

Platné od 1.6.2021

I. Předmět smlouvy

1.1 Poskytovatel je subjektem, který nabízí uživatelům služby specifikované na www.elnet-group.cz a prohlašuje, že má potřebné oprávnění k poskytování těchto služeb vydaného Českým telekomunikačním úřadem.

1.2 Na základě Smlouvy o poskytování služby připojení k internetu uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem (dále jen „smlouva“) poskytuje poskytovatel uživateli službu připojení k internetu a uživatel se zavazuje za poskytnutou službu uhradit poskytovateli sjednanou cenu dle ceníku, který je dostupný na webových stránkách poskytovatele www.elnet-group.cz ve složce „Dokumenty“ a je součástí smlouvy. Smlouva nabývá účinnosti okamžikem aktivace služby.

1.3 Specifikace služby připojení k internetu, zejména informace týkající se rychlostí připojení k internetu (maximální, běžné dostupné a minimální rychlosti) pro jednotlivé tarify, jakož i faktory ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele www.elnet-group.cz ve složce „Dokumenty“. Tato Specifikace služby připojení k internetu je nedílnou součástí smlouvy.

1.4 Právní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem při poskytování služby na základě smlouvy se řídí těmito VOP, které jsou součástí smlouvy a jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele www.elnet-group.cz ve složce „Dokumenty“. Je-li uživatelem fyzická osoba-nepodnikatel, vztahují se tyto VOP také na členy domácnosti uživatele, případně také na návštěvy uživatele v domácnosti. Tyto další osoby jsou pro účely užívání služby považovány za uživatele.

II. Zařízení k poskytování služby, koncový bod sítě a koncové zařízení

2.1 Připojení k síti internet je realizováno prostřednictvím koncového zařízení, nejčastěji prostřednictvím datové zásuvky instalované u uživatele.

2.2 Koncový bod sítě (dále jen "koncový bod") je technicky specifikované rozhraní mezi sítí a připojovaným koncovým zařízením. Koncový bod je součástí sítě a bodem, ve kterém je uživateli poskytován přístup k síti internet. V případě kabelového rozvodu je tímto bodem zásuvka nebo konec kabelu končící v bytovém rozvaděči. V případě bezdrátového připojení je tímto bodem access point (vysílač) poskytovatele. Funkčnost služby od internetu až ke koncovému bodu je zodpovědnost poskytovatele a součástí měsíčního paušálu služby. Od koncového bodu dále je funkčnost služby již zodpovědností uživatele.

2.3 Služby poskytovatele dle smlouvy mohou využívat pouze ti uživatelé, kteří jsou v dosahu koncového bodu sítě poskytovatele.

2.4 Uživatel je povinen zabezpečit vlastní hardwarové a softwarové prostředky, včetně instalace potřebné k provozu počítače a k využívání služeb internetu dle pokynů poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto prostředků. Při užívání služby může uživatel používat jen takové koncové zařízení (tj. zařízení, které uživatel připojuje ke koncovému bodu, např. router), které odpovídá technickým normám a nesmí na tomto koncovém zařízení při užívání služby provádět změny.

III. Další práva a povinnosti smluvních stran

Práva a povinnosti uživatele:

3.1 Uživatel se zavazuje dodržovat při užívání služby smlouvu a zavazuje se poskytovat poskytovateli požadovanou součinnost k tomu, aby poskytovatel mohl uživateli zajistit sjednanou službu (přístup k síti internet).

3.2 Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné pro plnění předmětu smlouvy, i do ostatních prostor, a to za přítomnosti uživatele či jeho zástupce. Za účelem plnění smlouvy se uživatel zavazuje umožnit na požádání poskytovateli nebo poskytovatelem pověřené osobě na základě písemného pověření přístup do prostor místa instalace po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením.

3.3 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel může provádět měření objemu přenesených dat technickými prostředky poskytovatele.

3.4 Uživatel bere na vědomí, že při užívání služeb dle této smlouvy nebo jiných služeb on-line existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup k počítači uživatele. Uživatel je povinen učinit veškerá opatření k ochraně svých dat a opatření k zabránění průniku do jeho sítě a k jeho zdrojům. Uživatel je povinen zabezpečit zařízení, které používá k příjmu a přenosu internetu (router a modem) řádným přístupovým heslem a nakládat s tímto heslem jako s důvěrným údajem. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob k počítači uživatele či jinému zařízení (které používá k příjmu a přenosu internetu) nebo k jakékoliv ztrátě dat uživatele umístěných na jeho počítači ani za případné užívání takových aplikací uživatelem. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na svém počítači a poskytovatel nenesе jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.

3.5 Služba připojení k síti internet se poskytuje pro jedno koncové zařízení uživatele nebo dle smlouvy. V případě změny tohoto koncového zařízení je uživatel povinen poskytovateli změnu nahlásit a řídit se pokyny poskytovatele pro začlenění nového koncového zařízení do sítě poskytovatele. Uživatel se zavazuje bez předchozího souhlasu poskytovatele neměnit přidělené síťové nastavení.

3.6 Uživatel se zavazuje nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí, pro které nemá oprávnění k přístupu.

3.7 Uživatel se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu (či potřeby osob v jeho domácnosti či návštěvy v domácnosti uživatele) a není oprávněn k jakémukoliv jinému využití dodávaných služeb bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, zejména není uživatel oprávněn umožnit komerční užívání služeb třetím osobám. V případě porušení této povinnosti, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (pět tisíc

korun českých) za každé jednotlivé porušení. Poskytovatel je oprávněn v případě zjištění takového porušení od této smlouvy odstoupit. Odstoupením od smlouvy závazek uživatele k úhradě smluvní pokuty nezaniká.

3.8 Uživatel odpovídá poskytovateli za správnost svých identifikačních údajů uvedených ve smlouvě a je povinen písemně (e-mailem či poštou na adresu uvedenou ve smlouvě) oznamovat poskytovateli bez zbytečného odkladu veškeré změny těchto údajů, nejpozději do 7 (sedmi) dnů od okamžiku, kdy změna nastala.

Práva a povinnosti poskytovatele:

3.9 Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli sjednanou službu v souladu se smlouvou. V případě změn či omezení nebo nemožnosti zajištění služby uživateli, bude o tomto poskytovatel včas a vhodným způsobem informovat uživatele.

3.10 Poskytovatel nabízí k pronájmu veřejnou IP adresu na dobu neurčitou. Lze požádat prostřednictvím zprávy zaslané e-mailem na příslušnou emailovou adresu, tj. info@elnet-group.cz. Tato žádost musí být poskytovatelem schválena a potvrzena formou emailové odpovědi. Po udělení veřejné IP adresy je uživatel povinen platit poskytovateli odpovídající částku spolu s cenou internetového tarifu, a to dle Ceníku, který je zveřejněn na webových stránkách poskytovatele www.elnet-group.cz ve složce „Dokumenty“. Podmínky pro poskytování a využívání veřejné IP adresy jsou identické pro poskytování přístupu k internetu uvedené v těchto VOP. Poskytovatel si vyhrazuje právo na okamžité odebrání veřejné IP adresy v případě, že uživatel bude svým jednáním porušovat zákon.

3.11 Poskytovatel vytváří a pravidelně aktualizuje registr účastníků. Účastník souhlasí, že v případě řešení vzniklých nesrovnalostí, ev. z důvodů požadavku nadřízených orgánů (policie ČR apod.), tvoří registr dokladovou část, informující o uskutečněných operacích ve vztahu k poskytovateli ev. třetím osobám.

IV. Hlášení a odstraňování poruch, reklamace závad a nároky uživatele

4.1 Uživatel bere na vědomí, že při poskytování služby může docházet k občasnému snížení kvality, dočasnému omezení či přerušení přístupu k síti internet. Pokud je to možné, oznámí poskytovatel takovou skutečnost uživateli včas a vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty nebo webových stránek poskytovatele).

4.2 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel kontroluje, zda síť funguje jako celek, ale není v jeho kapacitách prověřovat momentální dostupnost či aktuální úroveň kvality služeb u všech uživatelů, resp. každého z nich. Pokud tedy uživatel neprodleně po zjištění poruchy v přístupu k internetu tuto poruchu poskytovateli neoznámí, má poskytovatel za to, že služby jsou poskytovány řádně, bez vad.

4.3. Poruchy je možné nahlásit na kontakty k tomu určené na webových stránkách poskytovatele www.elnet-group.cz ve složce Dokumenty (e-mail info@elnet-group.cz, telefon +420 777 801 910).

4.4 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy v co nejkratším termínu s ohledem na závažnost a rozsah poruchy. Je-li to potřebné uživatel poskytne při odstranění poruchy poskytovateli nezbytnou součinnost.

4.5 Reklamace poskytovaných služeb musí být učiněna bez zbytečného odkladu. Neuplatní-li uživatel reklamaci do 2 (dvou) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, toto právo reklamace uživateli zanikne. Reklamaci je nutné uplatnit písemně na adresu poskytovatele uvedenou ve smlouvě nebo e-mailem na adresu uvedenou ve smlouvě. Poskytovatel vyřídí reklamaci nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne doručení reklamace. Reklamací není dotčena povinnost účastníka uhradit vyúčtovanou cenu služby.

4.6 V případě vadného poskytnutí služby (pokud službu bylo možné využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele), má uživatel právo na vrácení poměrné částky z ceny služby za dobu vadného poskytnutí služby.

4.7 Poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu (ani ušlý zisk), která uživateli vznikne v důsledku poruchy či vadného poskytnutí služby.

4.8 Náklady na odstranění poruchy či vadné poskytnutí služby nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy poruchu či závalu způsobil uživatel nebo je-li porucha či závada způsobena poruchou na hardwarovém nebo softwarovém zařízení uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli finanční úhradu za odstranění závady dle platných cen poskytovatele uvedených v ceníku dostupném na webových stránkách poskytovatele www.elnet-group.cz ve složce „Dokumenty“.

V. Cena služby a platební podmínky

5.1 Uživatel je povinen platit za službu řádně a včas sjednanou cenu, která je uvedena v ceníku, který je dostupný na www.elnet-group.cz ve složce „Dokumenty“, a který tvoří součást smlouvy.

5.2 Cenu služby platí uživatel pravidelně v intervalu uvedeném ve smlouvě (nejčastěji měsíčně) na bankovní účet poskytovatele, a to nejpozději do patnácti (15) dnů po obdržení vyúčtování ceny služby. Vyúčtování ceny služby (daňový doklad) s platebními údaji obdrží uživatel na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě, není-li ve smlouvě dohodnuto jinak. Měsíční paušál je účtován za každý započatý kalendářní měsíc poskytování služby. Poskytovatel je oprávněn vystavit a zaslat uživateli vyúčtování (daňový doklad) i v jiné formě než tištěné, např. e-mailem.

5.3 Způsob a interval platby ceny služby mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb ceny služeb je smluvní strana povinna navrhnout druhé smluvní straně písemným oznámením nebo po vzájemné dohodě prostřednictvím emailové schránky poskytovatele ve lhůtě nejméně třicet (30) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované změny druhou stranou dojde na základě písemného nebo elektronického souhlasu a jeho doručení navrhovateli.

5.4 Uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn během trvání smlouvy změnit cenu služby užívané uživatelem. Oznámení o změně ceny služby musí poskytovatel zaslat uživateli písemně (e-mailem či poštou) ve lhůtě nejméně třiceti (30) dnů před účinností změny. Pokud uživatel během této doby podá výpověď smlouvy z důvodu změny ceny služby v jeho neprospěch, platí po dobu výpovědní lhůty původní cena služby. Pokud změna ceny služby nebyla uživateli sdělena (např. z důvodu úpravy parametrů služeb, které se netýkají služby poskytované uživateli), platí nadále původní cena služby.

5.5 Pro případ prodlení uživatele s platbou ceny služby je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli smluvní pokutu ve výši 0,3 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení, jakož i uhradit náklady spojené s vymáháním pohledávky. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služby uživateli, a to i bez předchozího oznámení, bude-li prodlení uživatele trvat déle, než sedm (7) dnů. Zaplatí-li uživatel celou dlužnou částku včetně příslušenství, poskytovatel obnoví dodávku objednaných služeb v přiměřené lhůtě dle svých možností, a to po zaplacení manipulačního poplatku ve výši 500,- Kč. V případě opakovaného prodlení uživatele s úhradou plateb je poskytovatel oprávněn požadovat po uživateli platbu předem na základě zálohové faktury.

5.6 Uživatel je povinen hradit poskytovateli po dobu trvání smlouvy cenu služeb bez ohledu na to, zda uživatel skutečně využíval objednané služby či nikoliv, resp. zda službu užíval jeden den v měsíci či celý měsíc. Cena služby se účtuje i za období dočasného přerušování služby z důvodu porušení smluvních podmínek ze strany uživatele, např. z důvodu prodlení uživatele s placením ceny služby.

5.7 Poskytovatel umožní uživateli změnu sjednaného tarifu, a to na základě písemné žádosti uživatele zasláné poskytovateli e-mailem na adresu uvedenou ve smlouvě (tj. info@elnet-group.cz). Tato žádost musí být poskytovatelem schválena a potvrzena formou emailové odpovědi uživateli, včetně počátku účinnosti změny tarifu. Změnu tarifu provádí poskytovatel bezplatně a změna nabývá účinnosti prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byl požadavek na změnu písemně podán.

5.8 Při platbách předem poskytuje poskytovatel následující slevy: 3 měsíce 5%, 6 měsíců 7%, 12 měsíců 10%.

VI. Trvání a ukončení smlouvy

6.1 Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.

6.2 Smlouva může být ukončena některým z těchto způsobů:

a) dohodou obou smluvních stran;

b) je-li smlouva uzavřena na dobu neurčitou, výpovědí kteréhokoliv ze smluvních stran bez udání důvodu; výpovědní doba činí třicet (30) dní a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi; je-li smlouva uzavřena na dobu určitou, končí uplynutím sjednané doby trvání;

c) odstoupením ve lhůtě 14 dnů za podmínek obsažených v ust. § 1828 a násl. Občanského zákoníku;

d) odstoupením ze strany poskytovatele v těchto případech:

da) při prodlení uživatele s úhradou ceny služby delším než třicet (30) dnů;

db) v případě, že uživatel porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy takovým způsobem, který poskytovateli znemožňuje a/ nebo podstatně ztěžuje plnění smluvních závazků a uživatel toto porušení nenapraví ani na písemnou výzvu poskytovatele,

dc) jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby, které tvoří předmět smlouvy,

de) nastanou-li při instalaci technického zařízení nepředvídatelné okolnosti, které poskytovateli znemožní zahájení dodání služeb do třiceti (30) dnů ode dne uzavření smlouvy,

dd) z jiných technických důvodů na straně poskytovatele, které znemožní poskytovateli plnit předmět smlouvy po dobu delší třiceti (30) dnů a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran,

e) odstoupením uživatele v těchto případech:

ea) v případě, že poskytovatel přestane dodávat objednané služby po dobu delší, než třicet (30) dnů,

eb) jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby, které tvoří předmět smlouvy.

6.3. Odstoupení poskytovatele od smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení uživateli. Odstoupení uživatele od smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení poskytovateli. Písemné oznámení uživatele o odstoupení, jakož i výpověď smlouvy uživatelem, lze učinit písemným oznámením podepsaným uživatelem, které bude naskenováno a zasláno e-mailem na adresu poskytovatele uvedenou v záhlaví této smlouvy.

VII. Komunikace smluvních stran

7.1 Veškerá komunikace smluvních stran týkající se uzavření a plnění smlouvy musí být vedena písemnou formou, přičemž se smluvní strany dohodly, že písemná forma je zachována, je-li úkon učiněn také elektronickou cestou, a to formou e-mailu zasláného druhé smluvní straně na e-mailové adresy uvedené ve smlouvě, není-li ve smlouvě či těchto VOP uvedeno jinak. Rovněž podpisy smluvních stran mohou být učiněny také formou vyjádření smluvní strany prostřednictvím internetu (např. e-mailem), není-li ve smlouvě či v těchto VOP uvedeno jinak. V případě pochybností se e-mailová zpráva považuje za doručenu třetím pracovním dnem po jejím odeslání druhé smluvní straně, nebude-li prokázáno jinak.

VIII. Ochrana osobních údajů

8.1 Poskytovatel informuje uživatele a uživatel bere na vědomí, že k účelu plnění smluvních povinností poskytovatele vyplývajících ze smlouvy, pro účely provozování a ochrany sítě, i plnění zákonných povinností poskytovatele vyplývajících zejména ze zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a z daňových zákonů, poskytovatel jako správce zpracovává (sám či pomocí třetích osob) osobní údaje uživatele, a to v rozsahu uvedeném ve smlouvě (tj. jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého pobytu, korespondenční adresa, datum narození, IČ, DIČ, telefon a e-mail, bankovní spojení), a při jejich zpracování plní povinnosti k jejich ochraně stanovené Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen Nařízení). Kontaktní údaje na poskytovatele jako správce jsou uvedeny v záhlaví smlouvy.

8.2 Poskytovatel osobní údaje uživatele zpracovává po dobu trvání smlouvy a dále po dobu nezbytně nutnou po jejím ukončení, jejíž délka je stanovena právními předpisy. Po dobu zpracování osobních údajů uživatele má uživatel právo na přístup, opravu, omezení a výmaz osobních údajů, na přenositelnost osobních údajů, právo vznést námitku a právo podat stížnost, a to v rozsahu uvedeném v Nařízení. Poskytovatel informuje uživatele a uživatel bere na vědomí, že osobní údaje uživatele mohou být v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším zpracovatelům, a to poskytovatelům daňových a účetních

služeb a státním orgánům (zejména Český telekomunikační úřad, finanční úřady apod.) či dalším osobám, které se podílejí na poskytování a provozování služby pro uživatele. Poskytovatel prohlašuje, že přijal potřebná opatření k zabezpečení osobních údajů uživatele v souladu s čl. 32 Nařízení. Osobní údaje uživatele nebudou předávány do dalších členských států Evropské unie ani do třetích zemí mimo Evropskou unii.

8.3 Uživatel souhlasí s tím, aby jej formou obchodních sdělení poskytovatel informoval o svých službách a produktech, popřípadě o službách a produktech subjektů, které jsou s poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to využitím jeho poštovní adresy, e-mailové adresy nebo telefonního čísla. Svůj souhlas může uživatel kdykoliv písemně odvolat.

IX. Společná a závěrečná ustanovení

9.1 Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy. Smlouva může být měněna dohodou smluvních stran či způsobu, které jsou uvedeny v těchto VOP.

9.2 Tyto VOP může poskytovatel během trvání smlouvy upravovat. Informaci o změně VOP poskytovatel uveřejní na internetových stránkách poskytovatele na adrese www.elnet-group.cz ve složce „Dokumenty“. Informaci o změně VOP poskytovatel zašle uživateli (e-mailem či na korespondenční adresu) nejméně jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změny VOP. Pokud uživatel se změnou VOP nesouhlasí, je oprávněn smlouvu bez sankce vypovědět s výpovědní lhůtou třicet (30) dnů, počínaje dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli. Výpověď smlouvy musí uživatel učinit v době od oznámení změny VOP, nejpozději do tří (3) dnů před účinností změny VOP. O právu uživatele vypovědět smlouvu poučí poskytovatel uživatele v oznámení o změně VOP. Po dobu plynutí výpovědní doby platí mezi smluvními stranami původní znění VOP.

9.3 Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících ze smlouvy a těchto VOP se budou řídit zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, dále zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a v případě, že uživatelem je spotřebitel, též zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

9.4 Uživatel, který je spotřebitelem, je oprávněn v případě sporu vyplývajícího ze smlouvy, který se nepodařilo vyřešit dohodou smluvních stran, využít orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je ve vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9.

9.5. Smluvní strany se dohodly, že v případě rozporu mezi ujednáním jednotlivých dokumentů, které tvoří součást smlouvy, bude platit následující pořadí závaznosti: 1) Smlouva, 2) VOP, 3) Ceník.

9.6. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.6.2021.