

KVE.CZ s.r.o.

společnost zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové – pobočka Pardubice, oddíl C, vložka 18438, sídlo Pardubice, Zelené Předměstí, 17. listopadu 237, PSC 530 02, IČ 25977628

Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb

Obsah:

1. Úvodní ustanovení
2. Definice pojmů
3. Rozsah poskytované služby
4. Vznik a zánik Smlouvy
5. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu
6. Práva a povinnosti Poskytovatele
7. Práva a povinnosti Uživatele
8. Cena Služby a platební podmínky
9. Žávaný a reklamacce
10. Omezení odpovědnosti
11. Užívání služby
12. Ochrana osobních údajů
13. Ostatní ujednání
14. Závěrečná ujednání

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb upravují zprostředkování přístupu Uživateli ke službám síť Internet poskytované obchodní společností KVE.CZ s.r.o., IČ 25977628, se sídlem Pardubice, Zelené Předměstí, 17. listopadu čp. 237, PSC 530 02.
- 1.2. Tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb jsou nedílnou součástí každé uzavřené smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

2. Definice pojmů

Pokud z následujícího textu nevyplývá něco jiného, rozumí se:

- 2.1. Poskytovatelem obchodní společnost KVE.CZ s.r.o., IČ 25977628, se sídlem Pardubice, Zelené Předměstí, 17. listopadu 237, PSC 530 02, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové – pobočka Pardubice, oddíl C, vložka 18438.
- 2.2. Uživatelem fyzická nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat Službu.
- 2.3. Službou zprostředkování připojení k síti Internet a služby související.
- 2.4. Smlouvou smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, na jejímž základě je Služba poskytována.
- 2.5. Podmínkami tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb.
- 2.6. Koncovým zařízením telekomunikační zařízení, které umožňuje Uživateli využívat poskytovanych služeb.
- 2.7. Žádavou stav, při kterém je zříženo nebo zrušeno nebo znefunkční využívání Služby. Jedná se zejména o nedodržení standardní kvality Služby.
- 2.8. Reklamační úkon, při kterém Účastník uplatňuje nároky vůči poskytovateli za vadně poskytnuté služby.

3. Rozsah poskytované Služby

- 3.1. Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli přístup k síti Internet, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou a Podmínkami a Užitel se zavazuje za to Poskytovateli uplatu stanovenou v Ceníku / v Cenovém ujednání Poskytovatele.
- 3.2. Připojení k síti Internet se uskutečňuje prostřednictvím technických zařízení pro přenos dat, které jsou v souladu s právními předpisy.
- 3.3. Blížeší vymezení rozsahu a specifikace poskytované Služby stanoví Smlouva.

4. Vznik a zánik Smlouvy

- 4.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 4.2. Smlouvy je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě stanovena doba jejího trvání, platí, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou.
- 4.3. Smlouvu lze měnit pouze písemně, a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma smluvními stranami.
- 4.4. Smlouva může být ukončena písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, písemnou dohodou smluvních stran, smrtí fyzické osoby, zánikem právnické osoby bez právního nástupce nebo odstoupením pro podstatné porušení Smlouvy. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení výpovědi.
- 4.5. Poskytovatel a Uživatele se dohodli, že za podstatné porušení Smlouvy považují následující skutečnosti:
 - a) Uživatele je ve více než 30 denním prodlení s úhradou ceny.
 - b) Uživatele poruší povinnosti stanovené v článku 6. těchto Podmínek.
 - c) Poskytovatel nezpřevozní Službu do 30 dnů ode dne nahlášení Žávaný.
- 4.6. Po skončení Smlouvy je Uživatele povinen neprodleně předat Poskytovateli nebo jiné osobě Poskytovatelem zmocněnou veškerá zařízení Poskytovatele a vyrovnat všechny své závazky vůči Poskytovateli.

5. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

- 5.1. Informace o postupu při změně poskytovatele služby přístupu k internetu včetně informace o právu na půasální náhradu jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele ([kvecz.kve.cz](http://www.kve.cz)).

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Službu v souladu s Podmínkami každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s Podmínkami. Poskytovatel má právo odmítnout poskytování nebo změnu Služby tam, kde to není technicky možné nebo kde to není v zájmu Poskytovatele.
- 6.2. Oznámit Uživateli předem změnu Podmínek na webových stránkách Poskytovatele.
- 6.3. Zahájit práci na odstranění Žávaný bez zbytečného odkladu po jejich náležitém oznámení Uživatelem.
- 6.4. Oznámit v předstihu Uživateli omezení či přerušení v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy, prostřednictvím webových stránek Poskytovatele.

7. Práva a povinnosti Uživatele

- 7.1. Uživatele je povinen řádně hradit ceny za poskytané Služby.
- 7.2. Uživatele je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen do 7 dnů nahlásit Poskytovateli každou změnu těchto údajů v době platnosti a účinnosti Smlouvy.
- 7.3. Uživatele je povinen neprodleně oznamovat Poskytovateli žávaný a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele.
- 7.4. Uživatele je povinen nezneužívat připojení k síti Poskytovatele, zejména využívat tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele zapojení, nastavení, přednastavení nebo odpojení Služby.

8. Cena Služby a platební podmínky

- 8.1. Služba je poskytována úplatně.
- 8.2. Cena za poskytnuté Služby je stanovena na základě dohody podle Ceníku a/nebo Cenového ujednání. Ceník a/nebo Cenové ujednání jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- 8.3. Zúčtovacím obdobím je období uvedené ve Smlouvě.
- 8.4. Uživatele je povinen řádně hradit cenu za poskytnutou Službu, případně jednorázové aktivní vstupní poplatky úroky z prodlení, náklady s úporozorním dle bodu 7.6. ve výši Kč 100,-, a smluvní pokuty na základě daňového dokladu (faktury) Poskytovatele ve výši stanovené Smlouvou a Podmínkami a ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře nebo sjednané ve Smlouvě.
- 8.5. Úhradou se rozumí den, kdy byla celá částka připsána na účet Poskytovatele nebo den hotovostní úhrady.
- 8.6. Poskytovatel v případě, že Uživatele nezaplátí vyúčtování ceny za poskytnuté Služby nebo neplní další stanovené podmínky, dodá Uživateli upozornění s uvedením náhradního termínu plnění. Pokud Uživatele v uvedeném termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 8.7. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli a Uživatele je povinen zaplatit Poskytovateli, je-li Uživatele v prodlení s placením za poskytnuté Služby, úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení. Poskytovatel a Uživatele shodně považují tuto výši úroku z prodlení za přiměřenou.
- 8.8. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování Služby uvedených v Ceníku nebo v Cenovém ujednání, je však povinen takovou změnu Uživateli oznámit alespoň jeden měsíc předem.
- 8.9. Poskytovatel je oprávněn cenu zvýšit na základě rozhodnutí příslušného státního orgánu nebo v souvislosti se změnou právního předpisu (např. daňových zákonů).

9. Žávaný a reklamacce

- 9.1. Uživatele – spotřebitel má právo v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní

inspekce (www.coi.cz).

- 9.2. Poskytovatel odpovídá za kvalitní provoz, kontrolu a údržbu svého zařízení určeného k poskytování Služby.
- 9.3. Za Žávaný poskytnuté Služby se považuje každá vada, která zaviněním Poskytovatele znemožňuje řádné využívání Služby v rozsahu stanoveném Smlouvou a Podmínkami. Za Žávaný se nepovažují přerušení dodávky elektrické energie pro zařízení Poskytovatele, softwarové nebo hardwarové vady Koncového zařízení Uživatele a doba nahrazení zicizeného zařízení Poskytovatele.
- 9.4. Žávaný poskytnuté Služby je povinen Uživatele neprodleně oznámit Poskytovateli, a to buď telefonicky, osobně v sídle Poskytovatele v úředních hodinách, písemně nebo elektronickou poštou. Při porušení této povinnosti odpovídá Uživatele za škodu tím způsobenou.
- 9.5. Za začátek Žávaný je považován okamžik jejího nahlášení Uživatelem nebo osobou oprávněnou jednat jménem Uživatele (oprávněnou osobou) Poskytovateli. Za konec žávaný je považován okamžik obnovy provozu Služby.
- 9.6. Při odstraňování Žávaný je Uživatele povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, kterou je Poskytovatel oprávněn podle okolností Žávaný vyžadovat. V případě neposkytnutí takové součinnosti není Poskytovatel odpovědný za včasné obnovení poskytování Služby. Doba, po kterou není možno na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby Žávaný.
- 9.7. Uživatele nebo osoba oprávněná jednat jménem Uživatele (oprávněná osoba) mohou reklamovat cenu, kvalitu a rozsah Služby.
- 9.8. Případnou reklamaci proti výši vyúčtování (chybné vyúčtování ceny za poskytnutou Službu) je Uživatele povinen podat písemně do dvou měsíců od příslušného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu Poskytovatele, přičemž podání reklamacce nemá odkladný účinek pro řádné zaplacení ceny za poskytnutou Službu.
- 9.9. V případě, že bude reklamacce shledána oprávněnou, bude Uživateli poměrně vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtována za vadně poskytnutou Službu.
- 9.10. Není-li smluvně stanoveno jinak, má Uživatele právo požadovat kompenzaci v případě, je-li Služba nedostupná Uživateli z důvodu Žávaný v síti Poskytovatele v jednom dni po dobu delší než 12 hodin ve formě slevy na měsíčním poplatku za tuto Službu, ve výši jedné třetiny z tohoto poplatku za každý takový den, maximálně však do výše poplatku.
- 9.11. Reklamacce budou vyřizovány ve lhůtách odpovídající složitosti a technické či administrativní náročnosti reklamacce, a to nejpozději do 30 dnů.
- 9.12. Poskytovatel zodpovídá pouze za Žávaný a poruchy na své straně. V případě, že se zjistí, že Žávaná nastala v důsledku porušení Smlouvy nebo Podmínek Uživatelem popřípadě, že nenastala vůbec, má Poskytovatel právo Uživateli vyúčtovat náklady spojené s vyřízením a odstraněním Žávaný a Uživatele je povinen tyto náklady Poskytovateli uhradit.

10. Omezení odpovědnosti

- 10.1. Nestanoví-li tyto Podmínky nebo právní předpis jinak, odpovídá Poskytovatel pouze za škodu, která vznikla pouze hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a z Podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců Poskytovatele. Poskytovatel však v žádném případě neodpovídá za úšly zisk či ztrátu obchodních příležitostí. Prokázanou škodu zaviněnou Poskytovatelem podle první věty tohoto bodu uhradí Poskytovatel v maximální výši Kč 20.000,-.
- 10.2. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vznikly v důsledku události vyšší moci (zejména vlivy počasí, povětrnostní vlivy, ...) nebo za škody, které vzniknou jako důsledek překročení meze kapacity, žávaný, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo její části.
- 10.3. V případě vadného poskytnutí Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost poruchu či žávaný v poskytování Služby urychleně ve lhůtách dle Podmínek odstranit a vrátit mu neoprávněně účtované a zaplacené částky.
- 10.4. Poskytovatel nenese odpovědnost za jakýkoli neoprávněný zásah Uživatele či třetí osoby do jakékoli části sítě Poskytovatele použité pro zajištění Služeb Uživateli. Uživatele nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku umožnění přístupu třetích osob k poskytané Službě.

11. Užívání Služby

- 11.1. Uživatele se zavazuje zajistit, že Služba bude užívána v souladu s právními předpisy České republiky. Uživatele nesmí použít Službu ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití Služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy. Uživatele není oprávněn šířit veškerá data, která jsou v rozporu s právním řádem České republiky (např. autorským zákonem).
- 11.2. Uživatele není oprávněn užívat zařízení Poskytovatele k jiným účelům než k užívání Služby podle uzavřené Smlouvy.
- 11.3. Uživatele není oprávněn na zařízení Poskytovatele cokoliv měnit či do zařízení zasahovat, ani bez souhlasu Poskytovatele takové zásahy neumožní třetí osobě, a je zodpovědný za škody, které takovými neoprávněnými zásahy vzniknou.
- 11.4. Uživatele dle není oprávněn provádět jakékoli změny, úpravy či opravy na koncovém bodu telekomunikační sítě, zejména nesmí při užívání Služby používat či připojit Koncové zařízení, které neodpovídá platným právním předpisům a Smlouvě, a je zodpovědný za škody, které takovými neoprávněnými změnami, úpravami či opravami vzniknou.
- 11.5. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou na zařízení Uživatele, ať již přímo nebo nepřímo, z důvodu na straně Uživatele.
- 11.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud je Uživatele v prodlení s úhradou plateb za Služby a neuhradil částku ani v náhradním termínu.
- 11.7. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo pozastavit aktivní užívání Služby Účastníky, který poruší ustanovení Smlouvy nebo Podmínek. Uživatele je povinen v případě takového porušení poskytování Služeb uhradit poskytovateli smluvní pokutu v maximální výši Kč 10.000,- dle zdůvodněného rozhodnutí Poskytovatele.
- 11.8. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo pozastavit užívání Služby v případě nepředvídatelného obecného zájmu nebo v případě, kdy by další užívání Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Uživateli nebo třetí osobě.

12. Ochrana osobních údajů

- 12.1. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o Uživateli, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu Služby, ochranu před zneužitím Služby, pro účely provozování sítě a za účelem další spolupráce s Uživatelem. Zpracování osobních údajů probíhá v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, a současně v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

13. Ostatní ujednání

- 13.1. Uživatele může převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na jinou osobu, která je schopna dodržovat závazky ze Smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na terokouli třetí osobu bez souhlasu Uživatele.
- 13.2. Uživatele a Poskytovatel se dohodli, že doručování písemností jedné smluvní strany je účinné dnem doručení druhé smluvní straně nebo náhradním doručením podle příslušných ustanovení § 45 a násl. zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, v platném znění.
- 13.3. Dodatky a změny Smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou, a to buď písemnou dohodou Uživatele a Poskytovatele nebo je Poskytovatel může provést jednostranně v souladu s těmito Podmínkami.
- 13.4. Poskytovatel má právo Podmínky změnit s tím, že je povinen tuto změnu oznámit Uživateli. Pokud taková změna vede ke zhoršení kvality Služby nebo výrazně mění práva a povinnosti stran v neprospekch Uživatele, je Uživatele nejpozději do 15 kalendářních dní ode dne, kdy má byla zamýšlená změna oznámena, oprávněn Smlouvou vypovědět, a to s výpovědní lhůtou jeden měsíc, která běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem ve výpovědní lhůtě se bude řídit dosavadním znění Podmínek před jejím změnou.
- 13.5. Pokud je těmito Podmínkami sjednána písemná forma a doručení listiny, je tato forma a způsob doručení doržden i v případě, že bude listina zaslána elektronickou poštou, jejíž doručení bude potvrzeno druhou stranou.

14. Závěrečná ujednání

- 14.1. Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem se řídí zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, v platném znění a občanským zákoníkem v platném znění.
- 14.2. Pokud se některé ustanovení těchto Podmínek liší od ustanovení sjednaného ve Smlouvě, pak ujednání ve Smlouvě má vždy přednost před úpravou uvedenou v těchto Podmínkách.
- 14.3. Smlouva bude vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž Uživatele a Poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.
- 14.4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto Podmínek neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto Podmínek, která zůstávají platná a účinná. Poskytovatel a Uživatele se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 14.5. Jednotlivá ustanovení těchto Podmínek se řídí a vykládají v souladu s platnými a účinnými právními předpisy České republiky.
- 14.6. Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- 14.7. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1.7.2022.