



JISKRA Software
PaedDr.Marcela Iliadisová
Sídlo: 788 04 Hradišín č. 159
Email: internet@jiskranet.cz
Mobil: 603 377 016
Tel.: 588 000 340

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY K připojení do sítě INTERNET

Všeobecné podmínky poskytování služby WirelessInternet.
(dále jen "Podmínky") vydané s platností a účinností od 1.8.2004

Aktualizace ke dni 31.5.2018 (platná jen pro smlouvy uzavřené po datu aktualizace, před datem aktualizace jsou platné původní podmínky).

Tyto Všeobecné podmínky stanovují postup uzavírání Smlouvy o poskytování Služby a podmínky, na základě kterých bude Zákazníkovi poskytována služba bezdrátového přístupu na internet.

1. Definice pojmů

- 1.1 **Koncový bod Zákazníka** je Zákazníkem určený prostor pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele uvedený ve Smlouvě jako adresa sídla nebo jiné místo pro instalaci uvedené ve Smlouvě.
- 1.2 **Koncovým zařízením Poskytovatele** se rozumí technické zařízení v majetku Poskytovatele nebo dodaného Poskytovatelem Zákazníkovi za účelem poskytnutí služeb.
- 1.3 **Koncovým zařízením Zákazníka** se rozumí technické zařízení ve vlastnictví Zákazníka nebo třetí strany, používané Zákazníkem nebo uživatelem pro užívání služeb Poskytovatele, umístěné v prostorách Zákazníka nebo třetí strany.
- 1.4 **Rozsah poskytované služby** Poskytovatel se zavazuje uživateli služby poskytovat službu v rozsahu sjednaném ve Smlouvě a ve Všeobecných podmínkách. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit službu na dobu nezbytně nutnou z důvodu údržby nebo opravy internetové sítě. Krizovou situaci dle zákona č. 127 / 2005 Sb., o elektronických komunikacích a ostatních závažných technických a provozních důvodů. V případě, že služba je nedostupná déle než 48 hodin po sobě jdoucích hodin nebo přesáhne-li krátkodobé výpadku v průběhu posledních 30 dní 96 hodin, je uživatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu ze sjednané ceny. Toto se nevztahuje na bod 9. následky trestního činu Uživatele či třetí osoby.
- 1.5 **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy.
- 1.6 **Oprávněná osoba** je osoba oprávněná jednat, přijímat zakázky a uzavírat smlouvy jménem smluvní strany, nebo jednat, přijímat závazky a uzavírat smluvní stranu jako její zástupce. Oprávněný zástupce se může dát zastoupit zmocněncem vybaveným k zastupování platnou plnou mocí s notářsky ověřeným podpisem zmocnítele.
- 1.7 Reklamací se rozumí právní úkon Zákazníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 1.8 Síť poskytovatele je datová telekomunikační síť Poskytovatele
- 1.9 **Služba** je telekomunikační služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 1.10 **Smlouva** je smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, která se týká Služby. Poskytovatel a Zákazník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 1.11 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Zákazníka s umístěním Koncových zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).
- 1.12 **Specifikace Služby** (dále jen "Specifikace") je oboustranně parafovaný dokument popisující konkrétní technickou a servisní specifikaci Služby pro daného Zákazníka.
- 1.13 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 1.14 **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 1.15 **Zákazník** je uživatel Služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.
- 1.16 **Závada** 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.
- 1.17 **Změnou Podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.
- 1.18 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.

2. Smlouva

- 2.1 Při splnění všech technických a závazkových podmínek je Žádost o poskytování bezdrátového připojení do internetu považována za závaznou pro Poskytovatele i Účastníka a stává se Smlouvou o poskytování bezdrátového připojení do internetu.
- 2.2 Smlouva uzavřená mezi Zákazníkem a Poskytovatelem začíná platit v den podpisu smlouvy oběma smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem doručení poskytovateli nebo dnem podpisu Předávacího protokolu o převzetí Služby. Poté se stává Smlouvou o poskytování bezdrátového připojení do internetu (dále jen "Smlouva").
- 2.3 Předmětem Smlouvy o poskytování bezdrátového připojení do internetu (dále jen "Smlouva") je závazek Poskytovatele dodat Účastníkovi služby, práce a zboží (dále jen "Služba") spočívající ve zřízení jedné nebo více telekomunikačních služeb popsanych ve Smlouvě nebo jejich přílohách a v poskytování těchto Služeb a závazek Účastníka tyto Služby užívat a za poskytnuté Služby řádně platit dohodnutou cenu.
- 2.4 Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 2.5 Při změně nebo při ukončení Smlouvy na žádost Zákazníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Zákazníka nebo jiné Zákazníkem požadované změně, je Zákazník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby.
- 2.6 Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo na dobu neurčitou, vždy však nejméně na dobu uvedenou ve Smlouvě.
- 2.7 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, Smlouva zaniká, pokud:
- den zahájení Služby nenastane do 30 dnů ode dne podpisu Smlouvy; nebo
 - Službu nelze z technických důvodů realizovat; nebo
 - během poskytování Služby dojde k takové změně okolností na straně Poskytovatele, že službu nelze nadále poskytovat.
- 2.8 Smlouva uzavřená na dobu určitou s tím, že tato smlouva dále se prodlužuje dle Všeobecných podmínek, se automaticky prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla smlouva sjednaná. Maximálně však o dalších 24 měsíců nebude-li kteroukoliv smluvní stranou písemně oznámeno druhé straně, že nemá zájem o její automatické prodloužení a to nejdříve 3 měsíce a nejspíše 1 měsíc před uplynutím doby trvání smlouvy. Oznámení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně. Takto prodloužená smlouva se může za stejných podmínek prodloužovat opakovaně. Pokud Uživatel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.
- 2.9 Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může být vypovězena kteroukoliv ze stran bez udání důvodů s výpovědní lhůtou jeden měsíc. Výpovědní lhůta běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.
- 2.10 Kterákoliv smluvní strana je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, jestliže druhá strana po dobu delší než dva měsíce neplní podmínky pro provozování Služby nebo podstatně poruší ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek.
- 2.11 Smlouva může být též vypovězena, pokud výpověď podal Zákazník z důvodu změny Podmínek v neprospěch Zákazníka, byla-li výpověď Zákazníkem podána během 30 kalendářních dnů po oznámení takové změny Poskytovatelem. Výpovědní lhůta je 30 dnů, tato se počítá od prvního dne měsíce následujícího po písemném doručení výpovědi Poskytovateli.
- 2.12 Výpověď Smlouvy nebo oznámení o odstoupení se zasílají doporučenou poštou a považují se podle těchto Všeobecných podmínek za doručené okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítne převzít, nevyzvedne do tří dnů ode dne, kdy byla uložena na poště či kdy se taková zásilka vrátí odeslateli jako nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu známého sídla nebo bydliště adresáta nebo adresu, kterou adresát uvedl jako adresu pro doručování.
- 2.13 Uživatel je oprávněn vypovědět i Smlouvu uzavřenou na dobu určitou bez uvedení důvodu s tím, že je v tomto případě povinen uhradit Poskytovateli jednu pětinu součtu měsíčních plateb zbývajících do konce sjednaného období trvání Smlouvy, nebo jednu pětinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy.
- 2.14 Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu předat Poskytovateli, nebo osobě pověřené demontáží, veškerá zapůjčená zařízení Poskytovatele a vyrovnat všechny své, i dosud nesplacené, závazky vůči Poskytovateli.
- 2.15 Ujednání ať ústní nebo písemná, učiněná před podpisem Smlouvy oběma stranami se stávají neplatnými, pokud nebyla zahrnuta do Smlouvy nebo pokud nejsou v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.

3. Povinnosti Poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel je povinen za sjednanou cenu zřídit připojení a poskytovat Službu podle Smlouvy v souladu se Všeobecnými podmínkami a Reklamačním řádem. Zřízením připojení se rozumí instalace všech součástí nutných k vytvoření bezdrátového připojení na internet v objektu Zákazníka, ukončené Koncovým zařízením Poskytovatele. Za kompatibilitu a funkčnost Koncového zařízení Zákazníka odpovídá sám Zákazník.
- 3.2 Poskytovatel provede na žádost Zákazníka změnu služby v souladu s platným ceníkem a Všeobecnými podmínkami.
- 3.3 Poskytovatel bude provádět běžné opravy v řádném termínu tak, aby závady v poskytování Služby byly bez prodlení odstraněny. Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na jejich odstranění bez zbytečného prodlení po oznámení závady Zákazníkem na **poruchové lince** 603 377 016 do 24 hodin v případě, že lze závadu do této doby technicky odstranit.
- 3.4 Poskytovatel oznámí Zákazníkovi v předstihu přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.
- 3.5 Poskytovatel zveřejní informace o případných změnách ve Službě.

4. Povinnosti Zákazníka:

- 4.1 Zákazník je povinen řádně hradit ceny za Služby poskytované dle Smlouvy.
- 4.2 Zákazník je povinen zajistit, aby Koncová zařízení Zákazníka, která připojuje Zákazník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy.
- 4.3 Zákazník odpovídá za stav svých Koncových zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele.
- 4.4 Zákazník je povinen zajistit písemný Souhlas majitele objektu pro instalaci Koncového zařízení Poskytovatele. Pokud je Zákazník zároveň majitelem objektu, je podepsaná Specifikace Služby i Souhlasem. Zákazník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud majitel objektu Zákazníka požaduje za umístění Koncového zařízení

- Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Zákazníka.
- 4.5 Zákazník nebude zneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání Koncového zařízení Poskytovatele proti stavu při zřízení Služby.
- 4.6 Zákazník se zavazuje zajistit, že Služba bude užívána v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí použít Službu ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití Služby k účelům, které jsou v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy.
- 4.7 Zákazník odpovídá za náhradu nákladů, škody či jiných nároků, které mohou být vůči Poskytovateli vzneseny či uplatněny třetí stranou v souvislosti s užitím Služby Poskytovatele v rozporu s tímto článkem.
- 4.8 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud Zákazník poruší ustanovení Smlouvy včetně Všeobecných podmínek a přes upozornění Poskytovatele nesjedná nápravu v náhradním termínu. Zákazník je povinen v případě takového přerušení poskytování služeb uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny služby, kterou by Zákazník byl povinen Poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušení poskytování služby nedošlo.
- 4.9 Zákazník bude oznamovat Poskytovateli Závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť Poskytovatele ihned po zjištění této skutečnosti.
- 4.10 Zákazník je povinen vytvořit v místě Koncového bodu Zákazníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
- dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Koncová zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
 - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup ke Koncovému zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Zákazníka za účelem oprav či údržby;
 - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
 - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci Koncového zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování služby u Koncového zařízení Poskytovatele umístěného u Zákazníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Zákazník
 - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti;
 - učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci s Koncovým zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Zákazníka.
- 4.11 Zákazník bude neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Zákazníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 4.12 Zákazník neumožní využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 4.13 Zákazník zabezpečí Koncové zařízení Poskytovatele umístěné u Zákazníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.
- 4.14 Všechny výkresy, technické popisy, případně diskety, CD a jiné záznamy nebo technické podklady jsou duševním vlastnictvím Poskytovatele a nelze je bez jeho předchozího písemného souhlasu zpřístupnit třetím osobám.

5. Podstatné porušení Smlouvy

- 5.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- a.) nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě;
 - b.) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
- 5.2 Za podstatné porušení Smlouvy Zákazníkem se považuje případ, kdy Zákazník:
- a.) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 15 dní po datu splatnosti;
 - b.) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby;
 - c.) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení Koncového zařízení Poskytovatele;
 - d.) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
 - e.) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Koncové zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
 - f.) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Zákazníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady;
 - g.) neodpojí bez prodlení své zařízení od Síť Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.
- 5.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl.4.8 Všeobecných podmínek

6. Ceny služeb a jejich vyúčtování 6.1 Ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb. Ceník je k dispozici v prodejních místech Poskytovatele a u jeho obchodních zástupců. Ceny za ostatní Služby jsou předmětem cenového ujednání. Další případné poplatky a ceny budou stanoveny dohodou stran a jmenovitě a odděleně uvedeny v příslušném vyúčtování. Je-li cena uvedena ve Smlouvě, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku.

- 6.2 Dohoda o ceně služeb je považována za základní podmínku a bez jejího sjednání (nebo alespoň stanovení způsobu jejího dodatečného určení) je Smlouva neplatná.
- 6.3 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavených záloh se splatností k patnáctému dni zúčtovacího období .
- 6.4 Po zaplacení zálohy vystaví Poskytovatel daňový doklad Zákazníkovi takto:

- a.) jednorázové platby (např. instalace, zřízení služby) mohou být vyúčtovány Poskytovatelem ihned po převzetí příslušného plnění Zákazníkem
 - b.) pravidelné platby jsou účtovány k patnáctému dni zúčtovacího období
 - c.) pravidelné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány k prvnímu dni vzniku plnění Zákazníkem a jsou vypočteny jako 1/30 měsíční platby násobená délkou neúplného období v celých dnech
- 6.3 Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává v souladu se zákonem číslo 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění a je uveden vždy na příslušném daňovém dokladu.
- 6.4 Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, jedno kalendářní čtvrtletí nebo jeden kalendářní půlrok či rok.
- 6.5 Ceny za poskytnuté Služby budou Poskytovatelem Zákazníkovi vyúčtovány včetně DPH.
- 6.6 Zákazník je povinen řádně hradit cenu za poskytnutou službu a případné smluvní pokuty a úroky z prodlení na základě dokladů vystavených Poskytovatelem ve výši stanovené Smlouvou a ve lhůtě splatnosti uvedeně na dokladu nebo sjednané Smlouvou.
- 6.7 Placení je považováno za uskutečněné, pokud placená dlužná částka je připsána na účet Poskytovatele v plné výši u jeho banky k jeho volné dispozici.
- 6.8 Placení, které vyplývá ze Smlouvy, není Zákazník oprávněn z jakéhokoliv důvodu zdržovat, ani zúčtovat se svými nároky vůči Poskytovateli, bez jeho písemného souhlasu.
- 6.9 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.10 Poskytovatel má právo na úrok z prodlení od původně stanovené splatnosti i v případě, že na žádost Zákazníka prodlouží Poskytovatel splatnost faktury. Prodloužení splatnosti vyžaduje písemnou formu.
- 6.11 Pokud Zákazník nedodrží splatnost některé z pohledávek Poskytovatele nebo Poskytovatel zjistí, že Zákazník není běžně schopen plnit své závazky, případně jeho úvěrová schopnost vzbuzuje pochybnosti, stávají se všechny závazky Zákazníka vůči Poskytovateli okamžitě splatné, včetně těch, které jsou eventuelně kryty směnkami.
- 6.12 Pokud je Zákazník ve zpoždění s placením, má Poskytovatel právo zdržet dosud nesplněné služby ze všech Smluv se Zákazníkem, aniž to znamená porušení Smlouvy nebo právo odstoupení od ní.
- 6.13 Při použití směnky nebo šeku je placení považováno za uskutečněné, pokud tyto dokumenty byly řádně zinkasovány a protihodnota připsána na účet Poskytovatele u jeho banky k jeho volné dispozici.
- 6.14 Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, neposkytuje Poskytovatel Zákazníkovi při placení skonto nebo náhradu úroků při placení předem.
- 6.15 O změnách Ceniku včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká. Způsobem: emailovou zprávou, dopisem nebo oznámením na daňovém dokladu, a to minimálně jeden měsíc před účinností změny.
- Poskytovatel poskytne Uživateli, sjednaným způsobem ve smlouvě bod 6.,V. informace o změnách náležitostí smlouvy, dále o změnách smluvních podmínek. Uživatel má právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, bez sankcí, jestliže nové podmínky Uživatel nebude akceptovat. Uživatel 1 měsíc před nabytím účinnosti změn smlouvy uveřejní informaci.
- Poskytovatel bude postupovat dle bodu 12.2. Všeobecných podmínek a v souměřitelnosti se Smlouvou zejména s body 6.,8.
- 6.16 V případě, že Poskytovatel poskytne Zákazníkovi v rámci Služby Koncové zařízení Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Zákazníka mimořádnou zálohu (jistotu). Poskytovatel je oprávněn použít zálohu na úhradu svých nesplacených splatných pohledávek vůči Zákazníkovi. Pokud nedojde k jejímu vyčerpání přechází vlastnictví koncového zařízení do vlastnictví Zákazníka po ukončení poskytování Služby, v případě smlouvy uzavřené na dobu určitou nejméně však 24 měsíců. U smluv uzavřených na dobu neurčitou bude vrácena poměrná část zálohy Zákazníkovi do 15 dnů od deinstalace zařízení.

7. Rozsah poskytované služby

- 7.1 Poskytování příslušné Služby počíná dnem zahájení Služby.
- 7.2 Poskytovatel zajistí Zákazníkovi poskytování Služby, umožňující přístup do internetu prostřednictvím bezdrátového připojení. Z provozních důvodů Poskytovatel může změnit technické řešení Služby, pokud o tom Zákazníka předem vyrozumí.
- 7.3 Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně, 365 dní v roce s výjimkou období pro údržbu, které je každou neděli od 01.00 do 03.00 hod.
- 7.4 V případě, že dojde k událostem, které nelze v době podpisu Smlouvy předvídat a které způsobí Poskytovateli překážku v plnění jeho smluvních povinností, je Poskytovatel oprávněn posunout lhůtu plnění o dobu, o kterou tato překážka trvala a o přiměřenou dobu, potřebnou k rozběhu své normální činnosti.
- 7.5 Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu (download i upload) v intervalu delším než 70 min.
Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti (download i upload) v intervalu delším, nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 min.

8. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady (Reklamacce)

- 8.1 Osoba oprávněná jednat jménem Zákazníka ("Oprávněná osoba") může reklamovat částky účtované za Službu nebo vadně poskytování Služby Poskytovatele.
- 8.2 Případnou reklamaci proti výši vyúčtování je Zákazník povinen podat písemně do dvou měsíců od doručení příslušného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu Poskytovatele, přičemž podání reklamacce nemá odkladný účinek pro řádné zaplacení vyúčtování.
- 8.3 Reklamacce budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti reklamacce, nejpozději však do 30 kalendářních dnů.
- 8.4 V případě, že bude reklamacce shledána oprávněnou, bude Zákazníkovi poměrně vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou Službu Poskytovatele.
- 8.5 V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Zákazníkovi určena jako odpovědnost urychleně odstranit závady dle závažnosti poruchy, nejpozději však do 1 kalendářního dne od nahlášení poruchy.
- 8.6 Při odstraňování poruchy je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, kterou je Poskytovatel oprávněn podle okolností poruchy vyžadovat. V případě neposkytnutí takové součinnosti není Poskytovatel odpovědný za včasné vyřízení reklamacce a

- obnovení poskytování Služby Poskytovatele.
- 8.7 Poskytovatel odpovídá pouze za vady, které vznikly porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí Poskytovatele, jeho zaměstnance nebo obchodního zástupce. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk.
- 8.8 Poskytovatel má právo Zákazníkovi vyúčtovat náklady spojené vyřizováním reklamace týkající se poruchy v poskytování Služby, pokud se zjistí, že porucha nastala v důsledku porušení této Smlouvy Zákazníkem, popřípadě že nenastala vůbec. Stejně se postupuje i v případě, kdy byla porucha způsobena třetí osobou z důvodů nedodržení podmínek Smlouvy, včetně jejich příloh, ze strany Zákazníka.
- 8.9 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele či její části.
- 8.10 Prokázanou škodu zaviněnou Poskytovatelem podle odstavce 8.7. uhradí Poskytovatel poskytnutím Služby ve výši škody, nejvýše však ve výši 5.000,- Kč ročně. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti Smlouvy, náhrada bude vyplacena v penězích.
- 8.11 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude Uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamace do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 8.12 Žádné další záruky a závazky na sebe Poskytovatel nepřebírá, mimo případ, kdy je ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 8.13 Ručení Poskytovatele se řídí výhledně těmito Všeobecnými po podmínkami nároky, včetně nároků na náhradu škody, pokud nejsou uvedeny v těchto Všeobecných podmínkách, ať jsou jakéhokoliv druhu, jsou vyloučeny, pokud jejich původ nespočívá v úmyslu Poskytovatele nebo v jeho hrubém porušení smluvních povinností
- 8.14 Reklamace lze zaslat i SMS na telefonní čísla uvedená ve smlouvě ve tvaru :
IP xx nejede, kde xx znamená číslo přidělené IP adresy zákazníkovi uvedené ve smlouvě.
- 8.15 Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u ČTÚ
- 8.16 Bude-li reklamace týkající se rozsahu a kvality Služeb vyřízena kladně, má Uživatel nárok na zvýšení rychlosti Služby Připojení k internetu na dobu jednoho kalendářního měsíce a jde-li o telefonní služby prostřednictvím VOIP na snížení měsíční ceny o jednu třetinu. V případě kladně vyřízené reklamace o výši účtované ceny má Uživatel nárok na vrácení přeplatku do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace.
Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatele. se vrací formou dobropisu v nejbližším vyúčtování.
- 8.17 Měření kvality služby se řídí doporučeními ČTÚ – <https://www.ctu.cz/mereni-rychlosti-prenosu-dat>

9. Vyšší moc

- 9.1 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.
- 9.2 Poskytovatel zejména neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele, škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat, ušlý zisk, rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele, škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu včasného neplacení Uživatele, poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.
- 9.3 Poskytovatel neodpovídá za obsah datových toků.
- 9.4 Náhrada škody se řídí platnými právními předpisy České republiky.
Zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů
Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v účinném znění

10. Řešení sporů

- 10.1 Všechny spory mezi stranami vzniklé za Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů. Jestliže strany nedorozumí k řešení podle předchozího článku do 30 dnů, mohou se kdykoli obrátit na příslušný obecný soud nebo ČTÚ. ČTÚ rozhoduje spory o dlužná plnění mezi Uživatelem a Poskytovatelem. Spory o nájemné ze zapůjčených zařízení však rozhodují obecné soudy.
- 10.2 V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

11. Převod práva

- 11.1 Zákazník může převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na jinou stranu, která je schopna dodržovat závazky ze Smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 11.2 Poskytovatel je oprávněn převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na kteroukoli třetí stranu bez souhlasu Zákazníka.

12. Změny Smlouvy

- 12.1 Dodatky a změny Smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou, a to buď po vzájemné dohodě obou stran, nebo je Poskytovatel může provést jednostranně v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.
- 12.2 Poskytovatel má právo tyto Všeobecné podmínky změnit s tím, že je povinen tuto změnu oznámit Zákazníkovi do 30 dnů. Změny budou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele na adresu www.jiskranet.cz. Na žádost zákazníka uživatel zašle elektronicky na sdělenou adresu, běžnou poštou nebo si může osobně vyzvednout zákazník v sídle Poskytovatele. V případě, že Zákazník nebude s novým zněním Všeobecných podmínek souhlasit, může v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami vypovědět Smlouvu s Poskytovatelem. Vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ve výpovědní lhůtě se bude řídit dosavadním zněním Všeobecných podmínek účinným před jejich změnou.
- 12.3 Případné požadavky Zákazníka na změnu Smlouvy, pokud jsou Poskytovatelem akceptovány, přiměřeným způsobem prodlužují sjednanou dodací lhůtu.

13. Ochrana osobních dat

- 13.1 Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o Zákazníkovi a jeho oprávněné osobě, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu Služby, ochranu před zneužitím Služby, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce s Zákazníkem. Tyto údaje je Poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právními předpisy České republiky a a v souladu s nařízením EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů.
- 13.2 Zákazník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení nebo obchodního jména v seznamu Zákazníků Poskytovatele.
- 13.3 Zásady zpracování osobních údajů Poskytovatel samostatně zpracoval a jsou dostupné na stránkách www.jiskranet.cz

14. Různé

- 14.1 Smlouva bude vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž Zákazník a Poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.
- 14.2 V případě, že jedno nebo více ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Zákazník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto podmínek.
- 14.3 Pokud dojde k uzavření smlouvy na dobu určitou – nejméně 24 měsíců přechází vlastnictví koncového zařízení na zákazníka po této době bez dalších úhrad. V případě změny technologie zákazník nehradí nové zařízení po dobu trvání smlouvy.
- 14.4 Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 8. 2004.

Jiskra software
PaedDr. Marcela Iliadisová
IČ: 641 04 893
Sídlo: 788 04 Hradišín č. 159
Tel: 603 377 016
Email: internet@jiskranet.cz