

OBCHODNÍ A TECHNICKÉ PODMÍNKY K POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘÍSTUPU UŽIVATELŮ KE SLUŽBÁM SÍTĚ INTERNET, HLASOVÉ KOMUNIKACE PROSTŘEDNICTVÍM SÍTĚ INTERNET, TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB ZALOŽENÝCH NA PŘENOSU HLASU, TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB KABELOVÁ DIGITÁLNÍ IP TELEVIZE, SLUŽEB PRO KONCOVÉ UŽIVATELE

Zákazník stvrzuje svůj souhlas s těmito Obchodními podmínkami podpisem smlouvy.

I. Preambule

1, Pokud některá ustanovení těchto „Obchodních a technických podmínek“ nelze vzhledem k povaze prováděného díla použít, jsou neúčinná.

II. Všeobecná ustanovení

1, Společnost Develop Tech s.r.o., je oprávněna ke zpracování dat, služby databank a správy sítí.

2, Společnost Develop Tech s.r.o., je oprávněna ke službám spojeným s poskytováním software a poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a webové portály.

III. Definice pojmů

1, Provozovatelem je chápána obchodní společnost Develop Tech s.r.o., se sídlem Praha 9, Paříkova 910/11a, PSČ 190 00, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 92420.

2, Uživatelem je fyzická nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat služby Provozovatele.

3, Smlouvou se rozumí Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb uzavřená mezi Provozovatelem a Uživatelem, na jejímž základě je Služba poskytována.

4, Obchodně a technickými podmínkami se rozumí tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb přenosu dat a telekomunikačního spojení.

IV. Technické, provozní a organizační podmínky

1, Provozovatel podle požadavků zajišťuje ve svých uzlech připojení uživatelů:

- a) prostřednictvím sítě strukturované kabeláže přístup pro router, nebo komutovaný přístup pro lokální počítačovou síť (LAN)
- b) pevnými datovými okruhy
- c) vstupy pro Ethernet zabezpečeny protokolem pppoe na předávacím rozhraní Ethernet 100 Mbit/s až 1 Gb/s

2, Uživatel sjednává s Provozovatelem technicko – provozní podmínky přístupu k síti, které podmiňují připojení. Technicko – provozní podmínky se týkají zejména:

- a) telekomunikačních zařízení, druhu a rychlosti přenosu
- b) požadavků na dobu zprovoznění a provozování spoje
- c) postupu v případě havárií
- d) tarifů a platebního styku

3, Uživatelé, kteří využívají telekomunikační služby v internetové síti „BD Rubeška“, jsou povinni dodržovat technické a provozní podmínky, které platí ve veřejné telekomunikační síti, případně v privátních telekomunikačních sítích, a to jak v době uvádění zařízení do provozu, tak i v normálním provozu a v případě poruch a havárií.

4, Uživatel je povinen se vyvarovat činností, které mohou omezit, či narušit práva ostatních uživatelů sítě internet jak vědomě i nevědomě. (Napadení vírem a jiné).

5, Případy přerušení nebo neposkytnutí služby způsobené Provozovatelem jsou obsahem reklamačního řádu (VII) a určení cenové náhrady je součástí konkrétní smlouvy (podle typu dodávané služby).

6, Uživatel je povinen umožnit Provozovateli kontrolu způsobu využívání služeb a kontrolu vybavení.

7, Společnost Develop Tech s.r.o., pokud není sjednáno jinak, poskytuje standardně telefonickou podporu každý pracovní den od 8,00 – 16,30. Oznámení reklamace je možno provést v pracovní době na telefonní číslo 737 207 233 nebo na e-mail internet@developotech.cz.

8, Součástí služby může být přidělení IP adres v Internetu a registrace adresové domény, které zajišťuje společnost Develop Tech s.r.o. na základě Uživatelem vyplněných formulářů.

Develop Tech s.r.o. umožní provoz takových IP adres uživatele, které odpovídají předpisům vydaným organizací RIPE (Réseaux IP Européens), případně podobným registrářem.

9, Požaduje-li Uživatel registraci adresové domény, jméno adresové domény nesmí být v rozporu s pravidly pro registraci adresových domén vydávanými CZ.NIC, z.s.o.p., autoritou pro registraci domén v doméně „.cz“, případně příslušným registrářem k dané doméně.

10, Develop Tech s.r.o. poskytuje stejná a srovnatelná plnění srovnatelným Uživatelům za stejných podmínek s vyloučením jakékoliv neopodstatněné přednosti nebo zvýhodnění.

11, Develop Tech s.r.o. může odmítnout poskytování služeb, jestliže by jejich rozsah navrhovaný Uživatелеm mohl ohrozit zajištění smluvního standardu pro uživatele napojené na síť.

12, Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit jednostranně programovou nabídku, zejména strukturu programů, počet programů a jejich pořadí; např. z důvodu změn podmínek ze stran dodavatelů, změn právních podmínek, technických důvodů apod.

13, Poskytovatel nezodpovídá za obsah vysílaných programů.

V. Práva a povinnosti Provozovatele a Uživatele

1, Provozovatel zajišťuje provoz internetové sítě „BD Rubeška“ po 24 hodin denně po všechny dny roku.

2, V případě, že uživatel poruší pravidla stanovená Obchodními podmínkami, má Provozovatel právo požadovat od Uživatele zjednání nápravy. Poruší-li Uživatel pravidla stanovená těmito Obchodními podmínkami závažným způsobem, zjednání nápravy je nutné provést bezodkladně. Provozovatel má právo přerušit poskytování služeb Uživateli do doby, kdy Uživatel přijme opatření zamezující porušování pravidel Řádu služby. Ceny uhrazené Uživatелеm za dobu přerušeni poskytování služeb se nevracejí v případě, že se jedná o přerušeni poskytnutí služby vzniklé na straně Uživatele.

3, Pro zajištění nepřetržitého provozu internetové sítě „BD Rubeška“ je provozovatel povinen instalovat na straně služby bezobslužná zařízení a systémy zajišťující napájení při krátkodobých výpadcích elektrické energie.

4, Uživatel výslovně nesmí poskytovat sjednané služby dalším subjektům.

5, Uživatel zodpovídá za klasifikaci stupně ochrany a volbu nástroje ochrany informací přenášených v síti.

6, Develop Tech s.r.o., neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím, přenášeným v síti, pokud k tomu došlo z viny Uživatele nebo jeho uživatele.

7, Provozovatel má v souladu se zákony a těmito Obchodními podmínkami právo kontrolovat oprávnění uživatelů k využívání služeb a zařízení. Za oprávněný přístup k síti se považuje přístup, získaný na základě způsobu verifikace uživatele, dohodnutého Uživatелеm s Develop Tech s.r.o.

8, Každý uživatel zodpovídá za bezpečné zacházení s oprávněním k práci a spojení se sítí.

9, Důvěrné informace mohou být přenášeny v síti jen po vhodném a dostatečném zakódování.

10, Lokální síť Uživatele připojené k síti „BD Rubeška“ musí být chráněny před nepovoleným přístupem.

11, Všechny případy neoprávněného působení v síti „BD Rubeška“ musí být hlášeny, aby mohla být sjednána náprava.

12, Develop Tech s.r.o. a Uživatel si odpovídají za škody, které způsobí jeden druhému při poskytování nebo užívání smluvně dohodnutých služeb. Tato odpovědnost se netýká škod způsobených omezenou provozuschopností používaných technických a programových prostředků.

13, Uživatel má právo obdržet od Provozovatele informace důležité pro účelné využití sítě „BD Rubeška“, zejména o vhodné konfiguraci koncového zařízení, operačních systémech a softwaru pro klienta sítě. Dále má právo obdržet platný ceník, informace o nabízených službách a kontaktní informace.

14, Uživatel má právo přístupu ke službám internetové sítě „BD Rubeška“ uvedených ve smlouvě. Toto právo je podmíněno průběžným dodržováním povinností uživatele.

15, Poskytovatel je povinen nepřetržitě udržovat svoji síť v provozuschopném stavu a v případě poruchy nebo výpadku zahájit bezodkladně práce na odstranění poruch.

16, Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li Uživateli zcela využívat služeb a to do 48 hodin od jejich ohlášení, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména neumožnění přístupu ke koncovému bodu služby, přerušeni dodávky el. energie apod. Krátkodobé přerušeni možnosti využívání služeb obvykle netrvajících déle než 48 hodin, se nepovažuje za porušeni smlouvy.

17, Nebude-li závada, která způsobí přerušeni poskytování objednaných služeb, za kterou Poskytovatel odpovídá a která byla řádně Uživatелеm ohlášena, odstraněna do 48 hodin od jejího ohlášení, má Uživatel právo na poskytnutí slevy ve výši příslušné poměrně části pravidelného poplatku za dobu, kdy objednanou službu nebylo možné pro závadu na straně Uživatele vůbec využít.

18, Zákazník se zavazuje užívat služby v souladu s těmito Obchodními podmínkami a zároveň souhlasí s tím, že mu bude Poskytovatel účtovat ceny dle platného Ceníku.

19, Zákazník je povinen řádně a včas hradit cenu za poskytnuté služby.

20, Zákazník nesmí svévolně zasahovat do zapojeni a konfigurace ukončujících zařízení sítě a nesmí ke koncovému bodu služby připojovat koncová zařízení neschválená pro provoz v ČR.

VI. Ochrana internetové sítě „BD Rubeška“

1, Přístup k internetové síti „BD Rubeška“ je chráněn. V síti nesmí být provozována zařízení a uplatňovány způsoby, umožňující využívání jejich služeb bez zmocnění na základě příslušné smlouvy. Používané místní názvy a hesla všeobecně známá nesmějí sloužit k získání spojení s internetovou sítí „BD Rubeška“.

2, Podkladem ke statistice, případně k hodnocení nebo reklamaci práce sítě, je registrace procesů v internetové síti „BD Rubeška“.

3, Registrace se vztahuje ke každému přístupovému portu internetové sítě „BD Rubeška“ využívanému uživatelem.

4, Uživatel je chráněn stavovým firewallem ze strany internetu, kdy pokud není sjednáno jinak, je jeho provoz anonymní a jeho zařízení je nepřístupné ze strany internetu bez inicializace ze strany uživatele.

5, Uživatel není chráněn před aktivitami ostatních uživatelů ve stejné síti. Tento stav je monitorován a může být požadováno sjednání nápravy.

6, Develop Tech s.r.o. zajišťuje ochranu a utajení informací uživatele:

- a) instalováním síťových zařízení a ukončením přenosových linií v chráněných prostorách a stavbách
- b) bezpodmínečným dodržováním utajení informací ze strany personálu
- c) ochrannou přístupem k telekomunikačním službám pomocí systému přístupových hesel

7, Develop Tech s.r.o. může po dohodnutí podmínek poskytnout výhodu omezující nežádoucí přístup k uživatelskému síťovému vstupu Uživatele např. „uzavřená skupina uživatelů“ nebo „virtuální privátní síť“.

VII. Smluvní zabezpečení

1, Develop Tech s.r.o. poskytuje služby na základě smluv, uzavíraných s uživateli. Smlouvy jsou uzavírány na základě žádosti Uživatele. Develop Tech s.r.o. poskytuje kreditní, předplacené služby s fyzickými osobami, neplátcí DPH i bez uzavřené písemné smlouvy, kde smlouvou se rozumí uzavření ústní smlouvy na základě těchto podmínek mezi společností Develop Tech s.r.o. a Uživatelem fyzickou osobou, který je v tomto případě jediným oprávněným uživatelem služby.

2, Provozovatel předloží Uživateli návrh Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb. Uživatel vyplní požadované údaje o své osobě a předá návrh smlouvy Provozovateli.

3, Smlouva obsahuje základní údaje o smluvních stranách, předmět smlouvy, ceny, dobu plnění a zánik smlouvy, soubor příloh, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Součástí smlouvy může být vymezení doby pro instalaci a zkušební provoz a termín od kdy budou služby uživateli poskytovány.

VIII. Cena za poskytování služeb

1, Cena za poskytování služeb se stanoví dohodou podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách ve znění pozdějších předpisů.

2, Cena za poskytování služeb je součástí každé smlouvy. Odpovídá platnému ceníku poskytovaných služeb vydaného Develop Tech s.r.o., není – li dohodou obou smluvních stran stanoveno jinak.

3, Cenu za službu včetně DPH se uživatel zavazuje zaplatit na základě vystavené faktury příslušného měsíce ve stanovené splatnosti a pod uvedeným variabilním symbolem na účet uvedený na faktuře a ve smlouvě.

4, V případě prodlení s úhradou za poskytované Služby se Uživatel zavazuje platit smluvní pokutu ve výši 0,1 % dlužné částky za každý den prodlení.

5, V případě neuhrazení faktury do 30-ti kalendářních dnů po splatnosti faktury, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli tzv. reaktivační poplatek a to ve výši stanovené v aktuálním ceníku.

6, Změna cenového plánu služby je možná pouze od počátku nového fakturačního období, nedomluví-li se smluvní strany jinak.

IX. Omezení a přerušování poskytovaných služeb

1, Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit poskytování služeb v případě:

- a) branné pohotovosti státu, živelních pohrom, epidemií a v případě, že k takovému omezení nebo přerušování bude povinen dle rozhodnutí státního orgánu ČR.
- b) pokud Uživatel porušuje smlouvu nebo Obchodní a technické podmínky
- c) pokud je Uživatel v prodlení s úhradou ceny nebo pro provoz využívá k zařízení neschválené pro provoz v ČR
- d) pokud je důvodné podezření, že Uživatel nebo třetí osoba ve vztahu k Uživateli zneužívá nebo zneužívá služby
- e) pokud Uživatel postupuje způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným osobám

X. Ukončení poskytování služeb

1, Poskytování služeb lze vypovědět písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta je maximálně 30-ti denní a závisí na typu smlouvy a je součástí smlouvy. Počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

2, Poskytování služeb lze ukončit též dohodou Provozovatele a Uživatele.

3, Poskytování služeb končí posledním dnem výpovědní lhůty nebo ke dni stanovenému v dohodě podle bodu 2 tohoto článku.

4, Ukončení smluvního vztahu, při podpisu smlouvy na dobu určitou, nabývá platnosti dnem následujícím po vypršení smlouvy. Pokud chce Uživatel nadále využívat příjmu služeb, je povinen písemně požádat o prodloužení smlouvy.

XI. Reklamační řád

1, O neplnění smlouvou zaručovaných služeb je Uživatel povinen bez prodlení informovat Develop Tech s.r.o.. Informace, adresované jiným subjektům a informace po zániku závad nebudou brány v úvahu.

2, Uvedené výpadky služeb se počítají od okamžiku, kdy je zákazník ohlásil společnosti Develop Tech s.r.o. (telefonicky nebo elektronickou poštou).

3, Požadavek na vrácení části nebo celé ceny může zákazník uplatnit u Develop Tech s.r.o. nejpozději během měsíce následujícího po vzniku a ohlášení závad.

4, Develop Tech s.r.o. neodpovídá za neposkytnutí služby nebo za nekvalitně provedenou službu, pokud je to způsobeno:

- a) působením vyšší moci
- b) havárií vzniklou z viny Uživatele, pronajímatele nebo chyby v systému Uživatele
- c) změnou platných standardů po uplynutí doby 3 měsíců od data, kdy Uživatel obdržel zprávu o nutnosti změny uživatelského síťového vstupu

5, Neoprávněné reklamace a placená technická podpora pro uživatele budou účtovány dle servisní sazby uvedené v ceníku. Jedná se o případ nesprávného nastavení koncového zařízení u klienta reklamujícího chybu připojení internetu, práce spojené s odstraňováním chyb hardware u klienta a následků virového napadení. Nárok na placenou technickou podporu vzniká, pokud pracovník společnosti Develop Tech s.r.o. prokáže, že na jiném zařízení nastaveném správně bude služba funkční.

XII. Závěrečná ustanovení

1, Smluvní vztah mezi Uživatelem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.

2, V případě, že smlouva a podmínky jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

3, Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto podmínek.

4, Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto podmínek.

5, Všechny spory vzniklé ze smlouvy nebo v souvislosti se smlouvou budou smluvní strany řešit především dohodou a bez zbytečných průtahů. Pro případ, že nedorazí k dohodě při řešení sporů, každá ze smluvních stran má právo obrátit se na věcně a místně příslušný soud, pokud strany neuzavřou rozhodčí smlouvu, na základě které bude rozhodnuto o majetkových sporech mezi smluvními stranami, a to jedním nebo více rozhodci anebo rozhodčím soudem.

6, Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy. Poskytovatel má právo měnit tyto podmínky, řád služby, reklamační řád a případně specifikaci služby, avšak je povinen tyto změny uveřejnit ve lhůtě, která nebude kratší než 30 dnů před nabytím platnosti.