

# Všeobecné podmínky veřejné sítě elektronických komunikací, služby přístupu k síti Internet platné od 1.1.2012

## 1. Definice pojmů

### 1.1 Poskytovatel

Poskytovatelem veřejně dostupné služby elektronických komunikací, služby přístupu k síti internet je firma Martin Goldemund – MARVELsoft, se sídlem Krapkova 3193/14, 796 01 Prostějov, Česká republika, IČO: 40436233, DIČ: CZ7305244485, ID datové schránky: phexqkw  
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic a.s., pobočka Prostějov, číslo účtu 3877915024/2700, telefon (běžný kontakt): 602280055, hotline: 724303311, e-mail: internet@marvel.cz, web stránky: www.imarvel.cz nebo www.marvel.cz

Poskytovatel je oprávněn zajišťovat služby na základě osvědčení ČTÚ č.1980 podle § 13 a Oprávnění podle § 79 a § 104 zákona č.127/2005 Sb o elektronických komunikacích.

### 1.2 Uživatel

Uživatelem je každá fyzická nebo právnická osoba, která je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu definovaným Smlouvou o poskytování služeb internetu včetně všech platných příloh a dodatků, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky.

### 1.3 Služba

Služby veřejné sítě elektronických komunikací, služby přístupu k síti Internet jsou Uživateli poskytovány v souladu se zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích (dále jen ZEK) na území České republiky.

### 1.4 Smlouva

Smlouvou se rozumí smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem (dále označené jako smluvní strany), který mezi sebou uzavřeli – viz. také bod 1.2 (dále jen Smlouva).

### 1.5 Forma smlouvy

Způsob uzavření Smlouvy může být písemný, kdy Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, nebo elektronický – vyplněním registračního formuláře služby na webových stránkách Poskytovatele, kdy Smlouva nabývá platnosti dnem vyplnění a odeslání Poskytovateli. Za správné a úplné vyplnění registračního formuláře je zodpovědný Uživatel. První platba za Službu, při elektronickém uzavření Smlouvy, je také (mimo vyplnění a odeslání elektronického registračního formuláře) považována plně potvrzení souhlasu se všemi smluvními podmínkami především potom se Smlouvou včetně těchto Všeobecných podmínek.

### 1.6 Minimální doba trvání Smlouvy

Minimální dobou trvání Smlouvy se rozumí doba, po kterou se Uživatel zavazuje využívat službu Poskytovatele (Závazek využívání služby po určitou dobu), a Smlouvou nelze v této době vypovědět jinak než doplacením všech závazků vyplývajících ze Smlouvy až do vypršení této minimální doby.

### 1.7 Ceník Služby

Ceník služby (služeb) určuje výši poplatku za služby poskytnuté Smlouvou a je publikován na webových stránkách Poskytovatele.

### 1.8 Faktura - daňový doklad

Služba je Uživateli vyúčtována formou Faktury – daňového dokladu. Faktura je zasílána elektronicky ve formátu PDF (zaslání jinou formou, např. poštou, může být zpoplatněno dle ceníku Poskytovatele). Uživatel se zavazuje akceptovat fakturu – daňový doklad, vystavený Poskytovatelem elektronicky v souladu se zákonem č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty a zákonem č.563/1991 Sb. o účetnictví v aktuálním znění a dle ostatních platných zákonů a předpisů ČR.

## 2. Předmět / místo / doba trvání / způsob plnění Smlouvy

### 2.1 Předmět Služby

Předmětem Služby specifikované ve Smlouvě se rozumí poskytnutí Uživateli negarantovaného přístupu na síť internet ze strany Poskytovatele

### 2.2 Změny předmětu Služby

Poskytovatel je oprávněn upravovat cenové a technické podmínky Služby bez předchozího upozornění. Zhoršení podmínek, tj. například zvýšení paušální platby za službu či snížení přístupové rychlosti, je možné pouze na základě prokazatelného souhlasu Uživatele. Naopak zlepšení podmínek Služby může Poskytovatel provést kdykoliv i bez souhlasu Uživatele.

### 2.3 Místo a způsob dodání Služby

Místo dodání Služby specifikované ve Smlouvě. Způsob dodání je předání funkční Služby Uživateli nebo pověřené osobě. Předání služby Internetu probíhá na rozhraní Ethernet dle IEEE 803.3 nebo Wifi dle IEEE 802.11 a,b,g,n. Předání na rozhraní Wifi se provádí v případě, že Uživatel používá vlastní zařízení pro bezdrátové připojení Služby, a v takovém případě je plně odpovědný za správné nastavení všech parametrů svého zařízení tak, jak je to stanoveno Poskytovatelem.

### 2.4 Zkušební doba Služby

Zkušební doba služby, pokud je stanovena, znamená dobu, kdy může Uživatel bez sankcí okamžitě vypovědět Smlouvu bez udání důvodu. Pokud v takovém případě zapůjčoval zařízení pro připojení Služby Poskytovatel, postupuje se dle 4.4.8.

### 2.5 Doba trvání plnění Služby

2.5.1 Smluvní vztah se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 (tři) měsíce, která začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce kdy je výpověď doručena druhé straně. Vyúčtování za služby v době výpovědní lhůty provádí Poskytovatel jednorázově za celou výpovědní lhůtu, a to v prvním měsíci výpovědní lhůty.

2.5.2 Pokud byla stanovena minimální doba trvání smlouvy, Smlouvou nelze v této době vypovědět jinak než doplacením všech závazků vyplývajících ze Smlouvy až do vypršení této minimální doby.

2.5.3 V případě úmrtí Uživatele přechází Smlouva automaticky na jeho dědice.

## 3. Cena, platební podmínky, penále

### 3.1 Cena Služby

3.1.1 Cena Služby je nedílnou součástí Smlouvy a skládá se z paušálního (měsíčního) poplatku a další případných plateb dle zvoleného rozsahu Služby nebo dle platného ceníku.

3.1.2 Pokud Uživatel využívá zvýhodněnou cenu na základě Minimální doby trvání Smlouvy, po uplynutí této doby se začne uplatňovat běžná cena. Uživatel má však možnost obnovit svůj závazek určením nové Minimální doby trvání Smlouvy, které začne běžet od ukončení původní Minimální doby trvání Smlouvy, a bude mu nabídnuta příslušná zvýhodněná cena.

### 3.2 Platební podmínky

3.2.1 Uživatel se zavazuje hradit Službu nebo jiné závazky na základě Faktury – daňového dokladu vystaveném Poskytovatelem, který je zasílán dle periody vyúčtování zvolené Uživatelem, tj. při měsíčním účtování – k poslednímu dni v měsíci, při

čtvrtletním, pololetním, ročním účtování a ostatních typech – během druhého měsíce zvoleného účetního období. Splatnost faktury je 14 (čtrnáct) dnů od jejího vystavení převodem (nebo složením hotovosti) na bankovní účet Poskytovatele v plné výši. Dnem splatnosti se rozumí poslední možný den, kdy musí být celá částka připsána na účet Poskytovatele.

- 3.2.2 Pokud Uživatel opakovaně nedodržuje termín splatnosti, je Poskytovatel oprávněn přistoupit k účtování předem, tj. vystavovat vyúčtování, faktury ještě před účtovacím obdobím Uživatele.
- 3.2.3 Omezení nebo přerušování Služby ze strany Poskytovatele z důvodů porušení povinností Uživatele nebo z důvodů porušení těchto Všeobecných podmínek (především dle bodu 4.1.4 a 5.4), nezbavuje Uživatele i nadále platit cenu Služby.

### **3.3 Penále**

- 3.3.1 V případě prodlení s platbou je Poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,075% denně z dlužné částky, který se Uživatel zavazuje uhradit neprodleně na základě výzvy Poskytovatele.
- 3.3.2 Poskytovatel je oprávněn účtovat Smluvní pokutu za každou upomínku na platbu ve výši stonásobku čísla upomínky (např. za první upomínku 100 Kč, za druhou 200 Kč atd.).
- 3.3.3 Poskytovatel je oprávněn rozhodnout o prominutí jakéhokoliv penále nebo smluvní pokuty na základě své dobré vůle.

## **4. Práva a povinnosti smluvních stran**

### **4.1 Poskytovatel je oprávněn**

- 4.1.1 jednostranně měnit tyto Všeobecné podmínky a ceník služeb.
- 4.1.2 upravovat rychlost připojení ve smyslu „Fair Usage Policy“ a taktéž je oprávněn omezit či úplně zablokovat určitou službu (port, protokol apod. dle specifikací počítačových sítí) sítě Internet.
- 4.1.3 přijmout nezbytná opatření k tomu, aby nedocházelo ke zneužívání sítě Internet, zejména je pak oprávněn odepřít doručení spammové e-mailové zprávy kterýmkoliv směrem.
- 4.1.4 omezit nebo přerušit Uživateli Službu za následujících situací bez upozornění, přičemž toto přerušování nemá vliv na cenu služby, která je účtována:
- a) Poskytovatel provádí údržbu systému nebo odstranění vady spojení, kdy je takovéto omezení nezbytně nutné, a to na nezbytně nutnou dobu
  - b) Je-li zřejmé, že Uživatel zapříčinil poruchu nebo omezení jakékoli části Služby.
  - c) Je-li zřejmé, že Uživatel zneužívá telekomunikační síť v rozporu se závaznými právními předpisy ČR nebo v rozporu s dobrými mravy nebo v rozporu se Smlouvou či těmito Všeobecnými podmínkami.
  - d) Uživatel je vůči Poskytovateli v prodlení s plněním peněžitého nebo nepeněžitého závazku vyplývajícího ze Smlouvy nebo z těchto Všeobecných podmínek, a to až do jeho uhrazení. Za opětovné zprovoznění Služby může Poskytovatel požadovat jednorázovou úhradu dle platného ceníku služeb.
  - e) Mezi Poskytovatelem a Uživatelem bylo zahájeno právní sporné řízení o plnění Smlouvy nebo závazku, který z této Smlouvy vyplývá. V tomto případě je možné omezit poskytování služby jen v případě, že sporné řízení bylo vyvoláno Poskytovatelem.
- 4.1.5 vyúčtovat Uživateli, který byl omezen dle bodu 4.1.4 písmeno b) a c), úhradu za náhradu vzniklé škody spojené s těmito případy. Pokud Uživatel opakovaně porušuje tyto body Všeobecných podmínek, může mu Poskytovatel vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (desetitísíc) za každý případ jejich porušení, přičemž tímto není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu vzniklé škody.
- 4.1.6 uchovávat provozní a lokalizační údaje (data retention) Uživatele spojené s jeho využíváním Služby včetně měření datového toku pro vlastní účely nebo pro účely dle platného právního řádu ČR (např. trestní stíhání).
- 4.1.7 nepřijmout změnu Smlouvy, pokud taková změna není technicky nebo právně možná nebo není v souladu se Smlouvou nebo těmito Všeobecnými podmínkami.

### **4.2 Poskytovatel je povinen**

- 4.2.1 umožnit Uživateli seznámení s platným zněním těchto Všeobecných podmínek, ceníkem služeb a souvisejících dokumentů, a to zveřejněním na webových stránkách Poskytovatele nebo zasláním na vyžádání e-mailem.
- 4.2.2 oznámit změnu těchto Všeobecných podmínek nejméně 10 (deset) dnů předem zveřejněním na webových stránkách Poskytovatele.
- 4.2.3 informovat Uživatele o případných omezeních, přerušováních, změnách nebo jiných situacích, které se přímo týkají poskytování Služby, pokud jsou Poskytovateli tyto známy v dostatečném předstihu na webových stránkách Poskytovatele.
- 4.2.4 udržovat si po dobu trvání Smlouvy na vlastní náklady a na vlastní jméno připojení do sítě Internet, na kterém je zajišťována Služba Uživateli.
- 4.2.5 vytvořit takové podmínky, aby nemohlo dojít ke zneužití osobních údajů o Uživateli třetí osobou (ochrana osobních údajů)
- 4.2.6 jednat v souladu s platnými právními předpisy ČR, především potom podle ZEK č.127/2005 Sb v platném znění.

### **4.3 Uživatel je oprávněn**

- 4.3.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami

### **4.4 Uživatel je povinen**

- 4.4.1 užívat Službu výhradně takovým způsobem, který je v souladu s dobrými mravy, platnými právními předpisy ČR (především potom neporušovat autorský zákon č.121/2000 Sb a ZEK č.127/2005 Sb. v platném znění), příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a ostatními pokyny nebo návody Poskytovatele.
- 4.4.2 počínat si tak, aby neohrozil zájmy Poskytovatele nebo neomezil užívání Služby a sítě Internet jinými osobami, zejména se výslovně zavazuje (veškeré takové počínání může být Poskytovatelem posouzeno jako porušení smlouvy):
- a) nerozesílat nevyžádané emailové zprávy (spamming) a to i neúmyslně z důvodu zavírování počítače nebo jiného zařízení využívající Službu
  - b) neprovozovat a nepodporovat útoky na majetek nebo duševní vlastnictví třetích osob (hacking, cracking apod.)
  - c) nepokoušet se neoprávněně využívat nebo zneužívat počítačovou síť Poskytovatele včetně jejího příslušenství
  - d) netestovat zranitelnost a nesnažit se neoprávněně vniknout do systémů sítě
- 4.4.3 vytvořit takové podmínky, aby nedošlo k poskytnutí Služby dalším osobám (např. nabouráním do počítačové sítě Uživatele) Uživatel není oprávněn bez předchozího souhlasu Poskytovatele poskytovat připojení nebo přístup ke Službě dalším osobám, bez ohledu na bezplatnost nebo úplatnost, především potom nesmí provozovat „HotSpot“. Porušení této povinnosti je považováno za hrubé porušení této smlouvy. Za porušení této povinnosti náleží poskytovateli smluvní pokuta ve výši 10.000 Kč (desetitísíc) za každé takové porušení této povinnosti, přičemž tímto není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu vzniklé škody.
- 4.4.4 informovat Poskytovatele o změnách svých identifikačních a kontaktních údajů a to nejpozději do 10 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, především potom uvádět svou funkční a aktuální e-mailovou adresu.
- 4.4.5 Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, s výjimkou obecně známých skutečností anebo získá-li od Poskytovatele předem písemný souhlas, po dobu 5 (pět) let od ukončení Smlouvy.
- 4.4.6 zajistit souhlas majitele objektu s prováděním případných prací spojených s instalací zařízení pro využívání Služby. Uživatel taktéž zajistí přístup do prostor určených pro případnou montáž a instalaci a také zajistí přístup k napájení 220V. Uživatel je také povinen zajistit přístup z důvodu inspekce, servisu či výměny zařízení ve vlastnictví Poskytovatele.

- 4.4.7 vytvořit takové podmínky, aby nedošlo na případném zařízení v majetku Poskytovatele k jeho poškození, zcizení nebo zásahu neoprávněnými osobami, za což ručí v plné výši. Uživatel je také povinen vytvořit takové podmínky, aby minimalizoval riziko poškození zařízení v majetku Poskytovatele, a to obzvláště dodržováním právních předpisů ČR, především potom právních předpisů týkajících se staveb (jako např. ochrana před úderem blesku), el.sítí odpovídající platným normám apod. V případě poškození nebo zcizení zařízení v majetku Poskytovatele, které Uživateli zapůjčil, tento nahradí neprodleně Poskytovateli toto zařízení v plné výši včetně dalších výdajů spojených s jeho opravou/výměnou/nahrazením, toto se netýká poškození, která mohou vzniknout vlivem opotřebení daného zařízení.
- 4.4.8 vrátit zapůjčená zařízení a instalační doplňky Poskytovateli nepoškozené, ve stavu v jakém je převzal s přihlédnutím k běžnému opotřebení, nejdéle do 7 dnů od ukončení Smlouvy. Pokud takto neučiní, zavazuje se Poskytovateli neprodleně uhradit cenu za zařízení jaká byla v okamžiku zapůjčení spolu se smluvní pokutou ve výši 100% této ceny. Poskytovatel může po dohodě s Uživatelem provést jejich demontáž na náklady Uživatele dle platného ceníku Poskytovatele.
- 4.4.9 hradit řádně a včas ceny za poskytnuté služby stejně tak jako ostatní peněžité závazky vůči Poskytovateli.

#### **4.5 Uživatel výslovně souhlasí**

- 4.5.1 s tím, že Poskytovatel může uchovávat provozní a lokalizační údaje (data retention) včetně měření datového toku spojené s jeho využíváním Služby pro vlastní účely nebo pro účely dle platného právního řádu ČR (např. trestní stíhání).
- 4.5.2 s poskytnutím údajů o připojení a datovém toku, osobní údaje klienta apod. orgánům činným v trestním řízení nebo jiným pověřeným osobám dle platných právních předpisů ČR.
- 4.5.3 se zasíláním informačních a propagačních materiálů a obchodních sdělení od Poskytovatele a to jakoukoliv formou, nicméně má právo toto zasílání u Poskytovatele na svou žádost zablokovat.
- 4.5.4 s poskytnutím svých osobních údajů pro interní potřebu Poskytovatele (evidence, vyúčtování apod.), v případě fyzické osoby také včetně rodného čísla.

### **5. Reklama, servis a kompenzace**

#### **5.1 Reklama Služby**

Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu a vyúčtování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby nebo jejího vyúčtování, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamační nemá odkladný účinek na splatnost závazků Uživatele. Reklamační musí být v písemné formě a doručena Poskytovateli elektronickou poštou nebo poštovní zásilkou. Reklamační musí obsahovat identifikaci Uživatele spolu s kontaktními údaji.

- 5.1.1 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti dnů s výjimkou bodu 5.1.2
- 5.1.2 Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním partnerem nebo zahraničním provozovatelem komunikační sítě, prodlužuje se doba na vyřízení reklamační na devadesát dnů.

#### **5.2 Servis**

Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu na zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, ohlásí tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje, že zahájí servisní práce související s tímto hlášením nejpozději do 72 (sedmdesátidvou) hodin od nahlášení.

#### **5.3 Kompenzace**

- 5.3.1 V případě, že bude vinou Poskytovatele přerušena Služba na dobu překračující souvisle 48 (čtyřicet osm) hodin od jejího nahlášení, Poskytovatel Uživateli slevu ve výši adekvátní části paušálního poplatku. Sleva bude vyúčtována a poskytnuta při vystavení následující faktury, daňového dokladu.
- 5.3.2 V případě přeplatku ze strany Uživatele, bude tento využit k uhrazení následujících vyúčtování, faktur. Není-li možné použít tento způsob, bude příslušná částka Uživateli vrácena na jeho bankovní účet do 30 (třiceti) dnů od vyřízení reklamační.
- 5.3.3 V případě přeplatku ze strany Uživatele způsobeného ukončením Smlouvy, bude příslušná částka Uživateli vrácena na jeho bankovní účet do 30 (třiceti) dnů od dne ukončení Smlouvy.

#### **5.4 Vyjímky**

- 5.4.1 Za přerušení poskytování Služby se nepovažuje libovolně dlouho trvající přerušení dodávky elektrické energie, které způsobilo její nefunkčnost, ale které nebylo způsobeno Poskytovatelem.
- 5.4.2 Poskytovatel neodpovídá za přerušení nebo zhoršení Služby z důvodu přírodní pohromy. Za přírodní pohromu se mimo jiné považuje i poškození statickou elektřinou nebo bleskem nebo jinými přírodními vlivy jako např. během bouřky, vichřice, vánice, silného deště či sněžení.
- 5.4.3 Poskytovatel neodpovídá za přerušení nebo zhoršení Služby z důvodů zarušení pokud je tato nebo její část poskytována bezdrátově ve volném frekvenčním pásmu. Nicméně se Poskytovatel pokusí vytvořit takové podmínky, aby takovéto situaci předcházel, nebo se jí pokusí bez zbytečného prodlení vyřešit změnou frekvence nebo jiným způsobem.
- 5.4.4 Poskytovatel neodpovídá za přerušení nebo zhoršení Služby způsobené Uživatelem nebo třetí stranou, především potom, pokud k tomu dojde na základě nedodržení bodu 4.4.7.

### **6. Ostatní ujednání**

- 6.1 Plněním některých povinností Poskytovatele dle této smlouvy může být pověřena třetí osoba, a to zejména obchodní zástupce, zprostředkovatel nebo mandatář Poskytovatele. Jednání takových osob vůči Klientu jsou pro Poskytovatele závazné, jsou-li v rámci zmocnění, které Poskytovatel těmto osobám písemně poskytl.
- 6.2 Smluvní strany se dohodly pro případ, že by jejich obchodně závazkový vztah založený touto smlouvou neměl být podřízen působnosti zákona č.513/1991 Sb., Obchodnímu zákoníku, že na základě své svobodné a jednoznačné vůle tento právní vztah podřizují působnosti Obchodního zákoníku na základě jeho ustanovení § 262.
- 6.3 Pokud se některé ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek ukáže jako neplatné, nemá toto vliv na platnost Smlouvy nebo Všeobecných podmínek jako celku.
- 6.4 Pro doručování písemností platí, že pokud není Uživatel zastížen, i když je místem doručení adresa, kterou naposledy sdělil Poskytovateli jakou svou adresu pro doručování, považuje se za den doručení den vrácení doporučené zásilky, i když se Uživatel o doručení nedozvěděl.
- 6.5 Přistoupení ke Smlouvě dle bodu 1.5 se Uživatel zavazuje dodržovat tyto Všeobecné podmínky a Smlouvu a prohlašuje, že je s jejími obsahem seznámen, v plném rozsahu rozumí textu a že tento odpovídá jeho pravé a svobodné vůli.
- 6.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti dne 1.1.2012

