

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb
poskytovatelem Magdaléna Hipíková - Vlčovice.net platné a účinné od 1. 1. 2021**

- 1. Úvodní ustanovení**
 - 1.1. Všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb poskytovaných společností Magdaléna Hipíková (dále jen „všeobecné podmínky“) stanovují podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a podmínky souvisejících služeb na základě smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem (dále jen „smlouva“). Všeobecné podmínky se řídí právním řádem České republiky, především zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č.9/2012Sb., občanský zákoník, v platném znění. Všeobecné podmínky jsou zveřejněny na www stránkách poskytovatele a v každé provozovně poskytovatele.
 - 2.10. Zámec se ve smyslu těchto všeobecných podmínek se rozumí osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení služby nebo technickou změnu služby.
 - 2.11. Telekomunikačním zařízením se rozumí technické zařízení, pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací specifikované ve smlouvě jako datový modem.
 - 2.12. Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřízení budovy a závady v dodávce elektrického proudu.
 - 2.13. Smluvní dokumenty jsou smlouva, tyto všeobecné podmínky, ceník, či jiné dokumenty, které smluvní strany za součást smlouvy označily.
 - 2.14. Výpadek služby je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za služby. Závadou je též porucha koncového zařízení v záruce.
 - 2.15. Reklamací se rozumí právní úkon uživatele, při kterém uplatňuje své nároky vůči poskytovateli z vadně poskytnutých služeb.
- 2. Definice základních pojmů**
 - 2.1. Poskytovatel je společnost Magdaléna Hipíková, fyzická osoba, nezapsaná v Obchodním rejstříku, IČO 73128228, Vlčovice 155, Koprivnice, která poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb v souladu s platnými právními předpisy, podle smlouvy s uživatelem a v rozsahu licencí vydaných poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) a generálních licencí vydaných ČTÚ, ke kterým ČTÚ poskytovatele zaregistroval.
 - 2.2. Uživatelem ve smyslu těchto všeobecných podmínek se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním úkonům, které poskytovatel poskytuje službu na základě smlouvy a dle těchto všeobecných podmínek.
 - 2.3. Službou ve smyslu těchto všeobecných podmínek se rozumí na základě smlouvy a v souladu s všeobecnými podmínkami poskytovaná služba elektronických komunikací.
 - 2.4. www stránky poskytovatele jsou stránky <http://www.vlcovice.net>
 - 2.5. Smlouvou ve smyslu těchto všeobecných podmínek se rozumí smlouva, uzavřená mezi poskytovatelem a uživatelem, která se týká poskytování služeb. Poskytovatel a uživatel, kteří spolu uzavřeli smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany. Vzorový dokument smlouvy je umístěn na www stránkách poskytovatele.
 - 2.6. Smluvní strany jsou osoby uzavírající smlouvu, tedy poskytovatel a uživatel
 - 2.7. Minimální doba užívání je doba, po kterou je uživatel povinen využívat službu. V případě, že je smluvní vztah ukončen z důvodů na straně uživatele, je uživatel povinen zaplatit jednorázovou úhradu stanovenou v čl. 4.9. všeobecných podmínek. Nárok na náhradu škody poskytovatele není tímto ustanovením dotčen.
 - 2.8. Ceník ve smyslu těchto všeobecných podmínek se rozumí seznam cen telekomunikačních služeb poskytovaných poskytovatelem. Aktuálně platný ceník je umístěn na www stránkách poskytovatele.
 - 2.9. Zúčtovacím obdobím ve smyslu těchto všeobecných podmínek se rozumí období, za které provádí poskytovatel vyúčtování ceny za poskytnutou službu.
- 3. Popis poskytovaných služeb**
 - 3.1. Poskytovatel umožňuje přístup uživatelům do sítě internet pomocí hardwarového a softwarového vybavení, umístěného na straně poskytovatele. Pro připojení k tomuto zařízení uživatel použije telekomunikační zařízení, které mu poskytovatel doporučí, aby byla zajištěna kompatibilita a spolehlivost připojení. Pokud tak neučiní, bude toto jednání smluvně ošetřeno.
 - 3.2. Definice druhů připojení k síti internet nabízených poskytovatelem:
 - Připojení bezdrátovou sítí (bezdrátová síť provozovaná prostřednictvím zařízení provozovaném ve volném nebo vyhrazeném frekvenčním pásmu na základě příslušných licencí ČTÚ)
 - Připojení metalickým kabelem (synchronní nebo asynchronní pevná telekomunikační linka tvořená UTP kabelem s rozhraním Ethernet)
 - 3.3. Poskytovatel umožňuje uživatelům přístup k síti internet na základě smlouvy, kterou spolu obě smluvní strany uzavřou.
- 4. Uzavření smlouvy**
 - 4.1. Uživatel a poskytovatel uzavírají smlouvu, která se řídí právním řádem České republiky, především pak zákonem č.127/2005Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník.
 - 4.2. Poskytovatel je oprávněn umožnit případnému zájemci uzavření smluvního vztahu i bez písemné objednávky nebo smlouvy. V takovém případě zveřejní ve svých informačních materiálech podmínky, za nichž bude uzavření smluvního vztahu tímto způsobem umožněno. Splní-li zájemce zákonem a poskytovatelem stanovené podmínky, stane se zájemce po objednání služby uživatelem a v takovém případě platí mezi poskytovatelem a uživatelem v otázkách smluvního vztahu tyto

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb poskytovatelem Magdaléna Hipiková - Vlčovice.net platné a účinné od 1. 1. 2021

- všeobecné obchodní podmínky, pokud není písemně stanoveno jinak.
- 4.3. Poskytování služeb začíná dnem uvedeným ve smlouvě jako datum zahájení poskytování služby, pokud není dohodnuto jinak.
- 4.4. Pokud po uzavření smluvního vztahu vyjde najevo, že údaje uživatele uvedené v objednávce služeb (zejména identifikační údaje uživatele) neodpovídaly v okamžiku uzavření smluvního vztahu skutečnosti, dále má uživatel jakékoliv závazky vůči poskytovateli, na uživatele byl podán návrh na konkurz, nebo je v konkurzu, nebo nebyly splněny podmínky nutné pro uzavření smluvního vztahu, je poskytovatel oprávněn okamžitě odstoupit od smluvního vztahu nebo smluvní vztah neuzavřít a zamezit uživateli k aktivnímu přístupu ke službám.
- 4.5. Odstoupit od smlouvy při použití prostředků komunikace na dálku je zákonné právo uživatele odstoupit od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu.
- 4.6. Sjednaná doba minimálního užívání služby začíná běžet dnem aktivace zvolené služby.
- 4.7. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádá ze smluvních stran písemně neodstoupit od smlouvy nejpozději 14 dní před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy, se smlouva automaticky mění na dobu neurčitou.
- 4.8. Smlouva o poskytování služeb může být vypovězena každou smluvní stranou.
- 4.9. Pokud byla předmětem smlouvy služba s minimální dobou užívání služby a smlouva je vypovězena ze strany uživatele, má poskytovatel právo doúčtovat uživateli jednorázovou úhradu ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané minimální doby trvání smlouvy.
- 4.10. Uživatel může převést svá práva a povinnosti vyplývající se smlouvy na třetí stranu výhradně s předchozím písemným souhlasem poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn převést svá práva i povinnosti ze smlouvy na třetí stranu i bez souhlasu uživatele.
- 4.11. Poskytovatel je oprávněn používat pro vzájemnou komunikaci kontaktní údaje uvedené ve smlouvě (poštovní adresy, e-mail, telefonní kontakty). Pokud uživatel změní kontaktní údaje a tuto skutečnost neoznámí poskytovateli, bude poskytovatel zasílat sdělení na původní kontakty a takto zasláná sdělení budou považována za doručená. Nepřevzatá nebo odmítnutá doporučená poštovní zásilka je považována za doručenu 7 dní ode dne odeslání.
- 4.12. Využívání služby uživatelem bude poskytovatelem umožněno za předpokladu, že uživatel plní všechny zákonné a poskytovatelem stanovené podmínky, a to uzavřením smlouvy a akceptací těchto všeobecných podmínek, pokud není stanoveno jinak.
- 5. Pravidla ochrany osobních údajů**
- 5.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje uživatele v souladu s nařízením EU č. 2016/679 (dále jen "GDPR") a právními předpisy České republiky.
- 5.2. Poskytovatel vystupuje jako správce osobních údajů. Osobní údaje budou zpracovány za účelem naplnění smluvního vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem a za účelem přímého marketingu (zejména zasílání obchodních sdělení). Zákonným důvodem zpracování je plnění smlouvy, plnění právních povinností a oprávněný zájem (přímý marketing).
- 5.3. Osobní údaje uživatele budou zpracovány v rozsahu: jméno a příjmení, sídlo, emailová adresa, telefonní číslo, datum narození. V případě podnikajícího subjektu identifikační číslo a daňové identifikační číslo.
- 5.4. Uživatel je povinen písemně (e-mailem nebo dopisem) informovat poskytovatele o všech změnách osobních údajů a kontaktů uvedených ve smlouvě, a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne změny.
- 5.5. Poskytovatel přijal právní, organizační a technická opatření pro ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů.
- 5.6. Poskytování osobních údajů je zákonným i smluvním požadavkem.
- 5.7. Osobní údaje uživatele budou zpracovávány po dobu plnění smlouvy a zákonných lhůt. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem.
- 5.8. Uživatel má právo požadovat od poskytovatele přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR, opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR. Uživatel má právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 odst. 1 písm. a), a c) až f) GDPR. Dále má uživatel právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR a právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR. Uvedená práva lze uplatňovat a jakékoli dotazy k ochraně osobních údajů lze posílat na info@vlcovice.net. V případě, že se uživatel domnívá, že bylo porušeno jeho právo na ochranu osobních údajů, má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).
- 5.9. Poskytovatel používá v rámci zvyšování kvality služeb, personalizace nabídky, sběru anonymních dat a pro analytické účely ve své prezentaci tzv. soubory cookie. Používáním webového rozhraní souhlasíte s použitím zmíněné technologie.
- 6. Ceny služeb, smluvní pokuty, platební podmínky**
- 6.1. Cena poskytovaných služeb je stanovena dle aktuálního ceníku pro příslušnou službu, který je k nahlédnutí v provozovně poskytovatele a na www stránkách poskytovatele, nebo je použita cena smluvní.
- 6.2. V případě, že dojde ke změně nákladů, změně cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytovanou službou, má poskytovatel právo změnit cenu služby. Tuto změnu je poskytovatel povinen oznámit uživateli nejméně jeden kalendářní měsíc předem, kdy změna vstoupí v účinnost.

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb
poskytovatelem Magdaléna Hipiková - Vlčovice.net platné a účinné od 1. 1. 2021**

- 6.3. Cena za služby se účtuje zpětně za uplynulé měsíční období, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak. (V případě zprovoznění služby v průběhu účtovacího období, je pak účtována poměrná cena za poskytované služby až ode dne, který je ve smlouvě uveden jako den zahájení poskytování služby).
- 6.4. Zúčtovací období je jeden měsíc, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
- 6.5. Poskytovatel vystaví uživateli na začátku poskytování služby a vždy na počátku každého následujícího kalendářního roku platební kalendář, ve kterém uvede přehledný rozpis jednotlivých měsíčních plateb za poskytovanou službu na celý kalendářní rok, včetně ceny a jejího data splatnosti. Pokud uživatel nesouhlasí s touto formou vyúčtování, poskytovatel vystaví uživateli fakturu (daňový doklad) obsahující cenu za služby poskytnuté v předchozím zúčtovacím období. V každé faktuře bude uvedeno datum splatnosti.
- 6.6. Vyúčtování služeb poskytovatel obvykle doručuje v elektronické podobě, pokud není dohodnuto jinak. Pokud má uživatel zájem o vyúčtování v papírové podobě, je možné jej doručit na jeho žádost. Vyúčtování v papírové podobě může být zpoplatněno dle platného ceníku poskytovatele.
- 6.7. Uživatel, pokud není smlouvou stanoveno jinak, hradí platby bankovním převodem na bankovní účet poskytovatele, uvedený na vyúčtování. Vyúčtování a jiná sdělení zasílaná uživateli budou v případě nevyzvednutí považována za doručená v souladu s ustanoveními občanského soudního řádu. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet poskytovatele v den uvedený na vyúčtování nebo dříve. Pro případ prodlení uživatele s úhradou ceny náleží poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok z prodlení ve výši stanovené platnými předpisy.
- 6.8. Dojde-li ke změně služby, potom se ceny za změněnou službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny služby ze strany poskytovatele.
- 6.9. Pokud uživatel nezaplatí řádně a včas vyúčtování ceny za poskytnutou službu, je poskytovatel povinen zajistit, aby uživateli bylo prokazatelně dodáno upozornění s uvedením náhradního termínu plnění. V případě, že uživatel v uvedeném náhradním termínu dlužnou částku neuhradí, je poskytovatel oprávněn hodnotit toto jednání jako hrubé porušení všeobecných podmínek a může odstoupit od smlouvy a ukončit uživateli poskytování služeb bez náhrady. Odstoupením nebudou dotčeny povinnosti uživatele uhradit dlužné částky, včetně úroků z prodlení a současně všechny závazky vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb včetně smluvních pokut.
- 6.10. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek poskytovatele od uživatele, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Uživatel – fyzická osoba – souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z. č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou.
- Uživatel je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem poskytovatele. Veškeré náklady poskytovatele na vymáhání pohledávek od uživatele nese uživatel.
- 6.11. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení uživatele mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek.
- 6.12. Nebude-li moci poskytovatel poskytnout služby v rozsahu sjednané smlouvy po více než 24 hodin z důvodů poruchy v síti poskytovatele, má zákazník právo na poskytnutí slevy ve výši jedné třicetiny fakturované částky za každý takový den. Uvedený výpadek služeb se počítá od okamžiku, kdy jej uživatel prokazatelně nahlásil telefonicky, nebo e-mailem. Nárok na tuto slevu je uživatel povinen uplatnit písemně nejdéle do 30 dnů od posledního dne trvání závady.
- 7. Práva a povinnosti poskytovatele**
- 7.1. Zřídit a poskytovat požadovanou službu v souladu se smluvními dokumenty každému, kdo o tuto službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost zájemce v případě, že tento neplní nebo neplní své závazky vůči poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit.
- 7.2. Na žádost uživatele provést změnu služby v souladu s těmito všeobecnými podmínkami a platnou smlouvou.
- 7.3. Poskytovatel má právo okamžitě odstoupit od smlouvy a ukončit poskytování služeb uživateli bez náhrady, pokud porušuje povinnosti uživatele uvedené v odstavci 8 těchto všeobecných podmínek.
- 7.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušování přístupu za účelem údržby výpočetního systému poskytovatele. Bude-li to možné, poskytovatel tuto skutečnost v dostatečném předstihu oznámí uživateli.
- 7.5. Poskytovatel neuzavře s uživatelem smlouvu:
– odmítne-li zájemce přistoupit na ustanovení těchto všeobecných podmínek
– nemá-li žadatel vyrovnány dluhy vůči poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu.
– jemuž byla předchozí smlouva zrušena na základě porušení smluvních podmínek.
- 7.6. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v síti Internet vzhledem k jeho decentralizaci a bez záruk třetích stran.
- 7.7. Poskytovatel neručí uživateli za poruchy v počítačovém systému uživatele, zavírání systému apod.
- 7.8. Poskytovatel je povinen uživateli pravidelně a přesně účtovat poplatky za poskytnuté služby. Poplatky jsou účtovány za zúčtovací období, vždy v průběhu měsíce bezprostředně následujícího po zúčtovacím období.
- 7.9. Poskytovatel je povinen vhodným způsobem informovat uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách.
- 7.10. Poskytovatel je povinen řádně a v termínu následně sjednaném mezi poskytovatelem a uživatelem, ve smyslu bodu 9.4. těchto

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb
poskytovatelem Magdaléna Hipiková - Vlčovice.net platné a účinné od 1. 1. 2021**

- všeobecných podmínek, vyřizovat stížnosti a reklamace.
- 7.11. Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat. Neručí rovněž za případné škody vzniklé uživateli omezením nebo znemožněním přístupu k síti Internet.
- 8. Práva a povinnosti uživatele**
- 8.1. Uživatel je povinen dodržovat veškerá ustanovení uvedená ve smlouvě a v těchto všeobecných podmínkách, které jsou nedílnou součástí smlouvy.
- 8.2. Uživatel je povinen řádně a včas, bez zbytečného odkladu, uhradit poplatek, uvedený ve smlouvě, za poskytnutou službu, kterou v zúčtovacím období odebral.
- 8.3. Uživatel se zavazuje, že nebude používat službu k páčání trestné činnosti a jiným protiprávním činnostem nebo činnostmi, která je v rozporu s právními předpisy platnými v České Republice a etickými pravidly pro komunikaci prostřednictvím sítě Internet. Jedná se zejména o šíření rasistických názorů, dětské pornografie, poplašných informací. Dále zaslání nevyžádané elektronické pošty (tzv. spamming), šíření virů a neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking) a provádění tzv. DOS útoků a to pod sankcí uvedenou v bodě 7.3. těchto všeobecných podmínek.
- 8.4. Uživatel nesmí využívat služby způsobem, který by obtěžoval nadměru jiné uživatele, nebo je nadměru omezoval ve využívání sítě, a to pod sankcí uvedenou v bodě 7.3. těchto všeobecných podmínek.
- 8.5. Uživatel nesmí při využívání služeb zasahovat do výpočetního systému sítě poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména se nesmí pohybovat v jiných než jemu zpřístupněných adresářích a nesmí používat systémových příkazů, kterými by měnil nastavení nebo funkci systému a to pod sankcí uvedenou v bodě 7.3. těchto všeobecných podmínek.
- 8.6. Uživatel zodpovídá za veškerý obsah dat, který v rámci používání této služby umístí na síti.
- 8.7. V případě, že uživatel nemá k místu, kde probíhá instalace, vlastnický vztah, nebo prostory, v kterých se instalace provádí, nejsou v jeho vlastnictví, je povinen zajistit na své náklady souhlas majitele nemovitosti s instalací.
- 8.8. Uživatel se zavazuje umožnit poskytovateli přístup k jeho zařízením, které se nacházejí v prostorách uživatele a to i po skončení smluvního vztahu.
- 8.9. Uživatel je povinen zajistit, aby technické a programovací prostředky, kterými se připojuje k zařízením poskytovatele, splňovaly podmínky na základě obecně platných technických a právních předpisů. Dále je povinen zabezpečit své softwarové a technické prostředky takovým způsobem, aby nebyly zneužitelné třetími osobami k neoprávněnému přístupu a průniku do cizích sítí.
- 8.10. Uživatel nesmí poskytnout nebo umožnit dodávku služeb trvale ani dočasně (umožnit připojení jiné osoby nebo jiných osob) žádné třetí straně, pokud nebylo mezi poskytovatelem a uživatelem písemně dohodnuto jinak. Porušením této povinnosti odpovídá poskytovatel za vzniklou škodu a je mu povinen uhradit smluvní pokutu za každý prokázaný případ a to do 7 dnů ode dne doručení smluvní pokuty. Porušení této povinnosti je považováno za závažné porušení smlouvy, poskytovatel je oprávněn okamžitě přerušit dodávku služeb a vypovědět smlouvu. Tím není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škod přesahující smluvní pokutu.
- 8.11. Zabezpečit telekomunikační zařízení poskytovatele umístěné u uživatele před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.
- 9. Reklamace**
- 9.1. Uživatel může uplatnit reklamaci na kvalitu, rozsah nebo vyúčtování poskytované služby. Reklamaci podává telefonicky, e-mailem nebo písemně na adresu nebo telefonní číslo, uvedené na www stránkách poskytovatele, ve smlouvě a v ceníku služeb. V případě reklamaci podaných telefonicky je poskytovatel oprávněn požadovat jejich písemné doložení.
- 9.2. Spočívá-li reklamace v nesprávném vyúčtování ceny služby, má uživatel právo uplatnit reklamaci do 2 měsíců od doručení předmětného vyúčtování za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytnuté služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.
- 9.3. Spočívá-li reklamace v kvalitě nebo rozsahu poskytované služby, má uživatel právo uplatnit reklamaci do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 9.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci ve lhůtách do 1 měsíce od jejího doručení
- 9.5. Poskytovatel informuje uživatele o výsledku reklamačního řízení písemně (e-mailem) a na vyžádání dopisem.
- 9.6. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování za poskytnuté služby.
- 9.7. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je poskytovatel povinen vrátit účastníkovi přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace a to formou bankovního převodu, formou poskytnutí kreditu na poskytované služby, dobropisu vyúčtování, nebo vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za uživatelem, pokud takové existují.
- 9.8. Reklamace se nevztahuje na zařízení na straně uživatele, které nemá přímý vliv na poskytovanou službu.
- 9.9. Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však v termínu dohodnutém mezi poskytovatelem a uživatelem ve smyslu bodu 9.4 těchto všeobecných podmínek.
- 10. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 10.1. Poskytovatel neodpovídá uživatelům za škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí vyšší moci. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb
poskytovatelem Magdaléna Hipiková - Vlčovice.net platné a účinné od 1. 1. 2021**

- povinností vyplývajících ze smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči uživateli omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč.
- 10.2. Poskytovatel a uživatel si vzájemně zodpovídají za případné škody, které způsobí jedem druhému úmyslně nebo zanedbáním povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a těchto všeobecných obchodních podmínek; a nezahrnuje případné škody způsobené omezenou provozuschopností používaných technických a programovacích prostředků.
- 10.3. Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené třetími stranami během využívání poskytovaných služeb, které nemůže ovlivnit. Jedná se zejména o trvalé přerušení dodávek el. proudu, přerušení spojení do sítě veřejné internet, mezinárodní konflikty, násilné nebo protestní akce, opatření příslušných státních orgánů nebo jakýchkoliv třetích stran na kterých je poskytovatel závislý a jejichž jednání není schopen ovlivnit.
- 10.4. Uživatel se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne poskytovateli, pokud uživatel používá telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
- 10.5. Uživatel se zavazuje nahradit škodu vzniklou na telekomunikačních zařízeních poskytovatele umístěných u uživatele. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo poskytovatelem.
- 10.6. Uživatel oznámí poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá uživatel za škodu tím způsobenou.
- 10.7. Uživatel nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované službě.
- 10.8. Uživatel nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne jiným osobám a poskytovateli způsobenou zneužitím cizí IP adresy ve svůj vlastní prospěch.
- 10.9. Uživatel je povinen užívat svou IP adresu výhradně pro svou vlastní potřebu koncového uživatele, je povinen neposkytovat tutor adresu k využití třetím osobám a dále je povinen počínat si tak, aby využití přidělené IP adresy neumožnil třetím osobám, byť jen z nedbalosti. Uživatel si je vědom, že zneužití přidělené IP adresy je hrubým porušením těchto všeobecných podmínek a zakládá nárok poskytovatele na smluvní pokutu a na náhradu případně vzniklé škody.
- 11. Kvalita, rychlost a úroveň poskytované služby**
- 11.1. Poskytovatel je povinen poskytovat službu v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu (dále jen „nařízení“) s cílem zabezpečit uživateli přístup k otevřenému internetu.
- 11.2. Pokud poskytovatel v souladu s nařízením uplatní opatření na řízení provozu, které by mohly mít vliv na kvalitu služeb přístupu k síti internet, je povinen o tom uživatele informovat. Poskytovatel neuplatní žádné takové opatření na řízení provozu, které by mohly mít negativní vliv na soukromí koncových uživatelů a na ochranu jejich osobních údajů.
- 11.3. Poskytovatel může jako součást služby nebo jako doplňkovou službu poskytovat technický prostředek na blokování nežádoucí a potenciálně rizikové komunikace v internetu (tzv. firewall), který v souladu se svým určením brání komunikaci s některými koncovými body v internetu či brání využívání některých komunikačních portů a protokolů v síti internet. Pokud poskytovatel tuto službu uživateli poskytuje, na žádost uživatele je povinen tuto službu deaktivovat a poskytovat uživateli přístup do sítě internet bez uvedených blokování.
- 11.4. Dosahovaná kvalita a rychlost poskytované služby přístupu k internetu závisí na mnoha faktorech mezi které patří:
- využívaná technologie datového připojení a její technologické a technické charakteristiky
 - povětrnostní podmínky a nepříznivé počasí
 - úroveň pokrytí signálem WiFi,
 - nastavení a vytížení WiFi sítě
 - technické zařízení, které uživatel používá
 - charakter budovy, ve které uživatel službu využívá
 - poloha koncového zařízení
 - frekvenční pásmo WiFi
 - cesta šíření signálu
 - náhodná koncentrace uživatelů apod.
- 11.5. Rychlost a kvalita služeb je definovaná dle specifikace uvedené ve Všeobecném oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 a to následovně:
- Minimální rychlost** – se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav „výpadek služby, s právy uživatele dle čl.9.3.
- Běžně dostupná rychlost** – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- Maximální rychlost** – nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb
poskytovatelem Magdaléna Hipiková - Vlčovice.net platné a účinné od 1. 1. 2021**

- nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možností variací způsobené prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
- U bezdrátového připojení jsou ovlivňujícími faktory povětrnostní podmínky a nepříznivé počasí (silný déšť, vítr, sníh), nastavení a vytížení WiFi sítě, poloha koncového zařízení vzhledem k terénu, zalesnění, cesta šíření signálu v zastavěných oblastech, náhodná koncentrace uživatelů, pak nastavení a vytížení WiFi sítě uživatele, koncové zařízení, které uživatel používá.
- Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti.
- Inzerovaná rychlost** – je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.
- 11.6. Při poskytování služby může docházet k odchylkám:
Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Měření rychlosti je prováděno na transportní vrstvě. V případě, že rychlost poskytnuté služby klesne pod hodnotu 30% inzerované rychlosti, znamená takový stav „výpadek služby“, s právy uživatele dle čl.9.3.
- 11.7. Případné omezení objemu dat, rychlosti stahování, resp. nahrávání, či jiných parametrů kvality služby znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah), mohou fungovat pomaleji, nebo nemusí fungovat vůbec a mohou se tedy vyskytnout odchylky od běžně dostupné rychlosti.
- 11.8. Poskytovatel neposkytuje uživatelům kromě služby přístupu k síti Internet jiné služby elektronických komunikací, které by negativně ovlivňovaly služby přístupu k síti Internetu poskytované týmž uživatelům.
- 11.9. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k Internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, od garantovaného výkonu, má uživatel právo službu reklamovat v souladu s § 64 zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a čl. 9. těchto všeobecných podmínek.
- 12. Závěrečná ustanovení**
- 12.1. Jakékoliv odchylky od těchto podmínek, pokud budou mezi uživatelem a poskytovatelem sjednány, musí být sjednány písemnou formou a stvrzeny podpisem obou stran.
- 12.2. Případné spory vzniklé ze smlouvy budou s konečnou platností projednávány a rozhodovány příslušným správním orgánem Českým telekomunikačním úřadem. Záležitosti nespádající do působnosti Českého telekomunikačního úřadu pak budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
- 12.3. Poskytovatel má právo měnit tyto všeobecné podmínky za předpokladu, že jejich změnu zveřejní nejméně 1 měsíc předem a tuto změnu oznámí uživatelům. Účastníci berou na vědomí, že poskytovatel změnu podmínek oznamuje vždy informací v zaslaném vyúčtování, nebo informačním emailem a zveřejněním na www stránkách poskytovatele a v provozovnách poskytovatele.
- 12.4. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nahrazují všeobecné obchodní podmínky ze dne 30. 4. 2016
- 12.5. Tyto podmínky nabývají platnosti dnem 1. 1. 2021.