

Všeobecné podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a dalších souvisejících služeb Poskytovatele:

TeamCity s.r.o., Čihalíkova 9/9; 71500 Ostrava – Michálkovice; IČ: 29451132; DIČ: CZ29451132; zapsaná v obchodním rejstříku, vedená u krajského soudu v Ostravě oddílu C vložce 54268

Uživatel: pro spotřebitele a vydané dne 30.4.2017

SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

Tyto Všeobecné podmínky upravují provozní a organizační podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „služby“) společností TeamCity s.r.o., Čihalíkova 9/9; 71500 Ostrava – Michálkovice; IČ: 29451132; DIČ: CZ29451132; zapsaná v obchodním rejstříku, vedená u krajského soudu v Ostravě oddílu C vložce 54268, (dále jen „poskytovatel“) pro subjekty považované za spotřebitele ve smyslu zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele, v platném znění (ve smyslu uvedených právních předpisů je za spotřebitele považována fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání; dále jen „zákazník“ nebo „zákazník“). Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí „Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací“, „Smlouvy o poskytování internetových, datových a hlasových služeb“ případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, (dále tyto smlouvy jen jako „Smlouva“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu §89/2012 občanského zákoníku. Součástí Smlouvy jsou rovněž technické specifikace služeb a ceník poskytovaných služeb (dále jen „ceník“; ceny dále též jako „poplatky“), platné v okamžiku uzavření Smlouvy, nejsou-li technické specifikace a ceny již uvedeny ve Smlouvě.

DEFINICE POJMŮ

Poskytovatel:

společnost TeamCity s.r.o., Čihalíkova 9/9; 71500 Ostrava – Michálkovice; IČ: 29451132; DIČ: CZ29451132; zapsaná v obchodním rejstříku, vedená u krajského soudu v Ostravě oddílu C vložce 54268

Uživatel:

uživatel služby internet ve smyslu smlouvy.

Přípojka:

soubor technických prostředků propojující telekomunikační zařízení na straně zákazníka.

Předplacená služba:

systém založený na předplatném za službu s možností volby délky trvání.

Popis služby

Služba k přístupu síť internet je veřejná telekomunikační služba provozovaná na základě osvědčení ČTU č.3379 k využívání rádiových kmitočtů a provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat. Uživatelé se připojují ke službě a sdílejí celkovou kapacitu služby v rámci sítě přístupových bodů.

Zřízení služby

Realizace přípojky uživatele musí být provedena dle standardů pro technologii 802.11a/b/g v poskytovatelem schválené konfiguraci. Pokud je instalace provedena pomocí jiných zařízení, či v rozporu s poskytovatelem doporučenými postupy, nenese poskytovatel odpovědnost za správnou funkčnost služby na straně zákazníka. Podmínkou využívání služby je uzavření smluvního vztahu a mezi uživatelem a poskytovatelem. Poskytovatel údaje zpracovává dle zákona o ochraně osobních údajů č. 101/2001 Sb. Podmínkou využívání služby jsou včasné platby za službu. Připojení uživatele Uživatel služby je povinen respektovat podmínky poskytovatele pro připojení. Tyto podmínky jsou stanoveny jako technická specifikace, která definuje hardware, který je možné pro službu využít, minimální sílu signálu a přímou viditelnost na přístupový bod služby. Poskytovatel se zavazuje provést práce vedoucí ke zprovoznění služeb v co nejkratším termínu, dle dohody s jednotlivými účastníky. Instalace se považuje za ukončenou montáží UTP zásuvky na zdi, v místě co nejbližším vstupu do budovy, případně předáním UTP kabelu s koncovkou RJ45 v místě předem dohodnutém s uživatelem. V případě požadavků na nestandardní umístění zásuvky uživatel uhradí tyto vícepráce dle skutečných nákladů. Předáním se rozumí předvedení služby na přenosném počítači uživatele nebo na počítači uživatele, v případě, že uživatel nebude mít správně nakonfigurovaný systém. Konfigurace a nastavení systému uživatele NENÍ součástí služby. V případě, že si zákazník provádí instalaci svépomocí, je předávacím bodem nejbližší prvek poskytovatele. Uživatel prohlašuje, že všechna instalace zařízení je provedena se souhlasem majitele nemovitosti a bere na vědomí, že pokud uvedený souhlas nemá, může mu poskytovatel účtovat veškeré související náklady vzniklé tímto prohlášením. Uživatel se zavazuje zajistit po dobu instalace přístup do prostor nutných k montáži zařízení. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, jako minimální garantovanou rychlostí služby se rozumí 16kbps pro stahování a 16kbps pro odesílání dat.

Práva a povinnosti uživatele

Uživatel využívá službu takovým způsobem, aby ostatním uživatelům nenarušoval její užívání. Uživatel nesmí přetěžovat prostředky přístupové sítě služby. Uživateli je zakázáno používat jakékoliv prostředky a techniky, které by mohly sloužit k průniku do HW a SW prostředků sítě nebo zařízení ostatních uživatelů v rámci sítě či vyvíjet aktivity směřující k získání omezených prostředků sítě či získání kontroly nad těmito zařízeními. Uživatel je

zakázáno podobné techniky a prostředky používat k těmto účelům i na prostředky mimo službu a síť poskytovatele. Uživatel služby nese plnou zodpovědnost za škody způsobené třetím stranám i poskytovateli v souvislosti s nedodržením těchto podmínek. Uživatel nesmí dále službu přeprodávat ani poskytovat kapacitu přípojky jiným osobám, vyjma vlastní domácnosti. Uživatel ručí za neoprávněné používání a šíření nelegálního software nebo jiných prostředků, které jsou v rozporu s platnými zákony ČR na své přípojce. Je zakázáno obtěžovat ostatní uživatele nevyžádanou poštou, zbytečně přetěžovat síť poskytovatele stahováním neúměrných objemů dat. Uživateli je doporučeno se pravidelně informovat o nových informacích služby prostřednictvím webových stránek služby. Uživatel je povinen vždy a řádně platit za provoz služby složenkou, trvalým nebo jednorázovým příkazem k úhradě. Neuhrazení provozu služby má za následek oopojení uživatelské přípojky. Znovupřipojení uživatelské přípojky je zpoplatněno dle ceníku, uvedeného na webových stránkách služby. Uživatel má právo na využívání všech prostředků sítě stejnou měrou jako ostatní uživatelé služby s ohledem na technické a geografické podmínky a zásah vyšší moci, které toto právo neznemožňují. Uživatel má právo požadovat odstranění technických problémů, které vznikají na straně poskytovatele služby, a které s nimi přímo souvisí. Poskytovatel se zavazuje zjištěné poruchy, které souvisí s provozem služby odstranit v nejbližším možném termínu od zjištění poruchy. Uživateli je zejména zakázáno jakýmkoli způsobem manipulovat se zařízeními, jež jsou majetkem poskytovatele, případně zařízeními, na jejichž provozuschopnosti závisí funkčnost sítě, sbírat data o topologii sítě, snažit se zjistit a změnit nastavení zařízení v majetku nebo správě poskytovatele.

Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel zodpovídá za to, že na přístupové body služby, budou použity zařízení, které mají doklad o shodě dle všeobecného oprávnění č. VOR/12/08.2005-34. Poskytovatel se zavazuje, že bude provozovat službu, pokud mu to neznamená objektivní podmínky, například zrušení GL(všeobecného oprávnění) na provozování služeb, přírodní katastrofa, technická omezení způsobená dodavatelem dále poskytované služby nebo rušení. Zabránil-li poskytovateli provozovat službu objektivní podmínky uvedené v těchto podmínkách, nevzniká uživateli nárok na vrácení zaplacené ceny za službu, ani nárok na uplatnění náhrady škody, pokuty nebo jiné sankce. Dojde-li ke zrušení poskytování služby ze strany poskytovatele z důvodů jiných než je uvedeno výše, vznikne uživateli nárok na vrácení poměrné části ceny zaplacené za službu. Tento nárok se vylučuje u plánovaného zrušení poskytování služby. Termín zrušení poskytování služby musí být uveden na webové stránce služby minimálně 3 měsíce před datem ukončení poskytování služby. Poskytovatel bude informovat uživatele o změnách a novinkách prostřednictvím webových stránek služby. Při provozu pátevní sítě a přístupových bodů se poskytovatel zavazuje respektovat platné normy a limity pro nelicencované pásmo. Poskytovatel je povinen informovat uživatele o změně všeobecných podmínek minimálně 30 kalendářních dní předem na svých webových stránkách (www.teamcity.cz), v zákaznickém portálu v sekci Novinky, případně emailem uvedeným při registraci uživatele. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci své sítě i mimo ni a uděluje poskytovateli souhlas s příp. měřením objemu dat přenesených technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. Tím není dotčena ochrana osobních, provozních či lokalizačních údajů dle platných právních předpisů.

Cenové a platební podmínky

Platný ceník služby je umístěn na webových stránkách služby. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, uživatel je povinen platit službu automaticky každý měsíc na účet poskytovatele uvedený ve smlouvě. V případě, že služba nebude na základě výzvy uhradena, bude provoz služby přerušen až do přijetí úhrady. V této době nemá uživatel právo využívat službu, avšak je povinen za tuto dobu řádně uhradit poplatek, jako by službu využíval. Znovupřipojení do sítě poskytovatele je účtováno dle ceníku. Uživatel má vždy právo požádat o snížení ceny za poskytované služby, či o navýšení rychlosti v závislosti na aktuální obecné ceně služeb obdobného charakteru, v případě, že nemá sjednanou smlouvu na dobu určitou. Poskytovatel musí na tento požadavek odpovědět do 30ti dnů.

Reklamac

V případě nefunkčnosti služeb má uživatel právo službu reklamovat. Za nefunkčnost se považuje neprovozuschopnost delší než 60 minut. Za nefunkčnost se nepovažují předem hlášené odstávky zařízení, na dobu nezbytně nutnou, za účelem údržby. Ohlášením se považuje zaslání informačního emailu na emailovou adresu uvedenou uživatelem ve smlouvě, případně vystavením informace na webových stránkách služby, minimálně jeden den předem. Uživatel může službu reklamovat e-mailem, SMS nebo telefonicky na kontaktech uvedených na smlouvě. Jakékoli závady musí uživatel hlásit v co nejkratší době. V případě nahlášení výpadku sítě po 2 a více dnech, NELZE tuto dobu započítat do reklamované. Za dobu neprovozuschopnosti delší než 48 hodin náleží objednateli sleva ve výši poměrné částky měsíční platby. Z reklamac jsou vyloučeny poruchy zaviněné vyšší mocí, jako například vlivem počasí, vandalismem, nahodilými událostmi a zločinem.

Uživateli je poskytována ze strany poskytovatele telefonická technická podpora na telefonních číslech +420777107007, případně +420598598800 v pracovních dnech v době 9:00-17:00.

Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamac musí být uplatněna písemně a doručena na některé z kontaktních míst uvedených na webových stránkách poskytovatele (www.teamcity.cz), případně adresu sídla společnosti. Reklamac na vyúčtování ceny je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Není-li Uživatel se službou spokojen, je oprávněn uplatnit reklamaci do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Podání reklamac nemá odkladný účinek, vyúčtování je Uživatel povinen zaplatit. Český telekomunikační úřad je v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatele rozhodnout, že podání reklamac má odkladný účinek. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vadné poskytnutí Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li

vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání.

V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu Služby rozhoduje výpis z provozu zařízení Poskytovatele
Případné řešení sporů probíhá podle předpisu ČTÚ, viz <http://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>

Ukončení smlouvy

Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou může zákazník kdykoliv ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou

v délce 1 měsíc. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. V případě, že Smlouva byla uzavřena na dobu určitou a byla ukončena z důvodů na straně zákazníka před uplynutím sjednané doby určité tak, že účinnost ukončení smlouvy nastane dříve, než by uplynula doba, na kterou byla smlouva uzavřena, je zákazník povinen zaplatit poskytovateli úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, a současně úhradu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo 20% součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž v této části úhrady se má za to, že tato představuje paušální odškodné za předčasné ukončení Smlouvy, která byla mezi smluvními stranami původně sjednána na dobu určitou.

Ostatní ujednání

V případě, že má uživatel v místě instalace umístěno jakékoli zařízení, jež je majetkem poskytovatele, přebírá uživatel plnou zodpovědnost za zařízení. V případě ztráty, odcizení nebo poškození zařízení je uživatel povinen uhradit vzniklou škodu, v cenách platných při instalaci zařízení.

Sankce

Uživatel je vždy upozorněn elektronickou nebo písemnou formou na porušení svých povinností a má možnost nápravy. Pokud není sjednána náprava, včetně neplacení za službu, je uživateli odpojena služba bez náhrady. Po vyrovnání závazků je služba opět zprovozněna. V případě, že bude uživateli prokázáno, že službu dále přeprodával nebo sdílel její kapacitu s dalšími osobami, vyjímaje vlastní domácnosti, bude mu účtována pokuta ve výši 8 000 Kč.

V Ostravě, dne 30.4.2017

Za TeamCity s.r.o.:

Ing. Jan Bednář, jednatel