

KVE s.r.o.

společnost zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové – pobočka Pardubice, oddíl C, vložka 23390, sídlo Pardubice, Zelené Předměstí, 17. listopadu 237, PSČ 530 02, IČ 27511685

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. Žávy a reklamace
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 poskytaným obchodní společností KVE s.r.o., IČ 27511685, se sídlem Pardubice, Zelené Předměstí, 17. listopadu čp. 237, PSČ 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 s.r.o., IČ 27511685, se sídlem Pardubice, Zelené Předměstí, 17. listopadu 237, PSČ 530 02, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové – pobočka Pardubice, oddíl C, vložka 23390.
- 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. Závodou stav, při kterém je zříteno nebo zrušeno využívání Služby. Jedná se zejména o nedodržení standardní kvality Služby.
- 2.8. Reklamací 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 uplatit 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. Blížší 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. Smlouvu 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, bankem právnické osoby bez práležitost oznámení Uživatelem.
- 4.5. Zahájení práce na odstranění závad bez zbytečného odkladu po jejich náležitém oznámení Uživatelem.
- 4.6. Po skončení Smlouvy je Uživateli povinen neprodělně 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 Paulaší náhradu jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele (www.kve.cz/kestazeni).

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 závad bez zbytečného odkladu po jejich náležitém oznámení Uživatelem.
- 6.4. Oznámit v předstihu Uživateli omezení či přerušeni v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy, prostřednictvím webových stránek Poskytovatele.

7. Práva a povinnosti Uživatele

- 7.1. Uživateli je povinen řádně hradit ceny za poskytané Služby.
- 7.2. Uživateli 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. Uživateli je povinen neprodělně oznámit Poskytovateli závy a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele.
- 7.4. Uživateli 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. Zútvacím obdobím je období uvedené ve Smlouvě.
- 8.4. Uživateli je povinen řádně hradit cenu za poskytnutou Službu, případně jednorázové aktivní vstupní poplatky úroky z prodlení, náklady s úporozněním 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 fakture nebo sjeďnáné ve Smlouvě.
- 8.5. Úhradou se rozumí den, kdy byla celá částka pípsána na účet Poskytovatele nebo den hotovostní úhrady.
- 8.6. Poskytovatel v případě, že Uživateli nezaplátí vyúčtování ceny za poskytnuté Služby nebo neplní další stanovené podmínky, dodá Uživateli upozornění s uvedením náhradního termínu plnění. Pokud Uživateli v uvedeném termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 8.7. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli a Uživateli je povinen zaplatit Poskytovateli, je-li Uživateli v prodlení s placením za poskytnuté Služby, úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení. Poskytovatel a Uživateli 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. Žávy a reklamace

- 9.1. Uživateli – spotřebiteli 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 Žávy poskytnuté Služby se považuje každá vada, která zaviněním Poskytovatele znemožňuje řádné využívání Služby v rozsahu stanoveném Smlouvou a Podmínkami. Za Žávu se nepovažují přerušeni dodávky elektrické energie pro zařízení Poskytovatele, softwarové nebo hardwarové vady Koncového zařízení Uživatele a doba nahrazení zicizeného zařízení Poskytovatele.
- 9.4. Žávy poskytnuté Služby je povinen Uživateli neprodělně oznámit Poskytovateli, a to buď telefonicky, osobně v sídle Poskytovatele v úředních hodinách, písemně nebo elektronickou poštou. Při porušení této povinnosti odpovídá Uživateli za škodu tím způsobenou.
- 9.5. Za začátek Žávy je považován okamžik jejího nahlášení Uživatelem nebo osobou oprávněnou jednat jménem Uživatele (oprávněnou osobou) Poskytovateli. Za konec žávy je považován okamžik obnovy provozu Služby.
- 9.6. Při odstraňování Žávy je Uživateli povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, kterou je Poskytovatel oprávněn podle okolností Žávy 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 Žávy.
- 9.7. Uživateli 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 Uživateli povinen podat písemně do dvou měsíců od příslušného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu Poskytovatele, přičemž podání reklamace nemá odkladný účinek pro řádné zaplacení ceny za poskytnutou Službu.
- 9.9. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude Uživateli poměrně vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtována za vadně poskytnutou Službu.
- 9.10. Není-li smluvně stanoveno jinak, má Uživateli právo požadovat kompenzaci v případě, je-li Služba nedostupná Uživateli z důvodu Žávy 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. Reklamace budou vyřizovány ve lhůtách odpovídající složitosti a technické či administrativní náročnosti reklamace, a to nejpozději do 30 dnů.
- 9.12. Poskytovatel zodpovídá pouze za Žávy a poruchy na své straně. V případě, že se zjistí, že Žávada nastala v důsledku porušení Smlouvy nebo Podmínek Uživatelem popřípadě, že nenastala vůbec, má Poskytovatel právo Uživateli vyúčtovat náklady spojené s vyřizením a odstraněním Žávy a Uživateli 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 vivy počasí, povětrnostní vlivy, ...) nebo za škody, které vzniknou jako důsledek překročení meze kapacity, závy, 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 závu 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. Uživateli nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku umožnění přístupu třetích osob k poskytované Službě.

11. Užívání Služby

- 11.1. Uživateli se zavazuje zajistit, že Služba bude užívána v souladu s právními předpisy České republiky. Uživateli nesmí použít Službu ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použít Službu k účelům, které jsou v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy. Uživateli není oprávněn šířit veškerá data, která jsou v rozporu s právním řádem České republiky (např. autorským zákonem).
- 11.2. Uživateli není oprávněn užívat zařízení Poskytovatele k jiným účelům než k užívání Služby podle uzavřené Smlouvy.
- 11.3. Uživateli 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. Uživateli 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 nepřímou, z důvodu na straně Uživatele.
- 11.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud je Uživateli v prodlení s úhradou plateb za Služby a neuhradí částku ani v náhradním termínu.
- 11.7. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo pozastavit aktivní užívání Služby Účastníkovy, který poruší ustanovení Smlouvy nebo Podmínek. Uživateli 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. Uživateli 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. Uživateli a Poskytovateli 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 Uživateli nejpozději do 15 kalendářních dní ode dne, kdy mu byla zamýšlená změna oznámena, oprávněn Smlouvou vypovědět, a to s vypovědní 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 doržzen 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 Uživateli a Poskytovateli 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 Uživateli 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 vyřizení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- 14.7. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1.7.2022.