

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „*všeobecné podmínky*“ nebo také „*VP*“) jsou nedílnou součástí smluv o poskytování a užívání služeb elektronických komunikací, uzavíraných subjektem Roman Philipp – RPInet.cz, Rumunská 180/5, Olomouc 779 00 (dále jen „*Poskytovatel*“), IČ: 11187875, zapsaný v ŽR vedeném Magistrátem města Olomouc, osvědčení ČTÚ č.: 3489.
- 1.2 Těmito Všeobecnými podmínkami se řídí poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále jen „*Služby*“) prostřednictvím veřejných sítí elektronických komunikací (dále jen „*Sítě*“).
- 1.3 Poskytovatel poskytuje na území České republiky tyto Služby:
- služba připojení k internet,
 - služba IPTV (provozování televizního vysílání prostřednictvím připojení k internetu),

2 Smlouva

- 2.1 Smluvní vztah, ve kterém se uplatňují tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, je sjednán smlouvou o poskytování a užívání služeb elektronických komunikací (dále jen „*smlouva*“) uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem podle definice v odst. 3.2 a 3.3 těchto VP.
- 2.2 Předmětem smlouvy je zřízení jedné nebo více služeb el. komunikací, specifikovaných smlouvou, případně technickými specifikacemi, a poskytování této služby nebo služeb. Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb je stanovena parametry služeb uvedenými ve smlouvě a ceníku konkrétní služby. Parametry mohou být ovlivněny zohledněním případné agregace a vytižení. Provoz v síti poskytovatele je měřen a řízen centrálně, technickými prostředky, které zajišťují dodržení parametrů služby. V případě naplnění nebo překročení kapacity připojení uživatele může tato skutečnost způsobit zhoršení některých parametrů služby (latence, ztrátovost atp.).
- 2.3 Obsah smlouvy je tvořen:
- oboustranně akceptovanou písemně uzavřenou smlouvou mezi účastníkem a poskytovatelem. Případně čísloványými dodatky, které jsou označeny jako nedílná součást smlouvy, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran, budou-li uzavřeny,
 - Ceníkem služeb a administrativních poplatků,
 - Provozními podmínkami jednotlivých služeb elektronických komunikací RPInet.cz (dále jen „*provozní podmínky*“),
 - Předávací protokol k zapůjčenému zařízení (v případě, zapůjčeno).
 - Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací RPInet.cz.

Pro případ rozporu mezi jednotlivými výše uvedenými body, tvořícími obsah smlouvy, má přednost obsah bodu, který je uvedený dříve v pořadí než ten, se kterým je v rozporu.

3 Definice pojmů

- 3.1 Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která užívá služby el. komunikací poskytované společností RPInet.cz
- 3.2 Účastník je uživatel, který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu o poskytování služeb el. komunikací. Účastník uzavřením smlouvy souhlasí s tím, že uživatel je oprávněn za účastníka převzít od poskytovatele službu/y a případná telekomunikační zařízení dle smlouvy.
- 3.3 Poskytovatel je společnost RPInet.cz, která účastníkovi poskytuje služby el. komunikací.
- 3.4 Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou plnou moc s úředně ověřeným podpisem.
- 3.5 Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci smlouvy a podepisovat případné dodatky nebo technické specifikace. Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí v záhlaví smlouvy jinak, druhá smluvní strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona.
- 3.6 Kontaktní osoba smluvní strany je osoba zajišťující přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajících se plnění smlouvy, dále je oprávněna přebírat od poskytovatele službu/y, případně související zařízení, podepisovat příslušné předávací protokoly a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytovaných služeb. Oprávněný zástupce nebo pověřený zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby podle zákona. Kontaktní osobou poskytovatele jsou vždy také:
- do předání služby (změny služby): technik poskytovatele, který instaluje službu,
 - po předání služby (změny služby): operátor zákaznické linky poskytovatele ve službě.

- 3.7 Zástupce smluvní strany je některá z osob uvedených v odst. 3.4 až 3.6 VP.
- 3.8 Lokální uživatel je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci telekomunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.
- 3.9 Zřízení služby je akt písemně potvrzený smlouvou podepsanou zástupci obou smluvních stran, včetně času zprovoznění, účastníkem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě.
- 3.10 Zřízení změny služby je akt písemně potvrzený smlouvou podepsanou zástupci obou smluvních stran, včetně času zprovoznění, účastníkem požadované změny již poskytované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě.

4 Povinnosti obou smluvních stran

- 4.1 Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou smluvní stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze smlouvy. To se týká především, ale nikoli výlučně těchto skutečností:
- změna údajů uvedených ve smlouvě,
 - kontaktní údaje, zejména telefonní číslo a emailová adresa,
 - změna v osobách oprávněných zástupců, pověřených zástupců, kontaktních osob,
 - omezení právní subjektivity smluvní strany, např. předběžným soudním opatřením,
 - změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění smlouvy.
- 4.2 Za účelem následného prokázání identifikace účastníka při uzavření smlouvy uděluje účastník poskytovateli souhlas s pořízením opisu nebo kopie údajů nutných k identifikaci účastníka z předložených dokumentů a s jejich následnou archivací.

5 Povinnosti poskytovatele a zabezpečení provozu služeb

- 5.1 Poskytovatel je povinen zřídit každou jednotlivou požadovanou službu za podmínek, v cenách a termínech podle smlouvy. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, lhůta pro zahájení poskytování služby, resp. pro změnu služby, je maximálně 10 dnů od podpisu smlouvy či jejího dodatku.
- 5.2 Poskytovatel je povinen umožnit účastníkovi nepřetržitě užívání služby/eb v rozsahu, za podmínek a v cenách uvedených ve smlouvě.
- 5.3 Poskytovatel je povinen provést účastníkem požadovanou změnu parametrů poskytované služby, oboustranně potvrzenou, nejpozději v termínech pro provedení změny uvedených ve smlouvě nebo jejích dodatcích.
- 5.4 Poskytovatel je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě.
- 5.5 Poskytovatel je povinen zahájit práce na opravě účastnické přípojky je do 2 pracovních dnů, v odůvodněných případech do 5 pracovních dnů. Tento čas se počítá od následujícího pracovního dne od nahlášení poruchy účastníkem poskytovatele.
- 5.6 Poskytovatel je povinen zahájit práce na poruše, která nevyžaduje součinnost účastníka neprodleně a bez zbytečných odkladů.
- 5.7 Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti uživatelem, a to na náklady účastníka za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem zvlášť pro každý případ.
- 5.8 Poskytovatel je povinen dle zákona oznámit v předstihu účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.
- 5.9 Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované službě. Zveřejněním se rozumí uvedení změny na www stránkách poskytovatele.
- 5.10 Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá Poskytovatel postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované Sítě, a to především systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navýšování jejich kapacity včetně kapacity propojení nejen s tuzemskými operátory. Tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných Služeb.
- 5.11 Poskytovatel odpovídá za řádný provoz Sítě a je povinen nepřetržitě udržovat svoji Síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění poruch. Za závadu je považováno přerušení poskytované Služby, nahodilé, nebo krátkodobé snížení její kvality nebo technických parametrů definovaných v Provozních podmínkách.
- 5.12 Poskytovatel je povinen poskytovat Službu v rozsahu a oblastech uvedených na internetových stránkách poskytovatele www.rpinet.cz. Nedostupnost pokrytí určitého území není považována za vadu plnění a nezakládá nárok Zákazníka na kompenzaci či ukončení smlouvy bez nároku Poskytovatele na vyrovnání závazků plynoucích z podmínek Smlouvy.

6 Povinnosti účastníka

- 6.1 Účastník je povinen poskytovatele neprodleně informovat o změně svých údajů dle odst. 4.1 VP.
- 6.2 Účastník je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy.
- 6.3 Účastník odpovídá za to, že zařízení, které připojuje uživatel k zařízení poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno. Účastník odpovídá za stav zařízení, které uživatel připojuje k zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů.
- 6.4 Účastník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě případných stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita uživatele (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení. Účastník je povinen zajistit nebo umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou.
- 6.5 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení služby, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit, aby uživatel učinil veškerá opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele.
- 6.6 Účastník, který není operátorem dle zákona č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, v platném znění, (dále jen „ZoEK“) nesmí poskytovat služby poskytované třetím osobám.
- 6.7 V případě, že dojde za trvání smlouvy ze strany účastníka/uživatele k poškození či ztrátě zařízení poskytovatele, které/á má účastník od poskytovatele v pronájmu nebo zapůjčené/á, je poskytovatel oprávněn účastníkovi takové/á zařízení vyfakturovat.

7 Práva smluvních stran

- 7.1 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi smluvní pokutu z prodlení v úhradě plateb za poskytované služby stanovenou v odst. 10.1 VP.
- 7.2 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi poplatky související s poskytováním služeb dle Ceníku služeb a administrativních poplatků.
- 7.3 Účastník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za období, ve kterém služba měla být podle smlouvy poskytována a poskytována nebyla nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě, než je uvedeno ve smlouvě, vyjma situace popsané v čl. 8 VP. Výše a způsob vrácení části poplatku je specifikován v odst. 10.2 VP.
- 7.4 Aktuální verze Ceníku služeb a administrativních poplatků jsou dostupné na internetových stránkách poskytovatele (www.rpinet.cz/dokumenty).
- 7.5 Uživatel, který požaduje připojení k veřejné komunikační síti nebo přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací, má právo uzavřít smlouvu s jedním nebo s více podnikateli, kteří takové služby poskytují.

8 Důsledky neplacení nebo opožděného placení

- 8.1 Poskytovatel výslovně upozorňuje účastníka na důsledky neplacení nebo opožděného placení za poskytnuté služby elektronických komunikací.
- 8.2 Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené ve smlouvě cenu za poskytnuté služby, poskytovatel upozorní účastníka pomocí SMS a stanoví náhradní lhůtu plnění v délce 10 dnů ode dne dodání upozornění. Odeslané upozornění je považováno za dodané 24 hodin po odeslání prostřednictvím SMS na tel. číslo uvedené ve smlouvě.
- 8.3 V případě, že účastník upozornění dle odst. 8.2 VP neakceptuje, je účastníkovi zaslán doporučený dopis s upomínkou o neplnění závazku plynoucího z uzavřené smlouvy. Tento dopis je zpoplatněn dle Ceníku služeb a administrativních poplatků. Účastník je povinen vypořádat závazek do 10 dnů od doručení doporučeného dopisu.
- 8.4 Po uplynutí náhradní lhůty dle odst. 8.3 VP může poskytovatel uživateli omezit či dočasně pozastavit poskytování dotčené služby.
- 8.5 Pro případ omezení či pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení ze strany účastníka se nejedná o neposkytnutí služby ze strany poskytovatele.

9 Cena a platební podmínky

- 9.1 Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny v Ceníku služeb a administrativních poplatků, který je dostupný na www.rpinet.cz/dokumenty.
- 9.2 Pokud není v rámci konkrétních ustanovení dotčených dokumentů uvedeno jinak, jedná se o ceny v tuzemské měně.
- 9.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc a splatnost vyúčtování/faktur je 10 dní.
- 9.4 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby se účtuje

počínaje momentem následujícím po provedení změny služby. Pokud dojde ke zrušení některé služby, pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni zrušení služby.

- 9.5 Vyúčtování/faktura má náležitosti daňového dokladu dle zákona.
- 9.6 Účtované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet Poskytovatele do data splatnosti uvedeného na vyúčtování/faktuře, jinak je účastník v prodlení. Případné platby ze zahraničních účtů nebo účtů v cizí měně musí být odeslány v režimu OUR – všechny poplatky k tíži plátce. Bude-li poskytovatel v souvislosti s nedodržáním platebních instrukcí uvedených v tomto odstavci naúčtován zvýšený bankovní poplatek nebo bude-li platba připsána v nevýhodném měnovém kurzu (tj. odchylka od kurzu vyhlášeného Českou národní bankou pro den, ve kterém byla platba od účastníka přijata, bude vyšší než 0,5%), je poskytovatel oprávněn o tento poplatek nebo kurzový rozdíl ponížít přijatou platbu a účastník se zavazuje k doplacení rozdílu.

10 Záruky a sankce

- 10.1 Smluvní pokuta z prodlení v úhradě plateb je stanovena ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 10.2 Účastník má právo, na základě písemné žádosti, na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období delší než 24 hodin, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu a případu dle čl. 8 VP, ve kterém služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě, než uvádí smlouva nebo Provozní podmínky. Toto právo účastník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo být i částečně z viny uživatele nebo zásahem vyšší moci. V případě částečného zavinění uživatelem smluvní strany dohodnou přiměřené snížení částky k vrácení. Vrácení částky se provede odečtem z částky poplatků za službu účtované v příslušném nebo následujícím zúčtovacím období.

11 Vznik, změna a ukončení smlouvy

- 11.1 Smlouva se uzavírá vždy za dobu neurčitou.
- 11.2 Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena dohodou, výpovědí, výpovědí s přenesením, odstoupením, smrtí nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce.
- 11.3 Účastník je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s výpovědní dobou v délce 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- 11.4 Účastník je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou v délce 24 hodin až 30 dnů, podle volby účastníka, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli z důvodu:
- a) poskytovatel nezdíral požadovanou službu ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby,
 - b) poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby,
 - c) poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení účastníka.
- 11.5 Úmrtím Účastníka - spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je vždy potřeba doložit úmrtním listem Účastníka
- 11.6 Poskytovatel je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou:
- a) v délce 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi, není-li ve smlouvě stanoveno jinak,
 - b) v délce 24 hodin až 30 dnů, podle volby poskytovatele, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi z důvodu:
 - (i) Účastník přes upozornění poskytovatele soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za poskytnuté služby. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování za službu/y po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence 3 nezaplacených vyúčtování za službu/y.
 - (ii) Účastník nebo uživatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele.
 - (iii) Účastník nebo uživatel opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou službu elektronických komunikací nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR.
 - (iv) Dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek účastníka nebo je proti účastníkovi vedeno insolvenční řízení.
 - (v) Důči účastníkovi je nařízena exekuce.
- Pro případ výpovědi dle odstavce 11.6 VP se za den doručení písemné výpovědi považuje desátý den po jejím odeslání poskytovatelem.
- 11.7 Poskytovatel může smlouvu vypovědět z důvodu, že nedokáže z technických či provozních důvodů poskytovat objednané služby v definované kvalitě a s definovanými parametry. Pro tento případ platí, že výpovědní doba je 30 dnů od prokazatelného doručení výpovědi

účastníkovi s tím, že po dobu výpovědní lhůty poskytovatel nebude účtovat sjednanou cenu za službu, pokud se smluvní strany nedohodnou na návrh poskytovatele jinak.

11.8 V případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má účastník spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.

11.9 Při ukončení smlouvy je účastník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení smlouvy, vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Věci nevrácené v uvedeném termínu budou poskytovatelem účastníkovi vyfakturovány.

11.10 Účastník má právo smlouvu ukončit dle odstavce 19.2 VP.

12 Reklamac

12.1 Pokud účastník dojde k názoru, že poskytovatel nepostupuje podle smlouvy a nedostatek nelze odstranit přímou dohodou, uplatní u poskytovatele reklamaci některé z těchto skutečností:

- a) reklamaci vad poskytnuté služby,
- b) reklamaci vyúčtování cen za poskytnuté služby.

12.2 Reklamaci uplatňuje účastník písemným sdělením podepsaným kontaktní osobou, pověřeným zástupcem nebo oprávněným zástupcem účastníka prokazatelně zasláným poskytovateli způsobem dle odst. 16.1 a), b) VP. Reklamaci je nutno uplatnit do 2 měsíců od vystavení příslušného vyúčtování, ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna, jinak právo na reklamaci zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.

12.3 Reklamaci na poskytanou službu je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

12.4 Poskytovatel rozhodne o uznání nebo neuznání reklamac a do 1 měsíce po doručení reklamac písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty informuje o výsledku posouzení účastníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním provozovatelem, rozhodne poskytovatel o uznání nebo neuznání reklamac do 2 měsíců ode dne doručení reklamac.

12.5 Uplatnění reklamac nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě, že je uznána reklamac ohledně výše vyúčtované částky nebo způsobu vyúčtování, poskytovatel vrátí případný přeplatek účastníka z toho plynoucí, a to do 30 kalendářních dnů po rozhodnutí na bankovní účet účastníka. Na základě dohody s účastníkem může poskytovatel přeplatek vrátit účastníkovi formou odečtu z částky poplatků za službu účtované v nejbližším následujícím účtovacím období.

12.6 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamac může účastník podat námitku u odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast (internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz).

12.7 Reklamac zařízení dodaných účastníkovi poskytovatelem se řídí ustanoveními Občanského zákoníku a tyto spory řeší Česká obchodní inspekce (internetové stránky České obchodní inspekce: www.coi.cz) v případě ostatních sporů jako na příslušné subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

13 Odpovědnost za škodu

13.1 Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku vzniklou prokazatelně jejím zaviněním druhé straně, a to s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je odpovědná smluvní strana povinna uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši 1.000.000,-Kč. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani za jiné škody.

13.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi/uživateli vznikne následkem poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části, vyjma škody vzniklé účastníkovi/uživateli na jeho zařízení prokazatelným zaviněním poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu, která účastníkovi/uživateli vznikne následkem útoku hackerů, DDoS útoků nebo je způsobena počítačovými viry.

13.3 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu zaviněnou poskytovatelem, účastník zaplatí částku v příslušné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.

13.4 Jakmile poskytovatel uzná nebo účastník prokáže škodu zaviněnou účastníkovi poskytovatelem, příslušná částka za škodu se použije k vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k vyrovnání částky za škodu nepostačí, poskytovatel odečte částku v příslušné výši nebo její zbytek od částky účtované účastníkovi za služby v nejbližším následujícím účtovacím období. Pokud to k vyrovnání částky za škodu nepostačí, zbylou část převede bankovním převodem do konce bezprostředně následujícího účtovacího období na účet účastníka.

13.5 Pokud je smlouva ukončena před uhrazením částky za škodu, poskytovatel uhradí zbytek částky za škodu do 30 kalendářních dnů po

ukončení smlouvy bankovním převodem na účet účastníka.

14 Ostatní ustanovení

14.1 V případě prodeje technického zařízení/zboží poskytovatelem účastníkovi nabude vlastnické právo k danému technickému zařízení účastník úplným zaplacením kupní ceny.

14.2 Smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Zákonem o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem.

14.3 Smlouva je uzavírána v českém jazyce.

14.4 Všechna ustanovení smlouvy budou vykládána v souladu s účelem, pro který je smlouva uzavírána.

14.5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit.

14.6 Všechny spory, vzniklé z těchto smluv nebo v souvislosti s nimi, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou.

15 Důvěrnost informací

15.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace 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.

15.2 Za obchodní tajemství ve smyslu odst. 15.1 VP se nepovažuje údaj, který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:

- a) údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný,
- b) údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů - v takovém případě je sdělující smluvní strana povinna druhou stranu informovat,
- c) údaj byl sdělovacím znám ještě před uzavřením smluvního vztahu s druhou stranou.

16 Komunikace mezi smluvními stranami

16.1 Smluvní strany se dohodly, že budou využívat tyto způsoby vzájemné komunikace:

- a) písemně – doporučenou poštou, datovou schránkou nebo kurýrem,
- b) elektronickou poštou,
- c) telefonicky nebo ústně.

16.2 Běžná informativní sdělení lze druhé smluvní straně předávat ústně, telefonicky a elektronickou poštou.

16.3 Hlášení technických problémů provede uživatel nebo účastník telefonicky na lince poskytovatele číslo +420 776 581 830 nebo elektronickou poštou na emailové adrese roman.philipp@rpinet.cz.

16.4 Žádost o změnu kontaktních údajů účastníka zašle účastník poskytovateli elektronickou poštou na emailovou adresu roman.philipp@rpinet.cz.

16.5 Faktury za vyúčtování služeb a ostatní služby zasílá poskytovatel účastníkovi elektronickou poštou na emailovou adresu určenou účastníkem pro zasílání účetních dokladů. Pokud požaduje účastník zaslání faktur za vyúčtování služeb a ostatních služeb v listinné podobě prostřednictvím pošty, může mu poskytovatel účtovat poplatek dle aktuálního Ceníku služeb a administrativních poplatků.

16.6 Dodatky ke smlouvě, reklamac služeb, upozornění na podstatné porušení smlouvy, výpověď smlouvy, změny parametrů smlouvy nebo změny smluvních stran musí být vždy provedeny písemně dle odst.

16.1 a) VP.

16.7 Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze smluvních stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musejí být předána druhé smluvní straně písemně k rukám zástupce druhé smluvní strany podle odst. 3.7 VP.

16.8 Všechna písemná sdělení a sdělení odeslaná prostřednictvím elektronické pošty musejí, kromě vlastní informace, obsahovat všechny tyto náležitosti:

- a) identifikace smluvní strany a smlouvy,
- b) datum odeslání sdělení,
- c) jméno, podpis a kontaktní telefonní číslo kontaktní osoby odesílatele.

Obsah sdělení musí být dostatečně určitý, jasný a srozumitelný, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení učiněná stanovenou formou dle těchto VP.

16.9 V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce a na vnitřním trhu, (eIDAS) a zákonem č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, mohou být dokumenty, navazující na smlouvu a s ní související (předávací protokoly, dodatky ad.) smluvními stranami podepsány elektronickým podpisem prostřednictvím služeb Adobe Sign nebo Circularo. V takovém případě bude za dostatečnou oběma smluvními stranami uznána identifikace podepisující osoby prostřednictvím emailové adresy. Závazným důkazem autenticity podpisu

bude: 1) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a konečné zprávy auditu, oboje elektronicky podepsáno Adobe Sign <adobe-sign-certified@adobe.com> nebo 2) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a auditní zprávy o podpisu (Audit trail), oboje elektronicky podepsáno Circularo Europe s.r.o.

17 Zvláštní ustanovení týkající se smluv uzavíraných se spotřebitelem

17.1 Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

17.2 Sdělení před uzavřením smlouvy:

- Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby.
- Případná povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu je požadována v případě individuálních a specifických požadavků ze strany účastníka.
- Nejkratší doba, po kterou bude smlouva strany zavazovat, je upravena v rámci jednotlivých smluv.
- Údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je jeden měsíc, je upraven v rámci jednotlivých smluv.
- Je-li účastníkem-spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dní. Podmínky, lhůty a postupy pro uplatnění tohoto práva jsou obsaženy v odst. 17.3 VP.
- V případě odstoupení od smlouvy ponese účastník-spotřebitel náklady spojené s případným navrácením zboží a v případě smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku náklady za případné navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- V případě odstoupení od smlouvy je účastník-spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny za poskytování služby, jejíž plnění již začalo.
- Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů: Účastník-spotřebitel se může obrátit se svojí stížností na poskytovatele prostřednictvím emailu, faxu, doporučené pošty či telefonicky. Dále se účastník spotřebitel, v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může se svojí stížností (se svým podnětem) obrátit na Český telekomunikační úřad (internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz) v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací a na Českou obchodní inspekci (internetové stránky České obchodní inspekce: www.coi.cz) v případě ostatních sporů jako na příslušné subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
- Uzavírat smlouvu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku mohou pouze osoby, které jsou k těmto právním úkonům způsobilé. Nezletilí mohou uzavírat smlouvu pouze v rozsahu jejich způsobilosti ve smyslu § 31 a § 32 Občanského zákoníku (dále jen „OZ“). Osoba vykonávající dohled nad nezletilým odpovídá za škody vzniklé poskytovateli jednáním nezletilého dle § 2920 a § 2921 OZ.
- Uzavřená smlouva je poskytovatelem archivována elektronicky, prostřednictvím systému poskytovatele, po dobu nejméně 2 let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění. Poskytovatel umožní účastníkovi-spotřebiteli přístup k uzavřené smlouvě formou výpisu z elektronického systému poskytovatele.
- Smlouvu může účastník-spotřebitel uzavřít pouze v jazyce českém.
- Postup vedoucí k uzavření smlouvy je patrný z těchto VP, z provozních podmínek jednotlivých služeb a z procesu objednávání na internetových stránkách poskytovatele. Účastník má možnost objednávku před jejím odesláním zkontrolovat a v případě potřeby změnit či opravit.

17.3 Odstoupení od smlouvy ze strany účastníka-spotřebitele

- V případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má účastník-spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.
- Účastník-spotřebitel může od smlouvy odstoupit prostřednictvím elektronické pošty na adrese roman.philipp@rpinet.cz, korespondenčně na adrese: Roman Philipp - RPInet.cz, Rumunská 180/5, 779 00, Olomouc, nebo osobně,
- V odstoupení od smlouvy uvede účastník-spotřebitel číslo smlouvy, případně číslo objednávky, číslo bankovního účtu pro případné vrácení peněz, kontaktní údaje (email, telefon) a přiloží kopii smlouvy.
- Odstoupí-li účastník-spotřebitel od smlouvy, zašle doporučenou poštu na adresu: Roman Philipp - RPInet.cz, Rumunská 180/5, 779 00, Olomouc, nebo předá poskytovateli na adrese Roman Philipp - RPInet.cz, Rumunská 180/5, 779 00, Olomouc bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zařízení zapůjčené od poskytovatele za účelem poskytování služby, případně zboží, které od poskytovatele obdržel (úplně, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal) a to na své náklady.

e) Odstoupí-li účastník-spotřebitel od smlouvy, dle které bylo účastníkovi-spotřebiteli dodané rovněž zařízení (zboží), poskytovatel není povinen vrátit přijaté peníze prostředky za toto zboží účastníkovi-spotřebiteli dříve, než mu účastník-spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží poskytovateli odeslal.

17.4 Účastník-spotřebitel uzavřením smlouvy s poskytovatelem výslovně žádá poskytovatele, aby poskytovatel, v souladu s ustanovením § 1823 OZ, započal s poskytováním služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Účastník-spotřebitel bere na vědomí, že odstoupí-li od smlouvy, uhradí poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.

18 Služba IPTV (provozování televizního vysílání prostřednictvím připojení k internetu)

18.1 Poskytovatel zajišťující veřejnou komunikační síť, jejímž prostřednictvím jsou šířeny digitální televizní služby, je povinen provozovat tuto síť tak, aby umožňovala šíření služeb a programů televize širokého formátu. Poskytovatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která přijímá a dále vysílá programy nebo služby televize širokého formátu, je povinen zachovat tento široký formát.

18.2 Službou televize širokého formátu se rozumí služba, která se skládá zcela nebo částečně z poskytování programů vyrobených a zpracovaných tak, aby mohly být zobrazeny v širokém formátu s plnou výškou; formát 16:9 je referenčním formátem pro služby televize širokého formátu.

18.3 Poskytovatele internetu vystupuje ve službě IPTV pouze jako zprostředkovatel této služby. Poskytovatelem převzatého televizního vysílání je společnost 4net.tv services s.r.o., která je jako provozovatel převzatého R a TV vysílání registrovaná Radou pro rozhlasové a televizní vysílání pod Sp.zn.: 2015/281/SMU/4ne ze dne 14.4.2015. Společnost 4net.tv services s.r.o. má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy.

18.4 Služba IPTV se řídí podmínkami 4net.tv services s.r.o. dostupnými na www.4net.tv.

19 Závěrečná ustanovení

19.1 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 (měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty, které tvoří obsah smlouvy) v částech týkajících se níže uvedených oblastí smluvních ujednání: cena služby; způsob a podmínky vyúčtování; způsob a podmínky plateb za služby; způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb; změna služby; rozsah práv a povinností poskytovatele a účastníka; doba trvání smlouvy a služby; způsob a podmínky ukončení smlouvy a služby; způsob doručování účastníkovi; způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace; smluvní pokuty; odpovědnost za škodu; výhrady ve vztahu k právním předpisům; ujednání upravená právními předpisy, rozhodnutím soudu či správního orgánu; zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů.

19.2 Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek informovat způsobem umožňujícím dálkový přístup - na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění, a to společně s aktuální fakturou za vyúčtování služeb. V případě, že účastník nevyžaduje zaslání faktur, je informován o změně smluvních podmínek pomocí emailu, který uvedl účastník ve smlouvě. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Účastník má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny. Změna smluvních podmínek se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní doba.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2021 a v celém rozsahu ukončují platnost a účinnost předchozích Všeobecných obchodních podmínek společnosti RPInet.cz.