

# Všeobecné podmínky pro poskytování Internetu Mraknet Internet

## Článek I. – Předmět smlouvy, Rychlost, Odchylky, Řízení provozu

1. Poskytovatel se zavazuje umožnit objednateli přístup do sítě Internet s možností využití veškerých služeb této sítě. V ceně služby je možnost připojení neomezeného množství počítačů v domácnosti či ve firmě. Služba dále obsahuje přidělení neveřejné IP adresy. Rychlost stahování a odesílání dat je stanovena dle typu technologie (přípojky) instalované u objednavatele. Vše podrobně uvedeno v ceníku za poskytování služeb Mraknet Internet.
2. Na skutečně dosahovanou rychlost mohou mít vliv opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem, na což má poskytovatel v oprávněných případech nárok dle platné legislativy i Všeobecných podmínek. Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící služba IPTV nebo další OTT služby typu YouTube či Netflix, běžící aktualizace OS nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná.
3. Za velkou trvajícím odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou rychlost v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Velká trvajícím odchylka a velká opakující se odchylka mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a dávat v případech, definovaných Všeobecnými podmínkami, právo na reklamaci poskytované služby. Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považován za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými podmínkami, může dávat právo na reklamaci poskytované služby.

## Článek II. – Cena

1. Objednavatel se zavazuje hradit za tuto službu poskytovateli každý měsíc cenu dle této smlouvy. **Cena je splatná nejpozději do 20. dne běžného měsíce, a to na bankovní účet poskytovatele, přičemž jako variabilní symbol je objednavatel povinen uvést číslo smlouvy.**
2. Na žádost objednavatele, zaslano písemně nebo elektronicky na kontaktní emailovou adresu poskytovatele, bude poskytovatel pravidelně zasílat příslušné vyfakturování v tištěné formě na v žádosti uvedenou adresu.
3. V případě prodloužení objednavatele se zaplacením ceny, bude objednavatel znovu vyzván k zaplacení. Náhradní lhůta k zaplacení je 7 dnů. Pokud ani poté nedojde k zaplacení ceny, je poskytovatel oprávněn objednateli **bez dalšího upozornění** pozastavit poskytování služby do doby, než objednavatel splatí celou dlužnou částku.
4. Objednavatel je povinen zaplatit kromě běžné ceny a příslušenství také smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Poskytovatel má nárok na smluvní pokutu, je-li doba prodlení delší než 10 dnů. Pro obnovení pozastavené služby z důvodu nezaplacení, má poskytovatel právo žádat od účastníka mimořádnou platbu dle platného ceníku.

## Článek III. – Způsob hlášení poruchy a její řešení

1. Objednavatel je oprávněn nahlásit poruchu na kontaktní emailovou adresu nebo na kontaktní telefon poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje k řešení poruchy v co nejkratší době od jejího nahlášení. Opravu poruchy odstraní poskytovatel sám, nebo opravu zajistí prostřednictvím třetí osoby.
2. V případě nahlášení poruchy a následně výjezdu poskytovatele nebo pověřené třetí osoby na místo přístupu objednavatele, kde bude zjištěno, že porucha nevznikla na straně poskytovatele (např. zavirovaný PC, odpojený kabel), je poskytovatel oprávněn požadovat paušální náhradu nákladů za výjezd dle platného ceníku. Hodinová sazba za odstranění poruchy, která nevznikla na straně poskytovatele, je účtována dle platného ceníku.
3. V případě, že porucha bude zapříčiněna poskytovatelem, objednavatel má právo písemně uplatnit nárok na slevu 100% z poměrné ceny za každý den trvání poruchy. Právo zákazníka využít reklamaci se řídí dle §64 odst. 7-12 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. (dále jen „ZoEK“).

## Článek IV. – Práva a povinnosti

1. Poskytovatel je povinen zajišťovat co neoptimálnější přístup k síti Internet s ohledem na její dostupnost v dané lokalitě závislé na řadě fyzikálních podmínek jako jsou míra rušení a útlum signálu, přenosová kapacita rádiového adaptéru, počet rádiových adaptérů současně připojených k jednomu přístupovému bodu poskytovatele, vzdálenost rádiového adaptéru od přístupového bodu sítě poskytovatele, apod. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v celosvětové síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována. Poskytovatel není vzhledem k různým fyzikálním podmínkám v dané lokalitě odpovědný ani za 100% dostupnost k poskytované službě. Se všemi osobními údaji objednavatele je nakládáno v souladu s právními předpisy, především ZOOÚ a GDPR. Podrobnosti upravují příslušné dokumenty poskytovatele, které jsou k dispozici mj. na Internetových stránkách. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.
2. Objednavatel je povinen při používání služby dodržovat tyto podmínky, obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s dobrými mravy. Nesmí ani využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat (spamy, viry, atd.). Dále není oprávněn postupovat třetím osobám údaje pro čerpání služby (jméno a heslo, IP adresa, atd.) ani službu samotnou, není-li smlouveno jinak. Při užívání služby je objednavatel oprávněn používat pouze rádiové adaptéry, jejichž typ byl příslušným úřadem schválen nebo uznán. **Objednavatel nesmí měnit nastavení služby, ke kterým má přístup, bez svolení poskytovatele (zejména IP adresy, zapojení kabelů, atd.).**
3. Všechny spory, vzniklé touto smlouvou, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

## Článek V. – Zapůjčené zařízení

1. V případě ukončení Smlouvy je Objednavatel povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení, která má zapůjčená od Poskytovatele (dle této smlouvy, tabulka zapůjčené zařízení). Zařízení je potřeba dodat Poskytovateli na adresu Žižkova 186, Starý Plzenec nejpozději do 14 dnů od skončení smluvního vztahu, a to na své náklady a nebezpečí a bez ohledu na důvody a způsob ukončení. V případě, že je třeba odborná demontáž zařízení, Objednavatel kontaktuje Poskytovatele za účelem domluvy výjezdu servisního technika za poplatek, dle platného ceníku. Jestliže Objednavatel nekontaktuje Poskytovatele a zařízení odstraní sám, odpovídá za poškození zařízení.
2. Pokud si Objednavatel po ukončení smlouvy ponechá zapůjčené zařízení, je Objednavatel povinen zaplatit Poskytovateli částku ve výši odpovídající poměrné části hodnoty tohoto zařízení.
3. V případě, že Objednavatel poruší povinnosti, a nevrátí zapůjčené zařízení dle čl. V. odst.1 nebo vrátí nefunkční či jakkoliv poškozené zařízení nebo zařízení vrátí po sjednané lhůtě, zavazuje se Objednavatel uhradit smluvní pokutu ve výši odpovídající ceně zapůjčeného zařízení.

## Článek VI. – Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou (není-li sjednáno jinak) a nabývá účinnosti dnem podpisu.
2. Smlouvu lze ukončit dohodou nebo ji lze jednostranně vypovědět, přičemž 30 denní výpovědní doba počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Výpověď musí být zaslána buď písemně na kontaktní adresu poskytovatele, nebo elektronicky na kontaktní email poskytovatele.
3. Poskytovatel je oprávněn z důvodu zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inflace, změny právních předpisů, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele měnit smluvní podmínky v částech týkajících se níže uvedených oblastí smluvních ujednání: cena služby; způsob a podmínky vyúčtování; způsob a podmínky plateb za služby; rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb; změna služby; rozsah práv a povinností poskytovatele a objednavatele; doba trvání smlouvy a služby; způsob a podmínky ukončení smlouvy a služby; způsob doručování objednavateli; způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace; smluvní pokuty; odpovědnost za škodu; zpracování a uchovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat objednavatele o uveřejnění, a to na kontaktní email objednavatele. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v §63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat objednavatele rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude objednavatel akceptovat. Objednavatel má právo požádat o ukončení smlouvy dle výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny.
4. Strany se dohodly, že vzájemnou korespondenci budou provádět písemně nebo elektronicky prostřednictvím kontaktních emailových adres. Doručení písemnosti elektronicky se má za doručení písemně. V písemném styku v listinné podobě smluvní strany k vzájemné korespondenci užívají adresy pro doručení uvedené ve smlouvě, pokud není prokazatelně oznámena adresa nová. Listina se má za doručenu třetím dnem od uložení na poštu. Strany jsou povinny si navzájem sdělovat veškeré podstatné změny, mající vliv na tuto smlouvu, zejména změnu jména, bydliště či adresy pro doručování.
5. Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti od **1.4.2025**