

## Všeobecné podmínky provozu sítě Hlucin.net

### 1. Definice

- 1.1. Síť **Hlucin.net** znamená lokální počítačovou síť provozovanou dle GL 12/R/2000, GL 14/R/2000 a jiných standardních LAN komponent (ethernet ap.)
- 1.2. **Konečný uživatel** je zákazník, který nějakým způsobem využívá síť **Hlucin.net** pro přístup k síti Internet, datům, programům nebo údajům.

### 2. Smlouva, její změny a trvání

- 2.1. Tyto **všeobecné podmínky provozu sítě Hlucin.net** jsou nedílnou součástí **smlouvy o poskytování služeb sítě Hlucin.net**. Součástí smlouvy se mohou stát i jiné přílohy, zejména podrobnější specifikace služby, aktuální ceník a veškeré písemné dodatky k této smlouvě uzavřené.
- 2.2. **Smlouva se uzavírá na dobu minimálně 12 měsíců** není-li uvedeno ve smlouvě jinak. Po uplynutí minimální doby smlouvy přechází smlouva na dobu neurčitou. **Výpovědní doba je 30 dní a začíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi poskytovateli.** Výpověď lze podat pouze písemnou formou na adresu uvedenou ve smlouvě. Po zániku smlouvy jsou obě smluvní strany povinné do 14 kalendářních dnů provést vzájemné vypořádání. Tato smlouva může být změněna pouze dohodou, jež má formu písemného dodatku, podepsaného oběma smluvními stranami. V případě porušení **všeobecných podmínek provozu sítě Hlucin.net** může poskytovatel i zákazník smlouvu vypovědět s okamžitou platností.
- 2.3. Smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Všechna vyhotovení mají platnost originálu. Smlouva je platná dnem podpisu obou stran. Splátkový kalendář a faktura za připojení bude doručena emailem nebo na žádost zákazníka poštou /poplatek 30Kč vč DPH/ do jednoho měsíce od podpisu smlouvy.
- 2.4. **Zákazník je oprávněn ukončit smlouvu před uplynutím doby trvání na kterou je smlouva uzavřena** s výpovědní dobou 30 dní od následujícího dne po doručení výpovědi poskytovateli. Je-li smlouva ukončena v průběhu prvních 3 měsíců, poplatek za ukončení smlouvy činí 5% měsíčních paušálů do konce sjednané doby trvání smlouvy. Částka se počítá z ceny bez slevy, která byla poskytnuta při podpisu smlouvy na dobu určitou, a to i zpětně a řídí se ceníkovou cenou.

### 3. Přístup ke službám a jejich využívání

- 3.1. Služby poskytované sítí Hlucin.net jsou poskytovány jako veřejné.
- 3.2. Přístupem ke kterékoli ze služeb zákazník akceptuje **všeobecné podmínky provozu sítě Hlucin.net**. Děle zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků, jak je stanoveno ve smlouvě a za veškeré své chování na síti **Hlucin.net** i síti Internet.
- 3.3. Účastníkovy VOIP je umožněn přístup k číslům tísňového volání.
- 3.4. Umístí-li provozovatel k účastníkovi zařízení související s připojením uživatele do sítě Hlucin.net, nebude-li ve smlouvě uvedeno jinak, zůstává zařízení v majetku připojeného. Ve smlouvě bude uveden typ každého zařízení. Za toto zařízení účastník bere veškerou odpovědnost. **Provozovatel nenese odpovědnost za poškození, zničení či odcizení zařízení předaného zákazníkovi.**
- 3.5. Účastník je odpovědný za veškerý obsah dat uložených na jeho počítačích připojených do sítě Hlucin.net, jako i za legálnost softwaru, který využívá na svých počítačích. Dále odpovídá i za veškerý obsah svých dat, které si uloží na serverech poskytovatele (např.: pomoci FTP přístupu, e-mailu apod.).
- 3.6. Účastník bude využívat služeb tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. Účastník je též odpovědný za obstarání všech povolení potřebných k užívání služby (pokud jsou potřebná).
- 3.7. Účastník se zavazuje, že se nebude jakýmkoliv způsobem pokoušet narušit nebo uvést mimo provoz poskytovatelovy systémy a aplikace (vědomé nadměrné zatěžování systému nad rámec zakoupených služeb, pokusy o proniknutí do zabezpečených systémů apod.).
- 3.8. Účastník se zavazuje **neposkytnout** prostřednictvím svého **připojení k síti Internet ani k vnitřní síti dalším osobám**, porušením tohoto závazku uhradí účastník správci sítě smluvní **pokutu ve výši 10.000,- Kč**.
- 3.9. Účastník bude využívat služeb tak, aby tím nedocházelo k porušování práv třetích osob.
- 3.10. Účastník je povinen užívat službu tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv poskytovatele.
- 3.11. Účastník se zavazuje poučit všechny, jimž umožní přístup k síti **Hlucin.net** či k síti Internetu, o nepřípustnosti šíření počítačových virů, trojských koňů a podobných programů a právně napadnutelných informací v síti **Hlucin.net** a síti Internet a nepřípustnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům.
- 3.12. Účastník se zavazuje, že nebude nijak zasahovat, měnit konfiguraci a nastavení klientského ROUTERU. Každý zákazník má přidělenou IP adresu, která bude po celou dobu provozu viditelná a dostupná provozovateli sítě Hlucin.net pro kontrolu chodu sítě. Účastník je povinen plně spolupracovat na odstranění příčin ohrožující chod sítě a zpřístupnit svou pracovní stanici k případné kontrole nastavení síťových parametrů v pracovní stanici účastníka i v případě podezření nedodržení závazku uvedeného v bodě 3.7.

### 4. Přenositelnost telefonního čísla

- 4.1. **Výpověď s přenesením (CAF):** Formulář, kterým Účastník žádá o ukončení smluvního vztahu a přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací. Účastník řádně vyplněný a podepsaný formulář doručí přejímajícímu poskytovateli.
- 4.2. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný poskytovatel služby elektronických komunikací, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.
- 4.3. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě 4 pracovních dní a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je Výpovědi s přenesením doručena přejímajícími Poskytovateli, případně ve lhůtě delší, byla - li ve formuláři - „Výpověď s přenesením“ taková uvedena.

### 5. Cena plnění a způsob fakturace

- 5.1. Ceny jsou platné dle smlouvy. Ceny které nejsou uvedeny ve smlouvě se řídí **aktuálním ceníkem poskytovatele**.
- 5.2. **Aktivační poplatek**, je cena za zprovoznění a zpřístupnění do sítě Hlucin.net. Při výpovědi, nebo ukončení smlouvy ze strany účastníka nebo ze strany poskytovatele je **aktivační poplatek nevratný**.
- 5.3. Pokud nebude poskytovatel schopen zajistit provoz služeb po dobu více jak 8 hodin (od nahlášení poruchy) v jednom kalendářním dnu, může zákazník požádat o snížení měsíčního poplatku za nefunkční služby o jednu třicetinu za každý takový den. Bude-li výpadek delší než 10 dní (od nahlášení poruchy) v jednom kalendářním měsíci může zákazník požádat o prominutí celého měsíčního poplatku v daném měsíci. Poskytovatel tyto žádosti vyřídí při dalším fakturačním termínu.
- 5.4. Splátkový kalendář se smlouvou je zaslán pouze při zřízení smlouvy. Pro další rok je splátkový kalendář přístupný na [www.hlucin.net/system](http://www.hlucin.net/system) pod přihlašovacími údaji, které byly doručeny na e-mail nahlášený při zřízení připojení. V případě změny tarifu je zaslána smlouva a splátkový kalendář pouze emailem ve formátu PDF nebo tištěný, poštou za poplatek. **Podepsané smlouvy a splátkové kalendáře budou zaslány zpět společnosti Hlucin.net emailem nebo poštou.**
- 5.5. Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody, respektive ušlý zisk zákazníka v souvislosti s poskytováním služeb

sítě **Hlucin.net**. Zákazník nemůže na poskytovateli soudně, ani jinou cestou vymáhat jakékoli další náhrady vyplývající z těchto závad.

5.6. Úhrada za služby bude vždy fakturována na začátku období, pokud nebude dohodnuto jinak. Standardní platební období je 1. měsíc.

5.7. Od všech poplatků mohou být odečteny dealerské a jiné slevy oproti aktuálnímu ceníku.

5.8. Všechny **faktury** mají standardní **splatnost 7 dní**. Zákazník se zavazuje uhradit všechny závazky v termínu splatnosti. V případě prodlení s platbou po termínu splatnosti faktury může být zákazník vyzván písemnou upomínkou k zaplacení závazku vůči poskytovateli. **Pokud nedojde k úhradě závazku do 30 dnů od splatnosti faktury**, může poskytovatel ukončit provoz služeb zákazníka. Náklady spojené s touto upomínkou a její evidencí činí poplatek 300,- Kč, který bude fakturován při následujícím fakturačním termínu.

5.9. V případě, že poskytovatel má opakované problémy s vymáháním svých závazků na zákazníkovi, nebo klient porušuje **všeobecné podmínky provozu sítě Hlucin.net**, má poskytovatel právo učinit sankční opatření ( přerušení poskytování služeb apod.).

## 6. Servisní podmínky

6.1. Poskytovateli bude dána vždy příležitost napravit jakýkoli nedostatek v některé službě dříve, než dojde k porušení jeho povinností dle smlouvy. Zákazník dovolí poskytovateli přijmout všechna příslušná opatření k obnovení služby.

6.2. Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping nebo traceroute) a ověření funkčnosti služeb (http, pop3, ftp, smtp apod.).

6.3. Provozovatel sítě Hlucin.net nenese žádnou odpovědnost za funkčnost části sítě internet či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli či za výpadky v důsledku „vyšší moci“. Provozovatel dále nenese odpovědnost za vznik poruch, nefunkčnost nebo závady, ke kterým došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zásahu či zacházení ze strany účastníka nebo jiné neoprávněné osoby.

6.4. Poskytovatel neodpovídá z této smlouvy za závady na počítačové síti zákazníka. Počítačovou síť zákazníka se rozumí všechna zařízení a kabeláž včetně klientského routeru pro připojení k síti Hlucin.net, který je předán zákazníkovi k užívání. Cena práce a dopravy se řídí platným ceníkem provozovatele.

6.5. **Poskytovatel odstraní poruchu** v poskytování služby **do 24 hodin** od jejího **nahlášení** zákazníkem na .

## 7. Reklamac

7.1. **Reklamac** na vyúčtování ceny se řídí 127/2005 Sb. zákonem o elektronických komunikacích. Reklamac je zákazník oprávněn uplatnit **bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců** ode dne dodání vyúčtování, jinak právo zanikne. **Reklamac nutno podat písemně na adresu poskytovatele**. Poskytovatel vyřídí reklamac do 1 měsíce ode dne doručení.

7.2. V případě **nesrovnalostí ve vyúčtování** a provozu služby **rozhoduje výpis z provozu zařízení** poskytovatele.

7.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě, **každou neděli** v rozmezí **od 00:00 do 12:00 CET**. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno je povinen na to zákazníka upozornit 3 dny předem.

## 8. Závěrečná ustanovení

8.1. Změna smluvních podmínek je zákazníkovi zaslána pomocí emailu a zveřejněním na internetových stránkách poskytovatele, nejméně jeden měsíc před platností všeobecných podmínek.

8.2. V případě **změn všeobecných podmínek**, které vedou ke **zhoršení postavení účastníka** může zákazník **odstoupit od smlouvy** dnem nabytí účinnosti těchto změn **bez sankcí**. **Právo ukončit smlouvu** podle tohoto ustanovení **nevzniká**, pokud dojde ke **změně smlouvy** na základě **změny právní úpravy** nebo v případě změny smlouvy **rozhodnutím správního úřadu**.

8.3. Jsou-li některá ustanovení smlouvy považována za neplatná, nelegální nebo neproveditelná, nemá to vliv na platnost, legálnost a proveditelnost ostatních ustanovení.

8.4. Tato smlouva se řídí zákony ČR a veškeré spory mezi smluvními stranami náleží do výhradní soudní pravomoci soudů v ČR.

8.5. Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR. Spory mezi poskytovatelem a zákazníkem týkající se povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 ZEK ČTÚ na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu.

8.6. Uzavřením nové smlouvy, ve které jsou dohodnuty nové podmínky poskytování dosavadních služeb, zaniká smlouva stará.