

1.Úvodní ustanovení

- 1.1 MKInet, s.r.o., se sídlem Třebihošť č.p. 83, 544 01 Dvůr Králové nad Labem, IČ: 25998862, zapsaná v oddíle C., vložce č. 19149 obchodního rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové. (dále jen „poskytovatel“) poskytuje služby elektronických komunikací pod označením „INET“ (dále jen „služby“) tímto stanoví následující všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravující poskytování těchto služeb v souladu s osvědčením Českého telekomunikačního úřadu uživatelům na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služby INET (dále jen „smlouva“) a dodatků k této smlouvě týkajících se jednotlivých poskytovaných služeb (dále jen „dodatky“). Služby jsou poskytovány na území České republiky.
- 1.2 Tyto podmínky, jakož i případná další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy, přitom smlouva a její dodatky a dále všechny její shora uvedené součásti mají v případě rozporu přednost před ustanovením těchto podmínek. Aktuální ceník služeb, seznam druhů poskytovaných služeb (včetně popisu služeb a zaručené úrovně jejich kvality), nabídka druhů servisních služeb, programová nabídka jsou k dispozici na webových stránkách poskytovatele nebo prostřednictvím telefonní linky poskytovatele. Podpisem smlouvy uživatel potvrzuje, že se seznámil se smlouvou i se všemi jejími součástmi, včetně těchto podmínek. Pojem „smlouva“ používaný v těchto podmínkách označuje také jednotlivé dodatky ke smlouvě s tím, že pro tyto dodatky týkající se jednotlivých služeb platí veškerá ustanovení o smlouvách. Služby mohou být poskytovatelem nabízeny zvlášť nebo spolu s ostatními službami poskytovatele.
- 1.3 Na základě smlouvy a těchto podmínek a případných dalších ujednání mezi stranami se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli služby prostřednictvím pevného připojení k síti poskytovatele a uživatel se zavazuje dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy i jejích součástí, včetně těchto podmínek, zejména platit za služby příslušné poplatky v souladu s těmito podmínkami a platným ceníkem poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za využití služeb uživatelem a za obsah přenášených zpráv (informací).

2.Definice pojmů:

- 2.1 Účastník / uživatel – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu nebo která využívá nebo žádá službu. Kde se v těchto podmínkách hovoří o uživateli, může se jím dle povahy věci a logického výkladu rozumět též účastník.
- 2.2 Síť elektronických komunikací poskytovatele – přenosové systémy, případně spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky umožňující přenos signálů po kabelovém vedení, rádiiem, optickými a elektromagnetickými prostředky apod. bez ohledu na druh přenášené informace (dále jen „sít“)
- 2.3 koncový bod sítě (přípojný místo) – fyzický bod (zásuvka, ethernetový port), ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k síti.
- 2.4 koncové zařízení uživatele: PC – zařízení umožňující přístup k síti Internet.
- 2.5 IF (info linka) – telefonní číslo: 605 160 263 (telefonní spojení je uvedeno také na webových stránkách). IF přijímá požadavky na řešení technických problémů, objednávky služeb a objednávky na servisní služby, obecně informuje o nabídce služeb.
- 2.6 omezení poskytování služby – 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 poskytování služby (reaktivace) je možné na základě žádosti účastníka a po případném zaplacení reaktivačního poplatku ve výši stanovené platným ceníkem poskytovatele.

- 2.7 odpojení služby – úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.
- 2.8 zrušení poskytování služby – zrušení účastnické přípojky (při ukončení smluvního vztahu).
- 2.9 INET – veřejná služba elektronických komunikací pevného připojení prostřednictvím sítě elektronických komunikací; jednotlivé druhy této služby včetně technických parametrů a dostupnosti jsou uvedeny v platném ceníku poskytovatele.
- 2.10 Parametry služby INET. Je dána pojmy Maximální, Inzerovaná, Běžně dostupná, minimální rychlost. Velká trvající odchylka, velká opakující se odchylka. Měřicí bod služby INET.
- 2.10.1 Maximální rychlost služby: Maximální rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která odpovídá přenosovým možnostem technologie použité při poskytování služby v kombinaci s fyzikálními vlastnostmi přípojného vedení a koncového bodu služby. Maximální rychlost služby představuje teoretické maximum rychlosti pro výběr poskytované služby a může se v průběhu času měnit zejména v závislosti na změnách fyzikálních vlastnostech přípojného vedení. Maximální rychlost v okamžiku uzavření smlouvy je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.10.2 Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat uvedené v parametrech varianty služby, kterou si účastník zvolil při uzavření smlouvy/objednávky. Inzerovaná rychlost služby je menší nebo rovna Maximální rychlosti služby a je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.10.3 Běžně dostupná rychlost služby: Běžně dostupná rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota běžně dostupné rychlosti služby alespoň 60% hodnoty Inzerované rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 2.10.4 Minimální rychlost služby: Minimální rychlostí služby se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel zavazuje uživateli poskytnout. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota minimální rychlosti služby alespoň 30 % hodnoty Inzerované rychlosti služby.
- 2.10.5 Skutečně dosahovaná rychlost: Skutečně dosahovanou rychlostí se rozumí rychlost služby dosahovaná při používání služby uživatelem. Protože síť Internet je decentralizována byla jako referenční hodnota pro určení Skutečně dostupné rychlosti stanovena rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat mezi koncovým bodem služby a servery měřicí aplikace Netmetr.cz. Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezatíženém koncovém bodě služby aplikací netmetr.cz, běžící na zařízení s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou síťového rozhraní převyšující běžně dostupnou rychlost min. o 30 % na kterém bude spuštěna pouze měřicí aplikace. Výsledná skutečně dosahovaná rychlost je pak průměr ze tří po sobě jdoucích měření s připočtením odchylky aplikace netmetr.cz (10 % - 30 %). U služeb s Inzerovanou rychlostí vyšší než 100 Mbps musí být zjištění Skutečně dosahované rychlosti provedeno měřicím zařízením s dedikovaným hardware. Podrobnější instrukce pro zjišťování skutečně dosahované rychlosti jsou uvedeny v doporučené metodice ČTÚ na adrese <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/merenidatovychparametrusitipomocitcprotokoluverze2.0.pdf> .
- 2.10.6 Velká trvající odchylka: Za velkou trvající odchylku od Běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby, tj. pokles Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

- 2.10.7 Velká opakující se odchylka: Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu Běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 2.10.8 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.
- 2.10.9 Měřicí bod služby je na předávacím zařízení od poskytovatele na rozhraní RJ45 portu a to bez připojení dalších připojených zařízení v síti uživatele. Na skutečnou rychlost mohou mít vliv i opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem. Na skutečnou rychlost při měření rychlosti při běžném provozu mohou mít vliv služby např. IPTV, Netflix, aktualizace zařízení v síti za předávacím zařízením poskytovatele pracující mimo internetový prohlížeč na kterém je prováděn test rychlosti připojení. Špatně nakonfigurované a pro potřeby měření protokolárně necertifikované komponenty od poskytovatele služby zapojené do datové sítě uživatele.
- 2.10.10 V případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti v měřicím bodě služby specifikovaným v bodě 2.10.9. je toto považováno za výpadek služby a uživatel služby má právo reklamovat poskytnutou službu dle pravidel uvedených v kapitole 5. V případě velkých odchylek u běžně dostupné rychlosti má uživatel služby povinnost informovat poskytovatele o poruše a v případě, že ji poskytovatel neodstraní v dohodnutém termínu má uživatel služby právo reklamovat poskytnutou službu dle pravidel uvedených v kapitole 5.

3.Práva a povinnosti uživatele (účastníka)

- 3.1 Uživatel je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení (dále jen „zařízení uživatele“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení uživatele. Připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost uživatele. Seznam zařízení schválených poskytovatelem vám bude sděleno na info-lince .V případě připojení jiných zařízení než zařízení schválených poskytovatelem nenesou poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje Poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných služeb.
- 3.2 Uživatel se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele přístroje nespĺňující požadavky příslušných bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů k provozu. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak.
- 3.3 Uživatel není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Uživatel není oprávněn do zařízení poskytovatele ani do doplňkových zařízení jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou. Uživatel je povinen zajistit provádění revizí koncových zařízení (zejména gateway, příp. switch, router apod.) pouze osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými.
- 3.4 Uživatel i účastník se zavazují poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy a těchto podmínek.
- 3.5 Uživatel i Účastník berou na vědomí, že veškerá zapůjčená zařízení mohou být i majetkem třetích stran se všemi právy z toho vyplývajícími.
- 3.6 Uživatel i Účastník jsou povinni informovat poskytovatele o každé změně údajů týkajících se jejich osoby nebo osoby plátce, pokud je tento odlišný od osoby uživatele, resp. Účastníka

(zejména telefonní spojení a adresy pro doručování korespondence, změna příjmení v důsledku uzavření manželství, změna obchodní firmy společnosti či družstva v souvislosti s přeměnami společnosti apod.), nejpozději do 7 pracovních dnů od data takové změny a to jedním z následujících způsobů: elektronicky prostřednictvím info@mkinet.cz a jejím následném potvrzení poskytovatelem nebo písemně doporučenou poštou zaslanou na adresu poskytovatele.

- 3.7 V případě uzavření smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu, je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je v případě potřeby přístupná na adrese poskytovatele. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce.
- 3.8 Účastník se zavazuje nesdělovat třetím osobám přístupové jméno ani heslo pro využívání služeb přidělené mu ve smlouvě o poskytování služeb s tím, že v případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako by je provedl sám.
- 3.9 Účastník, resp. uživatel se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, jejichž znalost je nezbytná pro užívání služeb.
- 3.10 Účastník, resp. uživatel je povinen poskytovateli umožnit provádění prací souvisejících s dodávkou služeb a s opravami, úpravami, údržbou, seřizováním, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, resp. místa koncového bodu. Pokud výše uvedené nebude poskytovateli ze strany účastníka, resp. uživatele umožněno, není poskytovatel povinen plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy a z těchto podmínek, případně je oprávněn uživatele odpojit a účastníkovi není v těchto případech ze strany poskytovatele garantována úroveň kvality poskytované služby. Pokud v důsledku shora uvedených jednání či opomenutí nebo jiného porušování smlouvy či jejích nedílných součástí ze strany účastníka nebo uživatele dojde ke snížení kvality poskytované služby, nemá účastník (uživatel) nárok na náhradu takto vzniklé škody, ani na vrácení ceny za službu nebo její poměrné části.
- 3.11 Účastník, resp. uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele. Účastník, resp. uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s případným měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních a zprostředkovacích dat a důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních údajů dle zákona o elektronických komunikacích.
- 3.12 Účastník, resp. uživatel bere na vědomí, že práce na zařízeních poskytovatele může vést k výpadku služeb. Účastník, resp. uživatel je odpovědný za provedení zálohování dat na svém koncovém zařízení a poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za případné neprovedení zálohování a ztrátu dat či informací.
- 3.13 Účastník, resp. uživatel bere tímto na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé uživateli přístupem třetích osob k jeho koncovému zařízení nebo za ztráty dat uživatele umístěných na jeho koncovém zařízení.
- 3.14 Účastník, resp. uživatel se dále zavazuje zejména:
 - 3.14.1 platit ceny za služby ve výši dle Ceníku platného v době poskytnutí služby, platných podmínek poskytovatele, a dalších ujednání mezi stranami a užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy, smlouvou a těmito podmínkami.
 - 3.14.2 nepokoušet se o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejich užívání není oprávněn.
 - 3.14.3 nepoužívat služby ani zařízení poskytovatele ani jeho doplňková zařízení k porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání neoprávněného přístupu do koncového zařízení jiného uživatele, k jeho softwaru nebo datům

- 3.14.4 nepoužívat ani nešířit jakékoliv prostředky nebo nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování.
- 3.14.5 zdržet se jakýchkoliv jednání porušujících etická pravidla chování na síti Internet, zejména nezasílat prostřednictvím elektronické pošty nevyžádané hromadné zprávy (tzv. spamming), scanování portů apod.
- 3.14.6 nakládat se svým přístupovým heslem jako s důvěrným údajem, zejména zamezit jeho zneužití.
- 3.14.7 uhradit poskytovateli poplatky za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění poruch a závad vzniklých na prostředcích poskytovatele a to dle aktuálního ceníku servisních poplatků.
- 3.14.8 uhradit veškeré náklady vzniklé poskytovateli dohledáváním plateb, rozesláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek ve výši dle platného ceník poskytovatele, pokud tyto úkony byly způsobeny jednáním uživatele (např. neplacením poplatků)
- 3.14.9 Za každé jednotlivé porušení výše uvedených povinností, je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb účastníkovi (uživateli) a to i bez předchozího upozornění.

4.Práva a povinnosti poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel je povinen přidělit účastníkovi, resp. uživateli při uzavření smlouvy nebo při aktivaci služby přístupové heslo či hesla. Toto heslo je poskytovatel oprávněn měnit z technických, provozních či organizačních důvodů. Změnu hesla je poskytovatel povinen oznámit účastníkovi nejpozději 3 dny předem.
- 4.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit po dobu trvání smluvního vztahu IP adresy přidělené účastníkovi, resp. uživateli, a provádět i další technické změny nutné pro řádné poskytování služby s tím, že účastník nemá v této souvislosti nárok na náhradu případně mu vzniklé škody a je povinen při provádění takových technických změn poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost, s čímž účastník výslovně souhlasí.
- 4.3 Poskytovatel je povinen v případě, že účastník nezaplatí včas vyúčtování ceny za služby nebo neplní další smluvní podmínky zajistit, aby mu bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění či zjednání nápravy. Pokud ve stanoveném termínu účastník, resp. uživatel nezjedná nápravu či služby nezaplatí, poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním prokazatelných upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši uvedené v platném ceníku poskytovatele.
- 4.4 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy či dodatku v případě, že eviduje za účastníkem jakékoliv neuhrazené pohledávky, a to až do doby jejich úplného uhrazení včetně veškerého příslušenství.
- 4.5 Poskytovatel poskytuje služby v zaručené úrovni kvality jednotlivých služeb uvedené v seznamu druhů služeb.
- 4.6 Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně zpravidla do tří pracovních dnů od jejich nahlášení uživatelem na info-linku a to s výjimkou objektivních důvodů, pro které nelze odstranění závady či poruchy provést, jako např. nepřístupnost koncového bodu, přerušování dodávky elektrické energie apod. a s výjimkou závad či poruch vzniklých z titulu „vyšší moci“. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu v plnění povinností dle Smlouvy, přičemž nelze spravedlivě na poskytovateli požadovat, aby takovou okolnost či její následky odvrátil a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za případy „vyšší moci“ se považují zejména nepokoje, vzpoury, sabotáže, teroristické

útoky, případy nouze, záplavy, požáry, či jiné živelné katastrofy či extrémně nepříznivé počasí.

- 4.7 Pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele (není tedy dodržena garantovaná kvalita/dostupnost služeb), je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušeni dodávky služeb se nepovažuje omezení poskytování služby či služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících se smlouvy a jejích nedílných součástí účastníkem, resp. uživatelem. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživatelům náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušeni služby nebo vadného poskytnutí služby. Za snížení kvality/dostupnosti služeb se nepovažuje snížení kvality/dostupnosti či nedostupnost služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel, resp. účastník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele. V těchto případech je účastník, resp. uživatel povinen za odstranění závady uhradit cenu dle platného ceníku poskytovatele.

5.Reklamace a lhůty pro jejich uplatnění

- 5.1 Účastník / Uživatel (tj. osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu) nebo osoba jím pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu. Veškeré reklamace směřující proti rozsahu, kvalitě či ceně poskytovaných služeb se účastník a poskytovatel zavazují řešit v souladu s těmito podmínkami a to postupem níže uvedeným a v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.2 Veškeré reklamace musí být uplatněny písemně na adrese poskytovatele (tj. musí být zaslány doporučenou poštou na adresu poskytovatele nebo do datové schránky).
- 5.3 Účastník v písemné reklamaci musí uvést své identifikační údaje – jméno nebo název firmy, korespondenční a instalační adresu.
- 5.4 Reklamaci na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a uživatel se tak nezbavuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
- 5.5 Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 5.6 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny služeb i poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 5.7 Pokud došlo k chybnému vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, resp. uživatele, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění při dalším vyúčtování, nebylo-li s uživatelem dohodnuto písemně jinak.
- 5.8 Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník, popř. uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Český telekomunikační úřad je v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.
- 5.9 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je realizováno skrze Český telekomunikační úřad www.ctu.gov.cz vycházející z ustanovení paragrafu 14 odst.1 ZOS.

6.Smlouva

- 6.1 Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouvu podepisuje účastník nebo osoba jím pověřená na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy (povinnost předložit plnou moc s úředně ověřenými podpisy platí také v případě veškerých změn objednaných služeb či při ukončení smlouvy a to i v případě manželů). Smlouva je účinná ode dne instalace / den zahájení poskytování služby (den aktivace služby).
- 6.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou v délce uvedené ve smlouvě a to dle podmínek konkrétní služby. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.
- 6.3 V případě opakovaného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto podmínek, ceníku a nebo jiných smluvních ujednání a pokud druhá strana nezjedнала nápravu v dodatečně jí poskytnuté lhůtě, jsou obě smluvní strany oprávněny od smlouvy odstoupit. Odstoupení je vůči druhé straně účinné v okamžiku, kdy je jí doručen projev vůle od smlouvy odstoupit. Za doručení takového odstoupení se přitom považuje i den, kdy se zásilka obsahující odstoupení vrátila odesilateli zpět jako nedoručitelná. Poskytovatel doručuje veškeré písemnosti uživateli na poslední jím oznámenou adresu.
- 6.4 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména:
- 6.4.1 v případě prodloužení účastníka, resp. uživatele s placením příslušných poplatků či porušování smluvních podmínek, pokud účastník, resp. Uživatel nezjednal nápravu po poskytnutí náhradního termínu
 - 6.4.2 pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služeb, které tvoří předmět této smlouvy, pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění technologie umožňující poskytování služeb poskytovatelem
 - 6.4.3 nastanou-li při instalaci koncového bodu nepředvídané okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb
 - 6.4.4 účastník, resp. uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresných údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost při plnění předmětu smlouvy.
- 6.5 V případě, že má uživatel, účastník ve výpůjčce či v nájmu zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen takové zařízení vrátit ve funkčním stavu neprodleně po ukončení smlouvy či dodatku na provozovně poskytovatele. Poskytovatel může na vyžádání uživatele a to za úplaty provést demontáž zapůjčeného zařízení v místě původní instalace.

7.Ceny za objednané služby a platební podmínky, vyúčtování ceny, smluvní pokuty

- 7.1 Účastník, resp. uživatel je povinen zaplatit ceny za poskytnuté služby ve výši dle ceníku poskytovatele platného v den poskytnutí služby, pokud nebylo v konkrétním případě dohodnuto jinak. Aktuálně platný Ceník poskytovatele je přístupný na adrese provozovny poskytovatele a na webových stránkách poskytovatele.
- 7.2 Zaplacením ceny za poskytovanou službu se rozumí její připsání na účet poskytovatele, složení hotovosti (předplatné) nebo úhrada prostřednictvím České pošty. Pokud není ve smlouvě, ceníku nebo těchto podmínkách uvedeno jinak, jsou ceny za služby (včetně smluvních pokut a dalších plateb) splatné vždy do 14 dnů ode dne doručení vyúčtování a nebo uvedené na platebním kalendáři. Způsob platby cen za poskytnuté služby je dohodnut ve smlouvě uzavřené s účastníkem.
- 7.3 Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, poskytovatel a účastník se tímto dohodli a účastník tedy výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel může předkládat účastníkovi, resp. uživateli

přehledné a srozumitelné vyúčtování ceny za poskytnuté služby, v jiné formě než tištěné. Toto vyúčtování je poskytovatelem zasíláno elektronicky ve formátu .pdf na emailovou adresu účastníka/ uživatele. Vyhotovení vyúčtování v tištěné formě i jeho případné zaslání poštou může být poskytovatelem zpoplatněno dle platného ceníku.

- 7.4 Účastník, resp. uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správné číslo účtu příjemce (poskytovatele), variabilní symbol, a v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazené nesprávně identifikované platby. V případě částečné úhrady bude taková úhrada započtena na konkrétní pohledávku v případě, že platba je řádně identifikována zejména variabilním symbolem; v případě nedostatečné identifikace částečné platby je poskytovatel oprávněn takovou platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné, s čímž účastník výslovně souhlasí.
- 7.5 Jestliže právnická či podnikající fyzická osoba má s poskytovatelem uzavřeno více smluv na více služeb el. komunikací a je jí na základě dohody s poskytovatelem zasíláno jediné vyúčtování ohledně všech jí poskytovaných služeb, je poskytovatel oprávněn v případě neuhrazení celé částky uvedené na takovém vyúčtování omezit účastníkovi poskytování všech služeb na takovém vyúčtování uvedených, případně veškeré zde uvedené služby odpojit.
- 7.6 Uživatel je povinen platit zejména tyto ceny a poplatky za poskytované služby:
- 7.6.1 aktivační poplatek, jehož výše je uvedena v ceníku, pokud smlouva nestanoví odlišnou výši, a který je splatný v hotovosti při podpisu smlouvy, pokud není na základě smlouvy dohodnuto mezi účastníky smluvního vztahu jinak.
 - 7.6.2 pravidelné ceny za poskytované služby INET.
 - 7.6.3 další poplatky či ceny stanovené ceníkem poskytovatele, smlouvou nebo jinými smluvními ujednáními.
- 7.7 Forma plateb cen za služby i poplatků, jakož i druhy či parametry poskytovaných služeb mohou být měněny na základě žádosti účastníka. Návrh na takovou změnu je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit nejméně 30 dnů předem dnem, kdy má k navrhované změně dojít písemně doporučenou poštou zaslou na adresu poskytovatele. Tyto změny nelze provádět zpravidla častěji než jedenkrát za jeden kalendářní měsíc. Tentyž postup platí u navrhovaných změn objednaných služeb dle aktuální nabídky poskytovatele s tím, že tuto změnu nelze provést častěji než jedenkrát v kalendářním měsíci a změna musí být předem odsouhlasena poskytovatelem spolu s případným finančním vyčíslením administrativně-provozních nákladů požadované změny.
- 7.8 Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši cen za poskytované služby, jakož i způsob a interval plateb cen za služby a to v souladu se svým platným ceníkem. O těchto změnách se poskytovatel zavazuje uživatele informovat elektronickou cestou na e-mailovou adresu, prostřednictvím info-linky, webových stránek nebo písemně na adresu uživatele.
- 7.9 V případě, že je účastník, resp. uživatel v prodlení s placením dvou vyúčtování poplatků a nezjedná nápravu ani do pěti pracovních dní po doručení upomínky, nebo telefonickým upozorněním, je poskytovatel mimo ukončení smlouvy nebo odpojení služby, také oprávněn vyúčtovat účastníkovi, resp. uživateli smluvní pokutu. Smluvní pokuta činí 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poskytovatele na náhradu případně vzniklé škody.
- 7.10 Pokud uživatel uhradil poskytovateli předem poplatky za služby a následně v souvislosti s ukončením smlouvy způsobem dohodnutým mezi smluvními stranami ji nevyužíval, má právo na vrácení poměrné části zaplacených poplatků po odečtení administrativních a ostatních nákladů s tím spojených na straně poskytovatele. Část zaplacených poplatků bude vrácena na základě písemné žádosti uživatele.

8. Společná a závěrečná ustanovení

- 8.1 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto podmínek na jinou osobu.
- 8.2 Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně vždy mimo soudní či správní řízení., tj. o takové vyřešení se vždy pokusit.
- 8.3 Smluvní strany se zavazují zachovávat vzájemně mlčenlivost o skutečnostech důvěrné povahy a důvěrných informacích, které se dozvěděly v souvislosti se smlouvou a její realizací, jakož i v průběhu jednání a takové informace nesdělovat či nezpřístupňovat třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany (s výjimkami stanovenými platnými právními předpisy).
- 8.4 Skutečnosti smlouvou a těmito podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích, obchodním a občanským zákoníkem.
- 8.5 Uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto podmínek, ceníkem a dalšími smluvními ujednáními a že s nimi souhlasí a že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu.
- 8.6 Tyto podmínky je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, upravovat či doplňovat (dále jen „změna podmínek“). O této změně podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka na svých webových stránkách a zasláním oznámení o změně do e-mailové schránky účastníka určené pro komunikaci s poskytovatelem, nebo písemně. Poskytovatel se zavazuje nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek, která pro účastníka představuje jejich zhoršení, shora uvedeným způsobem vyrozumět účastníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu do 1 měsíce po doporučení oznámení a to bezplatně aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle paragrafu 63 odst. 11.
- 8.7 Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka, resp. uživatele.
- 8.8 Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, případně lokalizačních, týkající se uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek, a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen „zpracování“) jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem, včetně zpřístupnění údajů o uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění této smlouvy a v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o ochraně osobních údajů. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel. Účastník byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. je dobrovolné, a že je oprávněn tento svůj souhlas kdykoliv odvolat. Účastník, resp. uživatel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také datum narození, resp. uživatele; tento výslovný souhlas účastník, resp. Uživatel poskytuje v souladu se zákonem č. 133/2000 Sb. Uživatel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných. Účastník, resp. uživatel tímto dále ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti uděluje poskytovateli souhlas se zasláním jakýchkoliv obchodních sdělení na svou aktuální elektronickou adresu uvedenou ve smlouvě a souhlasí tedy s tím, aby jeho aktuální elektronický kontakt byl využíván pro potřeby šíření obchodních sdělení a za účelem zaslání elektronické pošty za účelem šíření obchodních sdělení. Tento souhlas je účastník, resp. uživatel oprávněn kdykoliv odvolat. Dále účastník, resp.

uživatel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, případně lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník, resp. Uživatel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal).

- 8.9 Poskytovatel postupuje ve věcech ochrany osobních údajů – GDPR v souladu s platnou legislativou a podrobnosti jsou uvedeny v samostatném dokumentu MKInet-GDPR.pdf Tento dokument doplňuje všeobecné obchodní podmínky o tuto problematiku a stává se jeho nedílnou součástí. Dokument je v elektronické podobě umístěn na web stránkách poskytovatele a v listinné podobě k nahlédnutí na provozovně poskytovatele.
- 8.10 Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními těchto podmínek.