

## **Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb**

společnosti Pe3ny Net s.r.o., IČ: 27252183, se sídlem Praha 6, Křenova 438/11, PSČ 16200, zapsaná do OR u MS v Praze, spisová značka C. 107768 (dále jen „Pe3ny Net“)

### **1 Definice základních pojmů**

**1.1. „Poskytovatel“:** Pe3ny Net s.r.o., IČO: 27252183, DIČ: CZ27252183, je oprávněn k poskytování telekomunikačních služeb, a to na základě osvědčení vydané Českým telekomunikačním úřadem.

**1.2. „Podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb (dále jen podmínky)“:** stanovují technické, provozní, organizační a obchodní předpoklady pro poskytování telekomunikačních služeb poskytovatelem prostřednictvím veřejné telekomunikační sítě, zejména údaje týkající se předmětu a rozsahu poskytovaných služeb, podmínek pro jejich objednávání a zřizování, cen a platebních podmínek, práv a povinností účastníků a stanovení v důsledku v případě neplacení či zneužití služby.

**1.3. „Smlouva“:** smlouva o poskytování telekomunikačních služeb uzavřená mezi uživatelem a společností Pe3ny Net s.r.o. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem vzniká dnem uzavření smlouvy.

**1.4. „Služba“:** zprostředkování přístupu ke službám sítě internet prostřednictvím sítě Pe3ny.net.

**1.5. „Data“:** jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

**1.6. „Minimální délka trvání smlouvy“** je období, ve kterém není žádná ze smluvních stran oprávněna uzavřít smlouvu vypovědět. Minimální doba užívání služby je uvedena ve smlouvě nebo technické specifikaci a počíná běžet okamžikem zřízení služby.

### **2 Práva a povinnosti poskytovatele**

**2.1.** Poskytovatel je povinen poskytovat uživateli službu za podmínek uvedených ve smlouvě a v těchto Podmínkách.

**2.2.** Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.

**2.3.** Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci služby nebo službu úplně zrušit. Změnu i zrušení služby je poskytovatel povinen oznámit nejméně měsíc předem. Oznámení o změně specifikace služby anebo zrušení služby musí být učiněno formou elektronické zprávy zasláné na elektronickou adresu uživatele.

**2.4.** Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Doba provedení údržby bude uživateli oznámena pokud možno vhodnou formou minimálně 16 hodin předem.

**2.5.** Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost informací v celosvětové síti internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.

**2.6.** Poskytovatel má právo omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě, v případech kdy účastník nezplatí včas vyúčtování ceny za služby nebo neplní další smluvní podmínky. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování této služby (formou odpojení či zrušení služby) a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši uvedené v platném ceníku poskytovatele.

### **3 Práva a povinnosti uživatele**

**3.1.** Uživatel je povinen při využívání služby dodržovat Smlouvu, Všeobecné podmínky pro poskytování datových telekomunikačních služeb, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva provozovatele a třetích osob.

**3.2.** Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.

**3.3.** Žádost o změnu služby nebo vypověď smlouvy zasílá uživatel formou elektronické zprávy na adresu poskytovatele „zakaznik@pe3ny.net“.

Platné od 1.7.2021

**3.4.** Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč (slovy: patnácttisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

**3.5** Uživatel není oprávněn používat připojení ke komerčním účelům, jako jsou hostování komerčních webových stránek, on - line obchodů, a ostatních cloudových služeb pro komerční účely. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 15 000 Kč (slovy: patnácttisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.

**3.6.** Uživatel je povinen zapůjčené technické zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením a není oprávněn jakkoli zasahovat do jeho technického nastavení ani s ním jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele. Uživatel je odpovědný za škodu, která poskytovateli vznikne v důsledku poškození, odcizení, zničení či neoprávněného užívání zapůjčeného zařízení.

**3.7** Body 3.4 a 3.5 se nevztahují na komerční připojení SLA.

### **4 Smlouva**

**4.1.** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě dohodnuto jinak.

**4.2.** Uživatel je oprávněn vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet ode dne následujícího po dni, ve kterém byla poskytovateli doručena výpověď formou a na adresu dle čl. 3.3. Uplyne-li výpovědní lhůta dříve než je stanovena minimální doba užívání některé služby, má poskytovatel právo účtovat uživateli jednorázový poplatek ve výši 1200 Kč.

**4.3.** Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet ode dne následujícího po dni, ve kterém byla výpověď doručena uživateli formou elektronické zprávy na elektronickou adresu uživatele.

**4.4.** Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou uživatelem před zřízením služby nebo zřízením změny služby, a to nikoli z důvodu podstatného porušení smlouvy poskytovatelem, je uživatel povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

**4.5.** Uživatel je povinen do 7 dnů od ukončení poskytování služby, vrátit na své náklady a nebezpečí poskytovateli na adresu sídla, zapůjčené zařízení. Zařízení musí být plně funkční a kompletní. V případě nesplnění této povinnosti je zákazník povinen uhradit plnou cenu zařízení, pokud zákazník zcela nesplnil povinnost vrátit zařízení nebo vrátil zařízení nefunkční nebo vrátil zařízení v nekompletním stavu, který znemožňuje prověřit funkčnost vráceného zařízení.

**4.6.** Uživatel je povinen po ukončení poskytování služeb poskytnout poskytovateli nutnou součinnost při demontáži zařízení ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel je přitom povinen poskytnout poskytovateli tuto součinnost i po ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem a to bez ohledu na důvody a způsob ukončení smlouvy. Neposkytne-li uživatel poskytovateli nutnou součinnost bez písemně sděleného závažného důvodu nebo tuto součinnost neposkytne nejpozději do 30 dnů od ukončení poskytování služeb, zavazuje se uživatel uhradit poskytovateli plnou cenu zařízení, k jejichž demontáži k jejichž demontáži nebyla součinnost zákazníkem poskytnuta. Zaplacením ceny zařízení není dotčen nárok poskytovatele na náhradu škody a ani žádné jiné nároky poskytovatele.

### **5 Cena a platební podmínky**

**5.1.** Uživatel je povinen hradit poskytovateli za poskytnutí služby smluvní částku dle smlouvy o poskytování datových telekomunikačních služeb.

**5.2** Poskytovatel vystaví uživateli měsíčně fakturu (daňový doklad) obsahující cenu za služby poskytované uživateli v příslušném zúčtovacím období. V každé faktuře bude uvedeno datum splatnosti faktury. Veškeré ceny za služby je uživatel povinen hradit na bankovní účet poskytovatele č.ú.: 2400007083/2010, uvedený na příslušné faktuře (daňovém dokladu). Jako variabilní symbol vždy uživatel uvede své ID.

**5.3.** Faktury za vyúčtování služeb a ostatní služby zaslá poskytovatel uživateli v elektronické podobě elektronickou poštou na emailovou adresu uvedeno ve smlouvě.

**5.4.** Uživatel je odpovědný za řádnou identifikaci veškerých svých plateb, tj. zejména správné číslo

úctu příjemce (poskytovatele) a variabilní symbol, a v případě porušení této povinnosti se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s identifikací platby, včetně poplatků za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby.

**5.5.** Pro případ prodloužení uživatele s úhradou ceny náleží poskytovateli za každý započatý den prodloužení úrok z prodloužení ve výši stanovené platnými právními předpisy.

## **6 Poruchy služby a reklamace**

**6.1.** Veškeré poruchy poskytnuté služby je uživatel oprávněn hlásit formou elektronické zprávy zasláné na adresu poskytovatele dle čl. 3.3. Podmínek. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době.

**6.2.** Nemůže-li uživatel využívat službu pro poruchu služby, je oprávněn požadovat vrácení poměrné části ceny, trvala-li závada nepřetržitě více než 24 hodin. Vrácení příslušné částky je uživatel povinen uplatnit písemně na elektronické adrese poskytovatele dle čl. 3.3, nejdéle však do 15 dnů od posledního dne trvání poruchy. Poskytovatel není povinen uhrazovat uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

### **6.3** Informace o rychlostech a právech na uplatnění reklamace:

Maximální rychlost: jedná se o námi inzerovanou rychlost připojení uvedenou ve smlouvě - Inzerovaná rychlost: jedná se o námi inzerovanou rychlost připojení uvedenou ve smlouvě - Běžně dostupná rychlost: rychlost dostupná v 95% času a ve výši alespoň 60% inzerované rychlosti - Minimální rychlost: minimální garantovaná rychlost ve výši alespoň 30% inzerované rychlosti. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevné síti 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. V případě, že nastane situace trvající nebo pravidelně se opakující odchylky od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevném místě, má uživatel právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a VOP poskytovatele.

### **7** Data sítě internet

**7.1.** Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami, pokud tato data nezveřejnil přímo poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.

**7.2.** Poskytovatel neručí za fungování těch služeb v plném rozsahu, které nejsou popsány v obecně platných dokumentech RFC nebo k nim neexistuje oficiální dokumentace.

## **8 Ochrana důvěrných informací. Shromažďování, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu**

**8.1.** Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat přesahujících technické možnosti poskytovatele je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích / dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).

**8.2.** Poskytovatel neručí za ochranu soukromých dat uživatele před napadením třetí osobou prostřednictvím sítě internet nebo sítě Pe3ny Net

**8.3.** Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje manuálně i automaticky a je oprávněn je shromažďovat, zpracovávat a užívat v souladu s právním řádem ČR (zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zákone č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných čísel), těmito Všeobecnými obchodními podmínkami nebo dohodou se zákazníkem. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

**8.4.** Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje uživatele za účelem plnění uzavřené Smlouvy. Poskytovatel v takovém případě osobní údaje zpracovává pouze v rozsahu nezbytném pro naplnění této činnosti a po dobu nezbytně nutnou k jejímu dosažení.

**8.5.** Se souhlasem uživatele je poskytovatel oprávněn zpracovávat jeho osobní údaje pro marketingové a obchodní účely, a to primárně pro vytvoření vhodné nabídky, produktů a služeb. Poskytnutí souhlasu k marketingovým a obchodním účelům je zcela dobrovolné a uživatel může udělený souhlas kdykoliv odvolat.

**8.6.** Na www stránkách poskytovatele na adrese [www.pe3ny.net/](http://www.pe3ny.net/)..... je zveřejněn dokument s názvem „Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky Pe3ny Net s.r.o. dle nařízení GDPR“. Tyto zásady jsou zpracovány poskytovatelem v souladu s nařízením GDPR a jsou uceleným přehledem pro uživatele ohledně rozsahu, účelu a podmínek týkajících se zpracování osobních údajů.

**8.7.** Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby uživatel neutrpěl újmu na svých právech, a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům uživatele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

## **9 Ostatní a závěrečná ustanovení**

**9.1.** Veškerá komunikace týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy musí být zásadně vedena formou elektronické zprávy, pokud není ve smlouvě nebo těchto Podmínkách uvedeno jinak. Uživatelé budou zprávy zasílány na jím uvedený e-mail. Nemá-li uživatel vyplněné pole pro zasílání elektronických zpráv, bude použita základní adresa služby.

**9.2.** Smluvní strany se dohodly a podpisy smlouvy výslovně potvrzují, že poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

**9.3.** Skutečnosti smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem o elektronických komunikacích, zákonem o obchodních korporacích a družstev a občanským zákoníkem.

**9.4.** Ujednání uvedená ve smlouvě mají v případě rozporu vždy přednost před ustanoveními všeobecných podmínek.

**9.5.** Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto všeobecné podmínky změnit. Změnu všeobecných podmínek je poskytovatel povinen oznámit smluvnímu uživateli uveřejněním změny na internetových stránkách poskytovatele alespoň 21 kalendářních dnů před prvním dnem měsíce, kdy změna nabude účinnost. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r) ustanovení § 63 zák. č. 127/2005 Sb., je účastník rovněž ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Toto právo účastníkovi nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu nebo v případě, že poskytovatel při vznesení námitky zhoršení smluvních podmínek účastníkem, zachová pro účastníka v platnosti původní znění smluvních podmínek.

V Praze dne 1. dubna 2021