

Všeobecné obchodní podmínky společnosti PLnet s.r.o.

Všeobecné obchodní podmínky platné od 1.1.2021 společnosti PLnet s.r.o. (dále jen Poskytovatel), IČ:29213771, pro poskytování přístupu k síti internet (dále jen Všeobecné podmínky) vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Všeobecné podmínky“).

1. Všeobecné pojmy

- 1.1 PLnet je společnost PLnet s.r.o., Újezd 4012/10 Prostějov, 796 01, IČ: 29213771, DIČ: CZ29213771 (dále jen Poskytovatel)
- 1.2 Poskytovatel zajišťuje poskytování služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s Uživatelem v rozsahu Osvědčení č. 3314 Českého telekomunikačního úřadu, uděleného Poskytovateli služeb elektronických komunikací.
- 1.3 PLnet síť je soustava zařízení Poskytovatele používaných k poskytování služeb
- 1.4 Smlouva je písemná smlouva mezi uživatelem a Poskytovatelem. Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu definovaném Smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací a jejími přílohami a těmito „Všeobecnými podmínkami služeb elektronických komunikací a doplňkových služeb“, včetně platných příloh.
- 1.5 Kontaktní údaje jsou údaje poskytnuté uživatelem za účelem komunikace mezi uživatelem a Poskytovatelem
- 1.6 Nastavení je skupina údajů, které má uživatel nastaveny ve vlastnostech svého síťového hardware
- 1.7 Předávací rozhraní je zařízení, na němž Poskytovatel poskytuje službu
- 1.8 Technická podpora je služba zajišťující úplné odstranění poruch vzniklých na zařízení uživatele bez zavinění uživatele
- 1.9 Domácí připojení a Firemní připojení udávají charakter služby dle bodu 8.3 těchto všeobecných podmínek
- 1.10 Platba je pravidelná platba za poskytnutou službu prováděná uživatelem
- 1.11 Oprávněný zástupce je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy jménem smluvní strany, nebo jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy za smluvní strany jako její zástupce
- 1.12 Ceník služby je platný ceník služeb Poskytovatele uvedený na internetových stránkách Poskytovatel
- 1.13 Sdílená linka je přípojka k internetu jejíž nominální rychlost je přidělována dynamicky a její parametry tvoří Maximální rychlost, běžně dostupná rychlost a minimální rychlost.
- 1.14 Maximální rychlost je maximální dosažitelná rychlost stanovená ve smlouvě - v rozpisu služeb.
- 1.15 Běžně dostupná rychlost je průměrná dostupná rychlost a minimální rychlost je nejnižší minimální rychlost, pod jejíž hranici by rychlost poskytovaných služeb neměla klesnout.
- 1.16 GDPR: Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů);

2. Služba

- 2.1 Poskytovatelem je společnost PLnet s.r.o., která poskytuje a zajišťuje službu v souladu s platnými právními předpisy a v rozsahu povolení udělených Českým telekomunikačním úřadem
- 2.2 Uživatel využívá službu na základě nastavení, které mu bylo přiděleno Poskytovatelem a které je uvedeno ve smlouvě, popřípadě sděleno dodatečně písemnou formou
- 2.3 Poskytovatel smí v průběhu poskytování služby přidělit jiné nastavení a je povinen uživatele o této změně informovat písemnou či ústní formou do 3 dnů od této změny
- 2.4 Předávací rozhraní je vždy stanoveno ve smlouvě
- 2.5 Kontaktním místem Poskytovatel jsou internetové stránky Poskytovatel a e-mail či ICQ na pracovníky Poskytovatel, v případě poruchy služby především telefonní čísla na pracovníky Poskytovatel
- 2.6 Aktuální nabídka, tj. rozsah poskytovaných Služeb včetně nezbytných specifikací a aktuální Ceník Služeb jsou veřejně přístupné na webové stránce Poskytovatele, tj. na www.plnet.cz, a v sídle Poskytovatele na adrese Újezd 4012/10, Prostějov. Ucelené smluvní ujednání mezi Poskytovatelem a Uživatelem tvoří Smlouva, tyto Všeobecné obchodní podmínky a Aktuální ceník služeb.
- 2.7 VOIP účastnické číslo a volání VOIP číslo je telefonní číslo přidělené Poskytovatelem Uživateli z příslušného telefonního UTO z rozsahu čísel přiděleným ČTÚ. Uživatel má právo za poplatek na uveřejnění v telefonním seznamu vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. VOIP volání je provozováno na datových linkách, jimiž je realizováno připojení k Internetu. Tarifkace telefonních hovorů je provedena podle ceníku, který je zveřejněn na www.plnet.cz
- 2.8 Poskytovatel zajišťuje přenositelnost telefonních čísel, která je upravena podle dle § 108 odst. 1 písm. b) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů opatření č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel. Podrobné informace týkající se přenesení telefonních čísel a ceník za přenesení telefonních čísel jsou vedeny na www.plnet.cz.
- 2.9 Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele: Zájemce nebo Uživatel může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Žádost o přenesení čísla je nedílnou součástí Rozpisu služeb. Přenesení telefonního čísla je iniciováno Uživatelem tím, že doručí žádost přejímajícímu poskytovateli, který ho informuje o podmínkách přenesení a dohodne termín zahájení poskytování Služby. Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém byla žádost doručena. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování Služby na přenašeném telefonním čísle. Žádost o přenesení telefonního čísla může být zamítnuta z důvodů stanovených právními předpisy. Na celý proces přenosu čísla, který byl zahájen před 1. 9. 2013, se vztahuje opatření obecné povahy č. OOP/10/7.2005-3 ze dne 27. června 2005 vydané Českým telekomunikačním úřadem (viz www.ctu.cz; dále jen „ČTÚ“).
- 2.10 Účtem zákazníka se rozumí vybrané datové záznamy Uživatele, které jsou uloženy v databázovém serveru Poskytovatele a informují zákazníka o průběhu dodávaných služeb (například objem stažených dat, faktura a další). Přístup k účtu zákazníka je pod „Přihlašovací jménem“ a „Přihlašovací heslem“ na adrese <https://klient.plnet.cz>. Přihlašovací jméno a heslo je uvedené ve smlouvě.

3. Práva, povinnosti a ručení Poskytovatel

- 3.1 Poskytovatel zajišťuje uživateli službu umožňující datovou komunikaci prostřednictvím sítě internet dle podmínek daných smlouvou
- 3.2 Poskytovatel ručí za instalaci zavedené služby do 90 pracovních dnů od data podpisu smlouvy
- 3.3 Poskytovatel zodpovídá za provedení všech potřebných úkonů s dostatečnou péčí a odborností
- 3.4 Poskytovatel bude stav sítě a její vyřízení nepřetržitě monitorovat za účelem poskytnutí maximální možné kvality služeb

- 3.5 Poskytovatel se zavazuje na základě žádosti uživatele provést neodkladně změnu služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu se specifikací služby a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a je oprávněn za tuto změnu požadovat finanční náhradu dle platného ceníku Poskytovatele
- 3.6 Poskytovatel neručí za Poskytovatel zařízení v prostorách uživatele nebo dodaných uživateli za účelem poskytnutí služby
- 3.7 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze, poruchy, opravy nebo údržby Poskytovatel sítě či její části
- 3.8 Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout připojení případného uživatele bez udání důvodu
- 3.9 Poskytovatel zajistí základní blokaci nebezpečných portů a služeb na centrálních routerech

4. Práva, povinnosti a ručení uživatele

- 4.1 Uživatel je oprávněn podávat reklamace
- 4.2 Uživatel bude informovat Poskytovatel o změně svých kontaktních či platebních údajů nebo jiných skutečností udaných při uzavírání smlouvy, nejpozději do 14 dnů ode dne změny, písemnou či ústní formou
- 4.3 Uživatel bude platit za službu řádně a včas dle článku 7
- 4.4 Uživatel nebude využívat Poskytovatel síť za použití jiného nastavení než jaké mu bylo přiděleno pracovníky Poskytovatel
- 4.5 Uživatel nebude neoprávněně manipulovat s Poskytovatel zařízením (měnit nastavení, zasahovat do hardware apod.)
- 4.6 Uživatel nebude používat síť v rozporu se zákonem či jinými právními předpisy platícími na území ČR a neumožní třetí osobě aby tak činila. Uživatel bere na vědomí, že nese veškerou odpovědnost za způsob, jakým poskytované služby využívá, jakož i za obsah dat, která odesílá a ukládá.
- 4.7 Uživatel využívající sdílenou linku ji bude využívat ohleduplným způsobem vůči ostatním uživatelům. Bude-li tento bod opakovaně porušovat, je Poskytovatel oprávněn snížit jeho rychlost na garantovanou úroveň až do odvolání
- 4.8 Uživatel je povinen zajistit pracovníkům Poskytovatel a osobám pověřeným Poskytovatel přístup k Poskytovatel zařízení umístěného v prostorách uživatele
- 4.9 Uživatel ručí za Poskytovatel zařízení umístěné v jeho prostorách nebo které mu bylo dodáno za účelem poskytnutí služby
- 4.10 Uživatel neumožní bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatel žádné třetí straně trvalé nebo přechodné používání služeb za úplatu či bezplatně
- 4.11 Uživatel je povinen zajistit souhlas vlastníka prostor pro umístění Poskytovatel zařízení
- 4.12 Uživatel, popř. za pomoci Poskytovatel, zajistí zabezpečení vlastního PC pomocí antivirového programu. Uživatel není oprávněn šířit jakoukoliv formu spamu, spywaru či virů přes službu sítě Poskytovatel

5. Zřízení, změna a zrušení smlouvy

- 5.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma stranami
- 5.2 Pokud smluvní strany ve smlouvě neurčí jinak, tak se smlouva uzavírá na dobu 12 měsíců.
- 5.3 Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:
 - a) žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 2.2,
 - b) žádost o zřízení, změnu nastavení, včetně změny Fakturační adresy, či zrušení Služby.
- 5.4 V případě smlouvy uzavřené na dobu určitou, zaniká smlouva, požádá-li o to písemně kterákoliv ze smluvních stran nejpozději 15 dní před uplynutím období na které byla smlouva sjednána. Neučiní-li tak, tak se smlouva po uplynutí původně sjednaného závazku mění na smlouvu na dobu neurčitou s obvyklou výpovědní lhůtou viz. 5.5.
- 5.5 V případě smlouvy uzavřené na dobu neurčitou může zákazník i poskytovatel ukončit výpovědí podanou písemně nebo emailem s výpovědní dobou v délce 30 dnů. Výpovědní doba začíná běžet následujícím dnem od podání výpovědi.
- 5.6 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna ukončit smlouvu výpovědí, jestliže druhá strana ukončila svoji činnost, na její majetek byl prohlášen konkurs nebo povoleno vyrovnání, stala se nesolventní, nebo jsou její aktiva předmětem jakékoli formy exekuce, strana vstoupila do likvidace z vlastní vůle (tedy jinak než z důvodu reorganizace nebo fúze) nebo ze zákonných důvodů. Výpovědní doba v takovém případě činí jeden měsíc od prvního dne měsíce následujícího od doručení písemné výpovědi
- 5.7 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna ukončit smlouvu výpovědí jestliže druhá strana po dobu delší než 3 měsíce neplní podmínky stanovené smlouvou. Výpověď nabývá účinnosti dnem doručení písemné výpovědi a výpovědní doba začíná běžet od následujícího dne.
- 5.8 Pokud bude Smlouva ukončena ze strany uživatele před uplynutím sjednané doby určité, je uživatel povinen poskytovateli služby (Poskytovateli) zaplatit úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením resp. úhradu (viz bod 5.8) za předčasnou demontáž zařízení, které bylo uživateli zapůjčeno za zvýhodněných podmínek a současně úhradu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby jejího trvání nebo 20% součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.
- 5.9 Částka (poplatek) za předčasnou demontáž zařízení z důvodu předčasného ukončení smlouvy ze strany uživatele je uvedena ve smlouvě mezi uživatelem a poskytovatelem služeb (Poskytovatel) v sekci "Rozpis služeb".
- 5.10 Poskytovatel je oprávněn pozastavit aktivní přístup služby v případě, že uživatel porušil některá ustanovení smlouvy včetně Všeobecných podmínek
- 5.11 Jestliže uživatel odstraní příčiny, pro které bylo pozastaveno poskytování služeb, Poskytovatel obnoví poskytování služeb za úplatu a to nejpozději do jednoho kalendářního měsíce od odstranění příčin uživatelem
- 5.12 Jestliže neexistují na straně uživatele předpoklady pro odstranění příčin, pro které bylo pozastaveno poskytování služeb, je Poskytovatel oprávněn ukončit smlouvu výpovědí a to s okamžitou účinností.
- 5.13 Po vypršení či ukončení smlouvy práva stran vzniklých k datu tohoto vypršení nebo ukončení zůstanou neovlivněny. Uživatel bude plně spolupracovat s Poskytovatel na bezproblémovém ukončení poskytování služby a ve vyrovnání všech svých závazků vůči PLnet
- 5.14 Smlouva může být po vzájemné písemné dohodě obou stran ukončena s okamžitou platností
- 5.15 Dodatky a změny smlouvy mohou být provedeny pouze a jen písemnou formou a po vzájemné dohodě obou stran
- 5.16 Ani Poskytovatel, ani uživatel nejsou oprávněni jednat či vystupovat jménem druhé strany
- 5.17 Zrušení Služby ze strany Poskytovatele: Ke zrušení Služby ze strany Poskytovatele na základě oznámení o zrušení Služby může dojít v následujících případech:
 - a) (porušování povinností Uživatele) Uživatel úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Službu uvedenou ve výúčtování ceny; zrušit Službu je možné pouze po prokazatelném upozornění Uživatele. Soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích výúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených výúčtování ceny, tedy již tří neuhrazené minulé měsíce. Uhradí-li Uživatel veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď Poskytovatele platnosti a účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno.
 - b) (likvidace či insolvence) Uživatel vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, na základě porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2, insolvenčního zákona, v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku. V těchto případech je

Poskytovatel současně s odesláním oznámení o zrušení Služby oprávněn omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.

c) (zneužívání Služeb) Z důvodů uvedených v odst. 8.1 písm. d) a v odst. 8.2.

d) (překážky plnění) Další poskytování dané Služby nelze od Poskytovatele z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.

- 5.18 Změna identifikačních údajů: Žádost o změnu podle odst. 5.3 písm. a) je Uživatel povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Uživatel sdělil Poskytovateli (např. ke změně obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ Uživatele, změna skutečností, zda je plátcem DPH apod.
- 5.19 Změna nastavení Služby spočívající ve změně Uživatelem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného zúčtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Ceníku.

6. Ochrana osobních dat a informace o uživateli

- 6.1 Se všemi osobními údaji fyzických osob je nakládáno v souladu s právními předpisy, především ZOOÚ a GDPR. Podrobnosti upravují příslušné dokumenty Provozovatele, které jsou k dispozici mj. na Internetových stránkách.

7. Ceny a platební podmínky

- 7.1 Ceny za službu jsou stanoveny ve smlouvě na základě platného ceníku služeb Poskytovatel, uvedeného na internetových stránkách Poskytovatele, popřípadě mohou být stanoveny po vzájemné dohodě obou stran.
Uživatel je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku platném v době poskytnutí Služby. Rodič, který uzavřel Smlouvu za dítě, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s dítětem.
- 7.2 Platba se provádí převodem ve prospěch účtu Poskytovatel, který je uveden ve smlouvě a fakturaci, či po písemné dohodě obou stran i v hotovosti, popř. jiným způsobem
- 7.3 Platba se provádí vždy předem na období třech kalendářních měsíců, není-li stanoveno ve smlouvě jinak
- 7.4 Platba za službu musí být uhrazena vždy do desátého dne prvního měsíce období za nějž se platba provádí
- 7.5 V případě porušení článků 4.4.-4.6., 4.8., 4.10., 4.11., 7.4. a 7.6 je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služby do doby než bude sjednána náprava. Za znovuoobnovení poskytované služby je Poskytovatel oprávněn vybírat poplatek, který je uvedený v ceníku na www.plnet.cz.
- 7.6 V případě pozastavení služby dle článku 7.5. nezaniká uživateli povinnost uhradit částku za poskytovanou službu a to bez ohledu jejího současného pozastavení
- 7.7 Neuhradí-li uživatel dlužnou částku do dvaceti dnů od data splatnosti služby, je Poskytovatel oprávněn podle článku 5.17. odstoupit od smlouvy
- 7.8 Pokud bude zřízena služba v průběhu kalendářního měsíce, bude provedeno vyúčtování za daný měsíc poměrným dílem za tento měsíc. Další zúčtovací období již bude celý kalendářní měsíc
- 7.9 Uživatel bere na vědomí, že u smluv na dobu neurčitou nevzniká žádný právní nárok na vrácení přeplatku, neprokáže-li uživatel oprávněnou závadu Poskytovatelem poskytovaných služeb.
- 7.10 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit název objednané služby uživatelem, a to kdykoliv v průběhu jejího užívání, přičemž cena zůstává stejná.
- 7.11 V případě prodloužení uživatele se zaplacením ceny poskytované služby po dobu delší než 30 dnů je poskytovatel oprávněn požadovat na uživateli úhradu smluvní pokuty ve výši 0,5% z dlužné částky za každý byl jen započatý den prodloužení.
- 7.12 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit parametry služby takto:
- k navýšení rychlosti u jednotlivých tarifů dochází automaticky na základě rozhodnutí poskytovatele
 - při přechodu z vyšší částky na nižší částku objednané služby má poskytovatel právo účtovat si poplatek dle platného ceníku uvedeném na www.plnet.cz

8. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

- 8.1 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
- (bezpečnost Sítě) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
 - (krizový stav) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
 - (legislativní předpisy) v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušování bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
 - (zneužívání Služeb) je důvodné podezření, že Uživatel nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Uživatele zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo Sítí, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoliv jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb či sítí jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz Sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití Služeb.
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Uživatel i přes upozornění:
- (porušování povinností) porušuje Smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Speciální nabídce,
 - (neschválené Služby) užívá Sít' a Služby pro jiné služby než jsou definované v čl. 1,
 - (neuhrazení ceny ani po upozornění) je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění,
 - (neschválené zařízení) používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v České republice,
 - (odmítnutí záruk) odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou Poskytovatelem,
 - spĺňuje podmínky pro omezení nebo přerušování služeb podle odst. 5.17,
 - (nemožnost komunikace s Účastníkem) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné ze strany IH na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci IH, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

9. Reklamacce

- 9.1 Lhůta pro podání reklamacce: Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. Reklamaci na vyúčtování ceny je Uživatel oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté

- Služby. Reklamací na poskytovanou Službu je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 9.2 Vyřízení reklamace: Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je Poskytovatel povinen vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 9.3 Vracení částek a dobropisy: V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Uživateli do 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Uživatele. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany Poskytovatele započteny na úhradu pohledávek za Uživatelem. V případě, že je dle platných daňových předpisů Poskytovatel povinen vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany Poskytovatele.

10. Kvalita služby a poruchy

- 10.1 Uživatel je povinen ohlásit poruchu služby co nejdříve po jejím zjištění. Porucha z hlediska povinnosti Poskytovatel k řešení poruch dle této smlouvy vzniká v okamžiku, kdy ji uživatel ohlásil
- 10.2 Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Poskytovatel zodpovídá za odstranění poruch dle definovaných procesů ve sledu registrace jednotlivých poruch. Opětovné zavedení služby bude zajištěno v co nejkratším termínu
- 10.3 Poskytovatel zaručuje dostupnost služby 90%, u firemních služeb je smluvní dostupnost 95-99% (technologická omezení)
- 10.4 V případě, že dostupnost služby bude v kalendářním měsíci nižší než smluvní je uživatel oprávněn požadovat po Poskytovatel finanční kompenzaci. Snížení je o 1/720 za každou započatou hodinu trvání výpadku. Požadavek na snížení je povinen uživatel uplatnit písemnou formou a to nejpozději do doby 14 dnů. Nárok zaniká, vznikla-li nedostupnost vinou živelné pohromy či uživatelskou chybou. Snížení lze zahrnout do příští faktury a nebo lze vystavit dobropis.
- 10.5 Služba nezahrnuje bezplatnou technickou podporu, není-li ve smlouvě stanoveno jinak

11. Ukončení Smlouvy

- 11.1 Na ukončení celé Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé Služby podle článku 5. Ukončení Smlouvy nezabavuje Uživatele povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté Služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.
- 11.2 Úmrtí spotřebitele: Úmrtí spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit na Kontaktních místech. Dohodou se lze oprávněný dědic s IH na užívání Služeb, případně využívá-li aktivně Služby i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.

12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 12.1 Výjimky z odpovědnosti: Poskytovatel není povinen uhrazovat Uživateli náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, která vznikne v důsledku:
- omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
 - překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
 - změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- 12.2 Odpovědnost Poskytovatele: V ostatních případech neuvedených v odst. 12.1 za škodu Poskytovatele odpovídá do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.
- 12.3 Odpovědnost Uživatele: Uživatel odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:
- porušení ustanovení Smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Uživatel opak
 - použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
 - neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
 - použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
 - poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

13. Mlčenlivost

- 13.1 Žádná ze smluvních stran nesmí bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany dát třetí straně k dispozici smlouvu, včetně všech jejích dodatků a příloh.
- 13.2 Mlčenlivost se netýká informací, které jsou veřejně publikovatelné

14. Doručování zpráv

- 14.1 Způsoby komunikace a písemné úkony: Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti (dále jen „zprávy“) na adresu Uživatele, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo.
- 14.2 Doručení zprávy: Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:
- daná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Uživatelem. Za doručenou je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Uživatel o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná. Zprávy od Poskytovatele jsou podávány obvyklé jako obvyčejné listovní zásilky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně.
 - doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS, telegramu nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému Poskytovatele (Elektronický účet) za účelem zpřístupnění Uživatelům. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.
 - v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Uživatele provozované Poskytovatelem nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit i v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání služeb, které znemožňuje dovolání.
- 14.3 Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Uživatele, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.
- 14.4 Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku Poskytovatel předá v souladu s § 63 odst. 9 ZoEK Uživateli informace o podstatných náležitostech Smlouvy způsobem, jaký si Uživatel zvolil pro zaslání nebo archivaci vyúčtování.

15. Právo a soudní příslušnost

- 15.1 Český právní řád: Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právní řádem České republiky. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se řídí dosavadní právní úpravou.
- 15.2 Pravomoc ČTÚ a soudů: Ve sporech mezi Poskytovatelem a Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle sídla Poskytovatele. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně.

16. Převod práv

- 16.1 Uživatel může převést svá práva či povinnosti ze smlouvy vyplývající na jinou stranu, která je schopna se řídit závazky ze smlouvy pouze na základě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele
- 16.2 Poskytovatel je oprávněn převést svá práva či povinnosti ze smlouvy vyplývající nebo jejich část na kteroukoliv součást Poskytovatel či třetí stranu, která je schopna dostatečně plnit ustanovení smlouvy i bez souhlasu uživatele

17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

- 17.1 Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti: Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi Poskytovatelem a Uživatelem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti a řídí se aktuálními Smluvními podmínkami. Jednotlivé smluvní vztahy se považují za Služby zřízené na základě Smlouvy. Nastavení Služeb se tím automaticky nemění. Poskytovatel je oprávněn od Uživatele požadovat doplnění či doložení údajů k dostatečné identifikaci.
- 17.2 Jedna Uživatelská smlouva: V případě, že Uživatel zřídil více Služeb, tvoří všechny Služby součástí jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené.
- 17.3 Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.
- 17.4 Smluvní podmínky a jejich změny: Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací nebo z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen o takových změnách informovat Uživatele a také uveřejnit příslušné informace v každé své provozovně a na Internetových stránkách nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti takových změn.
- 17.5 Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až q) ZoEK nebo pokud se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Uživatele, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Uživatele o jeho právu zrušit dotčenou Službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat. Tato informace bude Uživateli poskytnuta způsobem, který si Uživatel zvolil pro zasílání vyúčtování.
- 17.6 Při pochybnostech rozhodují systémy Poskytovatele: Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému Poskytovatele, zpráva, výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému Poskytovatele.
- 17.7 Český text dokumentů tvořících Smluvní podmínky je závazný. Případné překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.
- 17.8 Tyto VP nabývají účinnosti dne 25. 5. 2018.

Za PLnet s.r.o.
jednatel společnosti - Jan Pustějovský