

## Smlouva o poskytování a užívání služby Internet

Platná od 1. 5. 2011 | IT-HELP s.r.o. | www.it-help.cz  
tel: 573 776 100 | fax: 573 776 101 | e-mail: info@it-help.cz

### 1. Smlouva

- 1.1. Smluvní vztah, ve kterém se uplatňují tyto podmínky, je sjednán smlouvou o poskytování a užívání služby Internet (dále jen „smlouva“) uzavřenou mezi zákazníkem a poskytovatelem.
- 1.2. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele dodat služby, práce a zboží („služby“) spočívající ve zřízení jedné nebo více služeb popsanych ve smlouvě nebo jejich přílohách zákazníkovi, trvalé poskytování této služby nebo služeb a poskytování souvisejících doplňkových služeb zákazníkovi a závazek zákazníka za tyto služby zaplatit sjednanou cenu.
- 1.3. Poskytovatel má právo jednostranně měnit řád služby i ceník služeb, pokud takovou změnu oznámí nejméně 30 dní předem zákazníkovi. Důsledkem takové změny je právo zákazníka ukončit smlouvu výpovědí. Změna se považuje za oznámenou dva dny po odeslání do elektronické poštovní schránky zákazníka.

### 2. Povinnosti obou smluvních stran

- 2.1. Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo možnost, kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze smlouvy. To se týká především, ale nikoli výlučně, těchto skutečností:
  - (a) jakákoliv změna, kvůli které je strana povinna žádat o změnu zápisu v obchodním rejstříku
  - (b) změna v osobách oprávněných zástupců, pověřených zástupců a kontaktních osob
  - (c) omezení právní subjektivity smluvní strany, např. předběžným soudním opatřením
  - (d) změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění smlouvy
  - (e) zásadní snížení likvidity, technické nebo provozní způsobilosti strany

### 3. Povinnosti Poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel je povinen
  - (a) za cenu uvedenou v platné verzi ceníku služeb zřídít každou jednotlivou požadovanou službu dle smlouvy
  - (b) umožňovat zákazníkovi užívání služeb v rozsahu a ceně uvedené v ceníku
  - (c) provést zákazníkem sjednanou změnu parametrů poskytované služby
  - (d) udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě, zejména mít platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice

- (e) odstranit na vlastní náklady závadu v poskytování služby, kterou nezpůsobil ani nezavinil zákazník, a to i za pomoci subdodavatelů
- (f) odstranit závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti zákazníkem, a to na náklady zákazníka za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a zákazníkem zvlášť pro každý případ
- (g) oznámit v předstihu zákazníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy
- (h) zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované službě

### 4. Povinnosti Zákazníka

#### 4.1. Zákazník je povinen

- (a) hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem
- (b) zajistit, že telekomunikační zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice; zákazník odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení včetně nastavení parametrů, které připojuje na zařízení poskytovatele
- (c) oznamovat závady neprodleně poskytovateli
- (d) okamžitě oznámit poskytovateli změny údajů uvedených ve smlouvě

### 5. Cena a platební podmínky

- 5.1. Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, jejich výše se vypočítá z cen a podle pravidel v platném ceníku služeb poskytovatele, který je nedílnou součástí smlouvy.

### 6. Reklamacce

- 6.1. Pokud zákazník dojde k názoru, že poskytovatel porušuje smlouvu a nedostatek nelze odstranit přímo dohodou, uplatní u zástupce poskytovatele reklamaci.
- 6.2. Reklamaci na vyšší účtované částky nebo způsobu vyúčtování zákazník uplatňuje písemným sdělením podepsaným kontaktní osobou, pověřeným zástupcem nebo oprávněným zástupcem zákazníka prokazatelně zasláným k rukám kontaktní osoby poskytovatele. Reklamaci je nutno uplatnit do 15 kalendářních dnů od data, kdy zákazník prokazatelně obdržel vyúčtování, ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna, jinak poskytovatel na reklamaci nemusí brát zřetel.
- 6.3. Poskytovatel rozhodne o uznání nebo neuznání reklamace a nejpozději do 30 kalendářních dnů po doručení reklamace. Písemně informuje o výsledku posouzení zákazníka.
- 6.4. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě, že je uznána reklamace ohledně výše vyúčtované částky nebo způsobu vyúčtování, poskytovatel vrátí případný přeplatek zákazníka z toho plynoucí. poskytovatel přeplatek vrátí zákazníkovi formou odečtu z částky poplatků za službu účtované v nejbližším účtovacím období.

### 7. Stanovení odpovědnosti

- 7.1. Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku vzniklou prokazatelně jejím zaviněním druhé straně, a to s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle Obchodního zákoníku. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk.

- 7.2. Poskytovatel žádným způsobem nekontroluje zdroje k nimž Zákazník získá prostřednictvím služby INTERNET přístup, a nenes proto odpovědnost za informace získané z těchto zdrojů, ani se nepředpokládá, že souhlasí s jejich obsahem.
- 7.3. Pokud poskytovatel výslovně nestanoví jinak, jsou veškerá zákaznickova jednání, zájmy, propagace, služby či nákupy uskutečněné prostřednictvím služby INTERNET výhradně záležitostí mezi zákazníkem a osobou, s níž taková jednání probíhají. poskytovatel nenes odpovědnost za žádné ztráty či škody vzniklé v důsledku takových jednání.
- 7.4. Zákazník se zavazuje, že bude služby poskytovatele užívat pouze způsobem v souladu s těmito podmínkami a tak, aby bylo zajištěno dodržování veškerých příslušných zákonů a právních předpisů. Zejména nebude služby poskytovatele využívat k distribuci či zveřejňování jakýchkoli pomlouvačných, urážlivých, obscénních či výhrůžných materiálů nebo materiálů, jež by mohly způsobit nepříjemnosti, obtíže nebo obavy třetím osobám. Zejména je zakázáno využívat služeb poskytovatele k distribuci nevyžádaných reklamních mailů (spamu).
- 7.5. Zákazník nese odpovědnost za obsah veškerých informací, jež zveřejní prostřednictvím služeb poskytovatele.
- 7.6. Zákazník souhlasí, že v rozsahu, v jakém jeho užívání nebo užívání osob jím oprávněných nebo osob, za než nese odpovědnost (např. jako rodič nebo opatrovník dítěte), způsobí ztrátu nebo škodu jiné osobě, odškodní na požádání neprodleně poskytovatele za veškeré ztráty či škody připisované poskytovateli, včetně případných právních, administrativních či technických poplatků vzniklých v důsledku takového užívání.
- 7.7. Zákazník nese odpovědnost za zachování důvěrnosti jeho uživatelského jména a hesla, jež mu bylo přiděleno k užívání služeb poskytovatele. Zákazník tedy nese plnou odpovědnost za veškeré kroky, jež budou pod jeho jménem učiněny. Zákazník je povinen neprodleně uvědomit poskytovatele o jakémkoli neoprávněném užití, o němž se doví.
- 7.8. Zákazník podpisem smlouvy či užíváním služeb poskytovatele nezískává nárok na žádná autorská práva, ochranné známky ani jiná práva duševního vlastnictví poskytovatele.
- 7.9. Zákazník nese odpovědnost za získání veškerého potřebného vybavení, včetně počítače, modemu apod. Nese rovněž odpovědnost za zajištění vlastní bezpečnosti a zálohování.

## 8. Důvěrnost informací

- 8.1. Smluvní strany považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají ze smlouvy, nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozví. Tyto informace, které vyplývají ze smlouvy, nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozví nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
- 8.2. Poskytovatel si za účelem zachování integrity služeb vyhrazuje právo sdělit zákaznickovy kontaktní údaje (včetně jména, adresy, telefonního čísla a adresy elektronické pošty) na vyžádání policii nebo jiným zákonným orgánům. Zákaznickovy kontaktní údaje může poskytovatel sdělit rovněž v případě stížnosti v souvislosti s jeho užíváním služeb poskytovatele, pokud se tento domnívá, že takové užívání je v rozporu s těmito podmínkami.
- 8.3. Poskytovatel může vést evidenci zákaznickova přístupu ke službám. Takto evidované informace podléhají stejné ochraně jako všechny ostatní zákazník poskytnuté informace a údaje.