit poskytovateli i toto zařízení.
- 1.6 Smlouvu lze měnit pouze formou písemných dodatků, podepsaných poskytovatelem a uživatelem.

### 2. SLUŽBY

- 2.1 Poskytovatel se Smlouvou zavazuje zajistit uživateli Službu. Služba zahrnuje přenos protokolu TCP/IP není-li dále uvedeno jinak.
- 2.2 Služba bude uživateli zpřístupněna prostřednictvím zařízení umožňujícího přenos dat mezi přípojným místem uživatele a distribučním bodem poskytovatele – typ služby WIRELESS. Zařízení je specifikováno v Technické specifikaci připojení, která je součástí Smlouvy. Zařízení je majetkem poskytovatele a bude přenecháno do užívání uživateli a bude sloužit výhradně uživateli po dobu poskytování Služby. Uživatel není oprávněn bez souhlasu poskytovatele zařízení přenechat či jinak zpřístupnit třetí osobě. Služba je poskytována uživateli také pomocí datového kabelu – jedná se o Služby typu LANaccess nebo typu Služby LANfiber.

#### Typy poskytovaných Služeb:

WIRELESS – bezdrátové připojení k internetu pomocí zařízení poskytovatele

LANaccess – kabelové připojení k bezdrátové síti

LANfiber – kabelové připojení k optické síti

SERVERhousing – umístění PC uživatele v klimatizované místnosti, rozhraní 1GE, neomezený přenos

- 2.3 Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě 24 hodin denně, s tím, že poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování Služeb z důvodu údržby sítě nebo servisu sítě. Za dobu, po kterou nelze využívat Službu pro poruchový stav spoje, za který odpovídá poskytovatel, a který byl uživatelem řádně nahlášen v souladu se Smlouvou, má uživatel právo na vrácení poměrné částky z ceny za Službu, případně je situace řešena dohodou. Servisní zásah nahlášené poruchy bude proveden nejpozději do 2 pracovních dnů.

2.4 Zákaznická telefonní linka poskytovatele je kontaktní linkou pro případ přerušení Služby, zhoršení její kvality nebo pro získání dalších informací, např. možnosti provedení Služby.

Provoz zákaznických tel. linek:

- telefon: 558 711 585 (provozní doba: po-pá 8.00-16.00)
- telefon: 777 27 28 28 (provozní doba: po-pá 7.00-20.00, so-ne 9.00-18.00)
- e-mail: [podpora@silesnet.cz](mailto:podpora@silesnet.cz).

### 3. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY, SANKCE

Měsíční faktury za poskytovanou Službu za období kalendářního měsíce jsou zasílány uživatelům vždy začátkem kalendářního měsíce se splatností 14 dnů. Uživatel je povinen dodržovat termíny splatnosti faktur vystavených poskytovatelem. Pokud je faktura po splatnosti, je poskytovatel oprávněn Službu uživateli přerušit až do doby úhrady všech nezaplacených faktur v plné výši. Poskytovatel průběžně informuje uživatele o nezaplacených fakturách, jejich částkách a datech splatnosti formou elektronické upomínky, kterou zasílá na e-mail uživatele. Pokud uživatel nereaguje na upomínky a ostatní výzvy k úhradě, předává poskytovatel dluh uživatele k extérnímu vymáhání mimosoudní cestou společnosti, u které uživatel ponese náklady v souvislosti s vymáháním pohledávek.

Pokud uživatel dluh zaplatí, je jeho Služba opět zprovozněna. Za obnovení Služby po přerušení Služby z důvodu neplacení faktur je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli poplatek ve výši 100,-Kč bez DPH.

Na žádost uživatele může poskytovatel Službu přerušit. Po dobu přerušení Služby není Služba fakturována. Po obnovení Služby účtuje poskytovatel uživateli poplatek ve výši 300,-Kč bez DPH.

### 4. REKLAMACE A NÁHRADA ŠKODY

4.1. Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, zejm. § 64 ZEK. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu - kontaktní údaje na poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele [www.silesnet.cz](http://www.silesnet.cz). Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamací zařízení, prodávaných či jinak poskytovaných zákazníkům poskytovatelem.

4.2. Reklamaci na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby a uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté Služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. ČTÚ (Český telekomunikační úřad) je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytovanou Službu je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

4.3. 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 provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

4.4. Ostatní případy reklamace uživatele budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.

4.5. Poskytovatel neodpovídá uživatelům za škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí Služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči uživateli omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí

poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím Služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč.

- 4.6. Uživatel má právo v případě reklamace výše cen za poskytnuté Služby požádat o bezplatný detailní výpis z provozu Služby nebo jiné dokumenty, dokládající průběh provozu Služby a účtovanou cenu za reklamované období. V případě internetové služby se jedná zejména o grafické znázornění množství přenesených dat v průběhu reklamovaného období.
- 4.7. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude uživateli vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou Službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba uživatele v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba uživatele v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku převodním příkazem na uživatelem stanovený účet.
- 4.8. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je uživatel oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou Službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.
- 4.9. Pro případ prodeje zboží zákazníkovi (uživateli služby nebo dalšímu zákazníkovi, který internetových služeb nevyužívá) sjednává poskytovatel se zákazníkem následující podmínky:
  - Za vady zboží odpovídá poskytovatel pouze v rozsahu stanoveném zákonem nebo dohodnutém ve Smlouvě.
  - Vlastnické právo k prodávanému zboží přechází na zákazníka úplným zaplacením kupní ceny.
  - Poskytovatel na zboží poskytuje záruku v délce trvání 24 měsíců.
  - Zákazník je v případě reklamace povinen zboží předat poskytovateli kompletní, čisté a ve vhodném obalu tak, aby nedošlo k dalšímu poškození zboží. V případě porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn odmítnout zboží převzít k reklamaci.
  - Zákazník se spolu s poskytovatelem dohodl, že poskytovatel vyřídí reklamaci ve lhůtě 30 dnů, nestanoví-li zákon v daném případě povinnost vyřídít reklamaci v kratší lhůtě.
  - Nedohodnou-li se strany jinak, zákazníkovi nevzniká právo na zapůjčení jiného zboží v průběhu vyřizování reklamace.Uvedenými podmínkami nejsou dotčena zvláštní ustanovení příslušných právních předpisů, týkající se ochrany spotřebitelů ve smyslu občanského zákoníku.
- 4.10. Poskytovatel má právo požadovat po zákazníkovi náhradu nákladů spojených s neoprávněnou či bezdůvodnou reklamací.

## 5. BEZPEČNOST, OCHRANA SOUKROMÍ A DAT ZÁKAZNÍKA, AUTORSKÁ PRÁVA

- 5.1. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi a zástupcích zákazníka, které získal v souvislosti s uzavřením Smlouvy či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob. Poskytovatel shromažďuje, zpracovává a užívá osobní údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely zajišťování provozu a ochrany sítí, doložení uzavření Smlouvy, vedení evidence zákazníků, vedení účtů, správy, poskytování a vyúčtování Služeb, ochrany před zneužitím Služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce se zákazníkem. Pro tyto účely zpracovává poskytovatel zejména následující osobní a identifikační údaje: titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození/popř. jiný národní identifikátor, čísla předložených dokladů totožnosti, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje o platbách, platební morálce a bankovním spojení. Poskytovatel dále na základě zákona zpracovává provozní údaje o datových přenosech a dalších službách poskytovaných poskytovatelem, a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tyto osobní údaje vč. údajů provozních a lokalizačních (dále jen „Údaje“) je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem České republiky. Poskytovatel chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje. Uživatel podpisem Smlouvy uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním a užíváním Údajů pro účely výše uvedené, a to v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou pro naplnění výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu platnosti Smlouvy či do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy nebo

po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, nestanoví-li tyto všeobecné podmínky jinak.

- 5.2. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data pro účely nabízení produktů a služeb, pro marketingové a obchodní účely, a to v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, datum narození, telefonní číslo, e-mailové spojení, typ a objem využívaných služeb a délka trvání smluvního vztahu. Uživatel je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním dat podle tohoto odstavce, a to výslovným, určitým a srozumitelným projevem vůle.
- 5.3. Uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn poskytnout Údaje v nezbytně nutném rozsahu osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak chrání jeho oprávněné zájmy, mimo jiné při vymáhání pohledávek poskytovatele za uživatelem. Poskytovatel je dále oprávněn předávat Údaje osobám, které se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování služeb.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data po dobu nutnou pro dosažení daného účelu nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je dále oprávněn zpracovávat Údaje po ukončení smluvního vztahu pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, hodnocení platební morálky uživatele, účetních potřeb apod. Zpracování dat trvající po ukončení smluvního vztahu bude ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZEK poskytovatel zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení.
- 5.5. Uživatel má právo na přístup k osobním údajům v souladu s ust. § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů. Uživatel má dále právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva stanovená v § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů.
- 5.6 Uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje za účelem ověření a hodnocení jeho platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků či jiných podobných registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy. Zákazník souhlasí s tím, že v případě, že bude v prodlení s úhradou jakékoliv peněžní pohledávky, je poskytovatel oprávněn předat údaje o této skutečnosti externí společnosti, která dluh vymáhá mimosoudní cestou.
- 5.7. Používá-li uživatel v rámci poskytování internetové služby více než jednu IP adresu, je jeho adresní rozsah registrován v databázi RIPE NCC s použitím skutečných kontaktních údajů uživatele (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo).

## 6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1 Uživatel prohlašuje, že se s těmito všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí, a stejně tak, že se seznámil a souhlasí s příslušným ceníkem či ceníky poskytovatele a specifikacemi služeb. Přístupem ke kterékoli ze služeb uživatele nebo jím zmocněnou osobou akceptuje uživatel příslušné lhůty a všeobecné podmínky poskytování služby. Dále uživatel přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.
- 6.2 Uživatel se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně jména, bydliště, korespondenčních údajů, e-mailové adresy či telefonního čísla, a to zaslaným e-mailem do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.
- 6.3 Smlouva se řídí právními předpisy ČR.
- 6.4 Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR.
- 6.5 Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2015.

Dne: .....

Podpis spotřebitele: .....