

# Smluvní podmínky provozování služby SNET

Verze 3.0 platná k 1.1.2012  
SEEN-NETWORK, s. r. o.

## I. Preambule

Společnost Seen Network s.r.o. (dále jen „poskytovatel“) poskytuje telekomunikační služby za níže uvedených podmínek.

## II. Definice pojmů

1) Službou „SNET“ se rozumí poskytování přístupu odběratele do sítě INTERNET prostřednictvím bezdrátového, metalického nebo optického datového okruhu a to rychlostí sjednanou ve Smlouvě o poskytování služeb v oblasti přenosu dat (dále jen „Smlouva“). Služba SNET je poskytována na území České republiky. Možnost využívat službu SNET je omezena pouze na subjekty, které jsou ve smluvním vztahu s poskytovatelem služby.

2) Poskytováním služeb v oblasti přenosu dat se rozumí:

- a) prodej, pronájem nebo zapůjčení technických prostředků (zařízení) pro příjem signálu sítě SNET;
- b) zřízení a provoz telekomunikační služby (připojení k internetu prostřednictvím sítě SNET);
- c) dohled na provoz a konfiguraci služby;
- d) servis, tj. údržba zařízení (dle smlouvy), odstraňování závad (software i hardware), vyřízení případných reklamací na vlastní připojení a na zboží dodané v souvislosti se zřízením služby.

3) Odběratelem se rozumí právnická nebo fyzická osoba, která uzavře s poskytovatelem Smlouvu.

## III. Práva a povinnosti odběratele

1) Odběratel je povinen platit řádně a včas za využívané služby.

2) Odběratel smí při využívání služby SNET používat pouze zařízení, která nenarušují provoz této služby a zákonem chráněná práva třetích osob.

3) Odběratel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající odběrateli ze smlouvy na třetí osobu.

4) Odběratel nesmí prostřednictvím sjednané služby obtěžovat třetí osoby zejména opakovaným rozesláním nevyžádaných dat, a to zaviněně i nezaviněně.

5) Odběratel zajistí případný souhlas majitele objektu s umístěním datové přípojky včetně instalací všech technologií a materiálu a nese odpovědnost za zajištění všech potřebných souhlasů či povolení.

6) Odběratel se zavazuje umožnit či zajistit přístup poskytovateli či jeho smluvním partnerům do objektů a prostor, ve kterých je zařízení pro poskytování služeb umístěno za účelem plnění závazků z této smlouvy. Poskytovatel je v tomto případě povinen se na době prohlídky s odběratelem předem dohodnout.

7) Odběratel je povinen počínat si tak, aby v souvislosti s provozováním služby nedocházelo ke škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí, a tím přebírá odpovědnost za škody vzniklé i na pronajatém majetku. Zjistí-li odběratel, že zařízení poskytovatele je poškozeno nebo odcizeno, je povinen toto poskytovateli neprodleně oznámit.

8) Odběratel není oprávněn do zařízení poskytovatele ani jeho nastavení jakkoli zasahovat a je zodpovědný za škody, které takovými zásahy vzniknou.

9) V případě instalace zařízení vyžadující samostatné napájení, musí odběratel zajistit zdroj napájení 230V. Veškeré náklady na spotřebovanou elektrickou energii hradí odběratel.

10) Odběratel je povinen oznámit poskytovateli neprodleně jakoukoli změnu, která by mohla ovlivnit plnění smlouvy.

## IV. Práva a povinnosti poskytovatele

1) Poskytovatel je povinen umožnit odběrateli přístup ke službě SNET a to v souladu se Smlouvou a těmito smluvními podmínkami. Tuto povinnost mohou omezit pouze obecně závazné právní předpisy ČR nebo okolnosti vylučující právní odpovědnost.

2) Poskytovatel neručí za pravdivost, aktuálnost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoli dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo poskytovatel nebo je předem prokazatelně neschválil.

3) Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost internetového připojení odběratele z hlediska možnosti napadení viry a napadání zařízení odběratele ze sítě internetu třetí stranou (hackery). Poskytovatel bude nápomocen odběrateli při získávání dostupných informací k omezení těchto nežádoucích situací, na požádání navrhne odběrateli řešení k lepší ochraně dat (firewall aj.).

4) Poskytovatel má právo omezit nebo zastavit službu SNET v případě, že data, která pocházejí od odběratele, nesplňují podmínky této smlouvy (spamy) nebo pokud tato data jsou v rozporu se zákony ČR.

## V. Způsob využívání služby SNET

Služba SNET je nabízena ve třech základních variantách.

## SNET 1

Poskytovatel zapůjčí odběrateli veškeré potřebné technické vybavení (s výjimkou počítače s ETH síťovou kartou) a umožní na něm odběrateli užívat Službu SNET. Odběratel NEHRADÍ náklady na zřízení připojení ani na dodanou technologii.

1) Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, odběratel se však zavazuje využívat službu po dobu nejméně šesti měsíců.

2) Zařízení je STÁLE majetkem poskytovatele. Náklady na zapůjčení zařízení jsou započítány do měsíčního paušálu za poskytování Služby SNET.

3) Odběratel je povinen zajistit ochranu zařízení před zcizením, nebo poškozením třetí osobou.

a) Dojde-li ke zcizení těchto zařízení, uhradí odběratel poskytovateli cenu zcizeného nebo adekvátního zařízení obvyklou na trhu v době odcizení.

b) Dojde-li k závadě na zařízení cizí nebo vnější příčinou, je odpovědný odběratel a je povinen poskytovateli uhradit škodu na technickém zařízení i servis s ním spojený v plné výši.

c) Dojde-li k závadě na zařízení bez cizí nebo vnější příčiny, je odpovědný poskytovatel a to bez ohledu na dobu, kterou zařízení u odběratele slouží.

4) V případě závady podle odst. 3 písm. b) a c) zajistí poskytovatel na dobu odstraňování závady poskytování služby zapůjčením náhradního zařízení.

5) Poskytovatel je povinen nabídnout odběrateli před podpisem smlouvy možnost pojištění proti poškození zařízení cizí nebo vnější příčinou. V případě uzavření pojistné smlouvy jsou veškeré výdaje podle odst. 3) písm. b) kryty pojistkou.

6) Po ukončení smluvního vztahu a navrácení zapůjčeného technického vybavení má poskytovatel právo vyúčtovat chybějící a poškozený materiál v pořizovacích cenách.

## SNET 2

Odběratel si zakoupí od poskytovatele veškeré potřebné technické vybavení a ETH síťovou kartu, poskytovatel mu umožní na něm užívat službu o parametrech, které si vybral.

1) Odběratel HRADÍ náklady na zřízení i na dodanou technologii. Technické zařízení je majetkem odběratele.

2) Odběratel získává slevu na měsíčním paušálu ve výši 100 Kč bez DPH.

3) Odběratel není zavázán délkou odběru služby.

4) Reklamace prodaného technického zařízení: Demontáž a montáž reklamovaného zařízení provede poskytovatel nebo jím určený subjekt. Po dobu vyřizování reklamace zajistí

poskytovatel (za úplatu nebo bezúplatně dle rozhodnutí poskytovatele o reklamaci) v přiměřeně krátké době poskytování služby zapůjčením náhradního zařízení. Reklamace bude vyřízena podle dotčených ustanovení občanského zákoníku.

5) Poskytovatel je povinen nabídnout odběrateli možnost pojištění proti škodě na technickém zařízení způsobeném cizí nebo vnější příčinou.

## SNET 3

Odběratel vlastní potřebné technické vybavení a poskytovatel umožní odběrateli připojit se službě SNET.

1) Poskytovatel předá odběrateli technické podmínky pro využívání jím vybrané služby.

2) Odběratel získává slevu na měsíčním paušálu ve výši 100 Kč bez DPH.

3) Po technickém zapojení a zprovoznění služby poskytovatel zablokuje vstup do tohoto zařízení (součástí nastavení mohou být i softwarové bezpečnostní klíče, ke kterým nebude mít odběratel přístup).

4) Poskytovatel nenes odpovědnost za kvalitu služby, která není poskytována na jeho zařízeních (nelze reklamovat kvalitu připojení, která je dána mimo jiné kvalitou použitého zařízení).

5) Veškeré zařízení, které odběratel používá, musí být v souladu s podmínkami provozu v ČR (tzn.: musí splňovat homologační podmínky). Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout poskytovat službu SNET 3 v případě používání vlastního technického zařízení odběratele.

## VI. Platební podmínky a slevy

1) Odběratel se zavazuje za službu SNET platit úhradu, podle těchto smluvních podmínek a podmínek smluvených ve Smlouvě.

2) Slevy:

a) Za každý rok trvání smlouvy získá odběratel slevu 2%.

b) Odběratel si zvolí čtvrtletní placení - sleva 3,5%.

c) Odběratel si zvolí pololetní placení - sleva 7,5%.

d) Odběratel si zvolí roční placení - sleva 15%.

3) Platbu za služby poskytované poskytovatelem je odběratel povinen uhradit nejpozději 15. dne měsíce, ve kterém je služba užívána. V případě jiného placení než měsíčního je odběratel povinen platbu uhradit v prvním měsíci zvoleného období. Platbu je třeba uskutečnit převodem, inkasem, sipem, hotově, poštovní poukázkou nebo jiným prokazatelným způsobem.

4) Pokud odběratel neuhradí platbu do 30 dní po výše uvedeném domluveném termínu, bude jej poskytovatel písemně informovat zasláním první upomínky. Za zpracování a odeslání upomínky je oprávněn nárokovat smluvní pokutu ve výši 200 Kč bez DPH. Obdobně je poskytovatel oprávněn postupovat, bude-li odběratel v prodlení déle než 60 dní.

5) Pro případ prodlení s úhradou peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy

a) se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,2% z dlužné částky za každý den prodlení,

b) je poskytovatel oprávněn omezit poskytování sjednaných služeb za podmínky, že prodlení je delší než 5 dní,

c) je poskytovatel oprávněn pověřit vymáháním pohledávky třetí osobu nebo pohledávku postoupit. Odběratel souhlasí s poskytnutím osobních údajů třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek. Odběratel je povinen s touto třetí osobou jednat jako s řádně zmocněnou osobou poskytovatele. Veškeré náklady na vymáhání pohledávek poskytovatele nese odběratel ke své tíži.

d) při postupování pohledávky třetí osobě je poskytovatel oprávněn si účtovat jednorázový manipulační poplatek za zpracování a doručení podkladových materiálů třetí osobě ve výši 1000 Kč bez DPH.

## VII. Reklamáce a servis

1) Poskytovatel zahájí dle objektivních možností odstraňování poruchy bez zbytečných odkladů a odstraní případnou poruchu na distribuční datové síti nejpozději do dvou pracovních dnů od nahlášení poruchy (smluvně lze, za úhradu, formou pohotovostí dobu opravy zkrátit).

2) Při podstatném negativním vlivu třetích stran na včasnost odstranění závad řeší situaci poskytovatel včasným informováním a dohodou s odběratelem (doby odstranění závady závisí na příčině poruchy, době vzniku poruchy, možnosti přístupu k zařízení umístěného u odběratele, časové dostupnosti náhradního dílu, vlivu třetích stran, konkrétních ujednání smlouvy).

3) Poruchy technického zařízení - Poskytovatel zapůjčí bezúplatně náhradní zařízení po dobu odstraňování poruchy v případě, že porouchané technické zařízení je poskytovatelem zapůjčeno nebo bylo od poskytovatele zakoupeno a je v záruce. V ostatních případech lze smluvit zapůjčení náhradního technického zařízení za úplatu.

4) Reklamáce provozu sítě SNET (vlastní připojení k internetu) - rozhodující je posouzení příčiny (míry zavinění) výpadku této služby.

a) Při přerušení poskytování služby na straně poskytovatele připojení poskytovateli, poruchy sítě SNET, poruchy poskytovatelem prodaných technických zařízení v záruce\*, poruchy zapůjčených technických zařízení\*,

případně jiné poruchy na straně poskytovatele se po dobu přerušení služby poplatek za službu neúčtuje.

b) V případě opakovaných krátkodobých výpadků služby, při déle trvající zhoršené kvalitě služby nebo při dlouhodobém výpadku služby bude odběrateli na jeho žádost poskytnuta přiměřená nebo dohodnutá sleva z měsíčního poplatku.

c) V případě poruchy na technickém zařízení ve vlastnictví odběratele vzniklé bez zavinění poskytovatele zůstávají podmínky úhrady za poskytované služby beze změny, pokud se odběratel nedohodne s poskytovatelem jinak.

5) Hlášení poruch - poruchy sítě SNET nebo technického zařízení hlásí odběratel telefonicky na telefonní čísla uvedená ve smlouvě, případně použitím SMS. Požadavek na slevu z platby za poskytovanou službu v důsledku vážnější závady nebo déle trvajícího výpadku služby SNET provede odběratel nahlášení poruchy písemně.

6) V případě mimozáručního nebo planého výjezdu je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu nákladů podle aktuálního ceníku.

\*platí v případě uznané oprávněné reklamace, nedošlo-li k poškození zařízení odběratelem, nebo třetí osobou.

## VIII. Ochrana dat a osobních údajů

1) Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje nebo informace o odběrateli a jeho oprávněné osobě, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu služby, ochranu před zneužitím služby, pro účely provozování sítě a za účelem další spolupráce s odběratelem. Tyto údaje je poskytovatel oprávněn užívat pouze v souladu s právními předpisy České republiky.

2) Při zajišťování servisní podpory poskytovatele jeho autorizovaným servisním partnerem jsou údaje o odběrateli v nezbytném rozsahu poskytovány příslušnému servisnímu partnerovi. Servisní partner je poskytovatelem zavázán při zpracování údajů o odběrateli dodržovat povinnosti vyplývající z této smlouvy a příslušných právních předpisů.

3) Odběratel výslovně souhlasí s tím, že může být poskytovatelem informován prostřednictvím elektronické pošty o záležitostech týkajících se smlouvy či dalších aktivitách poskytovatele týkajících se poskytování služeb elektronických komunikací.

4) Poskytovatel i odběratel se zavazují, že nebudou sdělovat třetím osobám osobní údaje a údaje o konfiguraci PC odběratele uvedené v předávacím protokolu, ani ostatní informace získané v souvislosti s poskytováním služby a to v zájmu ochrany odběratele i systému poskytovatele proti možnému zneužití informací třetí stranou.

## IX. Sankční ustanovení

1) V případě, že odběratel

a) obdrží na základě předplatného na určité období slevu nebo jinou výhodu,  
b) uzavřel smlouvu na dobu určitou, nebo  
c) se zavázal k odběru služby na určité minimální časové období a na základě toho získal slevu nebo jinou výhodu, a před vypršením této doby dojde k ukončení smluvního vztahu mezi poskytovatelem a odběratelem, je poskytovatel oprávněn požadovat doplacení poskytnuté slevy nebo jiné výhody tak, jako by byla smluvena pouze doba, po kterou byla služba fakticky využívána.

2) V případě porušení ustanovení čl. III odst. 3 těchto podmínek, je poskytovatel oprávněn nárokovat smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

3) V případě porušení ustanovení č. III odst. 4 těchto podmínek, je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služby SNET na dobu nezbytnou k odstranění porušení podmínek na straně odběratele. Odběratel je povinen poskytovatele o zpřístupnění služby požádat.

## X. Závěrečná ustanovení

1) Platnost a účinnost Smlouvy. Smlouva je platná dnem podpisu smluvních stran a účinná dnem zahájení poskytování služeb, o čemž bude vyhotoven předávací protokol, který se stane nedílnou součástí smlouvy. Pokud se budou údaje (např.: emailové adresy nebo tel. čísla) v předávacím protokolu lišit od údajů ve smlouvě, platí, že platné jsou údaje v předávacím protokolu.

2) Doba trvání smlouvy. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, sjednává se smlouva na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíc. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po prokazatelném doručení písemné výpovědi druhé straně.

3) Změna podmínek a cen. Poskytovatel má právo změnit tyto Smluvní podmínky pro provozování sítě SNET. Poskytovatel má právo jednostranně zvýšit cenu za poskytování služby SNET v případě, že

a) dojde ke zvýšení cen vstupních nákladů nebo ke zvýšení režie vnějšími vlivy, nebo  
b) od posledního stanovení cen došlo ke změně míry inflace o minimálně 5% (podle oficiálně vyhlášené míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen podle oficiálních údajů Českého statistického úřadu).

Touto změnou nesmí být dotčena dobrá víra a legitimní očekávání odběratele. O změně je poskytovatel povinen uvědomit odběratele nejméně 90 dnů před jejich účinností na

svých webových stránkách. Změnu ostatních závazných ujednání smlouvy lze uskutečnit pouze písemnou dohodou obou zúčastněných stran.

8) Vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí občanským zákoníkem v platném znění.

Smluvní podmínky provozování sítě SNET, verze 2.0 jsou uveřejněny na webových stránkách poskytovatele dne 31.12.2011 a jsou účinné od 1.1.2012

-----  
datum a podpis odběratele