



Všeobecné obchodní podmínky

1 Úvodní ustanovení

Společnost PROFINETWORKS s.r.o. evidovaná u rejstříkového soudu v Ostravě pod spisovou značkou C43869, vydává dle par. 273 obchodního zákoníku tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) , aby upravila základní odběratelsko-dodavatelské vztahy.

2 Základní pojmy

2.1. V těchto VOP mají následující slova tento význam:

Dodavatel, Poskytovatel, Pronajímatel: PROFINETWORKS s.r.o., Dolnostudénská 1293/8, Šumperk 78701, IČ: 28578627.

Oficiální kontakt:

- Česká pošta: PROFINETWORKS s.r.o., Uničovská 295/44, Šumperk 78701.
- Email: info@profinetworks.cz.
- Telefon: +420 777 782342.

Zákazník: fyzická nebo právnická osoba, která od Poskytovatele (Dodavatele) odebírá na základě Smlouvy nebo Objednávky Služby nebo Zboží.

VOP: definují obchodní vztah mezi Poskytovatelem (Dodavatelem, Pronajímatelem) a Zákazníkem. V souladu s nimi Poskytovatel poskytne Zákazníkovi Služby nebo Zboží. Podpisem Smlouvy nebo potvrzením Objednávky Zákazník schvaluje, že se seznámil a souhlasí se zněním VOP a že těmito VOP se řídí smluvní vztahy mezi Poskytovatelem (Dodavatelem) a Zákazníkem, pokud Smlouva nebo Nabídka, která je podkladem Objednávky, nestanoví jinak.

Služby: se rozumí Služba poskytovaná Poskytovatelem (Pronajímatelem) Zákazníkovi na základě Smlouvy nebo Objednávky uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP a Provozními podmínkami, kterými je Zákazník povinen se řídit.

Zboží: se rozumí věci movité povahy dodaná Dodavatelem Zákazníkovi na základě Smlouvy nebo Objednávky uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP a Provozními podmínkami, kterými je Zákazník povinen se řídit.

Provozní podmínky: soubor dokumentů definujících technické, organizační a cenové podmínky čerpání Služby. Tyto dokumenty mají písemnou povahu a doplňují VOP.

Smlouva: je dokument nebo soubor dokumentů definujících smluvní vztahy uzavřené mezi Poskytovatelem (Dodavatelem) a Zákazníkem. Smlouva může ujednat pravidla odlišně od VOP.

Objednávka: je dokument nebo soubor dokumentů potvrzující Nabídku a definujících smluvní vztahy uzavřené mezi Poskytovatelem (Dodavatelem) a Zákazníkem. Objednávka může ujednat pravidla odlišně od VOP, pokud byla tato změna součástí nabídky.

Nabídka: je dokument nebo soubor dokumentů vymezující specifické podmínky dodání Služby nebo Zboží a sloužící jako podklad pro uzavření Smlouvy nebo Objednávky.

3 Poskytované služby

Poskytovatel poskytuje služby v souladu s živnostenskými oprávněními a dále v souladu se zákonem číslo 127/2005 Sb

o elektronických komunikacích. Jedná se o tyto služby a tato oprávnění:

- 3.1. Velkoobchod a maloobchod. Zprostředkování obchodu a služeb.
- 3.2. Pronájem okruhů, Služby přístupu k síti Internet, Ostatní hlasové služby.
- 3.3. Poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a webové portály.
- 3.4. Pronájem a půjčování věcí movitých.
- 3.5. Kopírovací práce, Výroba zvukových a zvukově-obrazových nosičů záznamů.
- 3.6. Výroba elektrických zařízení na malém napětí.
- 3.7. Reklamní činnost.
- 3.8. Pořádání kurzů a školení.

3.1 Velkoobchod a maloobchod

Služba je poskytována ve třech variantách:

- 3.1.1. Maloobchodní prodej techniky
- 3.1.2. Velkoobchodní prodej techniky
- 3.1.3. Prodej techniky na splátky

3.1.1 Maloobchodní prodej techniky

Určení služby

Služba je určena pro všechny zákazníky, kteří chtějí koupit techniku. Zákazníkem se v tomto případě stává kdokoli, kdo s dodavatelem uzavře kupní smlouvu, případně zašle objednávku. Dodavatel neprovozuje obchod a dodávka zboží probíhá zpravidla v rámci dodávky služeb.

Zajištění služby

Dodavatel informuje zákazníka o termínu dodání zboží po podpisu kupní smlouvy nebo po odeslání objednávky. Zboží je pak dodáno zákazníkovi dohodnutým způsobem.

Řešení mimořádných stavů

V případě, kdy dojde k závadě na předmětné technice, je nutné uplatnit reklamaci na kontaktech uvedených na stránkách profinetworks.cz. Reklamace se řeší standardně.

3.1.2 Velkoobchodní prodej techniky

Služba aktuálně není poskytována.

3.1.3 Prodej techniky na splátky

Určení služby

Služba je určena pro zákazníky, kteří chtějí koupit na splátky techniku. Zákazníkem se v tomto případě rozumí především členové občanského sdružení SPKFree.Net (včetně nových členů ve fázi kandidát na členství). Technikou se v tomto případě rozumí především sortiment nabízený obchodem NETWORKSHOP.CZ, Michal Dvořák.

Zajištění služby

Službu lze získat tak, že zákazník využije nabídku aktivních členů občanského sdružení SPKFree.Net (správců, pracovníci podpory) nebo pracovníků PROFINETWORKS s.r.o. Nabídka by měla padnout při nabídce techniky například v rámci „měření signálu“.

Príslušný pracovník napíše žádost o poskytnutí služby, ve které uvede seznam požadované techniky a základní identifikaci člena (jméno, příjmení a datum narození). Tuto žádost odešle na info@profinetworks.cz.

Žádost schvaluje nebo zamítá libovolný ředitel společnosti PROFINETWORKS s.r.o. tak, aby schválené žádosti v měsíci nepřekročily stanovený finanční objem. Přihlíží se i k historii žadatele. Vyjádření k žádosti je odesláno na původní emailovou adresu obvykle do jednoho dne. Součástí vyjádření je i číslo budoucí smlouvy. V výjimečných případech, kdy se nejedná o zájemce z řad členů občanského sdružení SPKFree.Net nebo je zvolen jiný dodavatel, provádí schválení výhradně ředitel společnosti PROFINETWORKS s.r.o.

Osoba provádějící „měření signálu“ objedná potřebnou techniku v e-shopu (NETWORKSHOP.CZ) s informací, že se jedná o splátkový prodej. Eshop materiál dodá dodavateli (PROFINETWORKS s.r.o.). Prodávající připraví smlouvu a tuto zákazník podepíše poté co proběhne instalace materiálu u nájemce. Předávající pracovník také potvrdí předání materiálu dle smlouvy. Zákazník při podpisu smlouvy hradí první splátku. Na přijatou první splátku vystaví správce standardní příjmový doklad.

Průběh smlouvy

Po podpisu smlouvy vystaví dodavatel fakturu na celou částku dle smlouvy s uvedením splátkového kalendáře. Zákazník postupuje dle smlouvy, kdy vodítkem mu je vystavená faktura, a každý měsíc pošle stanovenou splátku ze smlouvy na stanovený účet ze smlouvy s variabilním symbolem stanoveným ve faktuře (číslo smlouvy je nepovinným specifickým symbolem platby). Zákazník dbá na dodržení termínu splatnosti, který je uvedený ve faktuře.

Po zaplacení poslední splátky získává kupující veškerá vlastnická práva k předmětné technice a kupní smlouva je tím naplněna. (převzetím zařízení přechází na zákazníka riziko poškození techniky avšak do úplného zaplacení všech splátek nesmí techniku přemísťovat nebo dále prodat či zastavit).

Řešení mimořádných stavů

V případě, kdy dojde k závadě na předmětné technice, je nutné uplatnit reklamaci na kontaktech uvedených ve smlouvě (případně na stránkách profinetworks.cz). Reklamace se řeší standardně.

V případech, kdy zákazník z vážných důvodů nemůže splnit své závazky, je v jeho zájmu co nejdříve kontaktovat prodávajícího a navrhnout řešení.

V případech, kdy zákazník bez vysvětlení neplní své závazky, pokusí se ho prodávající kontaktovat na některém z uvedených kontaktů. Cílem je zjistit příčinu a nalézt řešení.

V případech, kdy zákazník neplní své závazky delší dobu a přes snahu prodávajícího se situace nemění, obrátí se prodávající na soud.

3.2 Služby elektronických komunikací

Služba je poskytována ve třech variantách:

- 3.2.1. Poskytování služeb VoIP
- 3.2.2. Pronájem okruhů
- 3.2.3. Prodej konektivity (připojení k internetu)
- 3.2.5. Webhosting (game hosting, file hosting)
- 3.2.6. Serverhousing
- 3.2.7. Virtuální server
- 3.2.8. Startovací web

3.2.1 Poskytování VoIP služeb

Určení služby

Služba je určena pro všechny zákazníky, kteří chtějí využívat telefonii přes internet.

Zajištění služby

Na základě podepsané smlouvy obdrží zákazník přidělené geografické číslo (případně převedené číslo) a heslo. Zákazník drží heslo v tajnosti, protože slouží k jednoznačné identifikaci zákazníka. Realizované hovory probíhají pouze po úspěšném ověření hesla (toto zajišťuje VoIP zařízení u zákazníka). Poskytovatel služby je oprávněný požadovat úhradu takto provedených hovorů. V případě kompromitace hesla je v zájmu zákazníka, aby si okamžitě vyžádal heslo nové.

Zákazník je povinen využívat přidělené číslo v místě, které je uvedené na smlouvě. Je výslovně zakázáno uskutečňovat hovory z jiného místa.

Tišňové hovory na čísla 150, 155, 156, 158, 112 jsou bezplatná a jsou směrována na nejbližší dispečink IZS.

Poskytovatel zajišťuje v souladu se zákonem přenos čísla od jiného poskytovatele. V tomto případě musí zákazník ve smlouvě s poskytovatelem uvést požadavek na přenos čísla a přiložit řádně podepsanou žádost o změnu poskytovatele služby (nebo formulář výpověď s přenesením, dále oboje jen „Výpověď s přenesením“ - tento formulář obsahuje právní úkon směřující k ukončení smlouvy u opuštěného operátora). Poskytovatel odpovídá za řádné doručení formuláře „Výpovědi s přenesením“ opuštěnému poskytovateli, bez kterého nemůže být číslo přeneseno, pokud jej tímto formulářem účastník k podání výpovědi zplnomocnil. Pak bude 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 přijímajícími Poskytovateli, případně ve lhůtě delší, byla-li ve formuláři „Výpověď s přenesením“ taková uvedena (Tento krok znamená ukončení původní smlouvy, pokud tak účastník již neučinil dříve).

Poskytovatel poskytuje omezenou záruku na kvalitu hovorů. Ze záruky vylučuje závady, které vznikají kvůli kvalitě internetového připojení, kterou nemůže ovlivnit. Poskytovatel garantuje, že při prvním výskytu vady provede bezplatně diagnostiku pro určení příčiny. V případě, kdy bude linka nezpůsobilá pro provoz VoIP umožní zákazníkovi předčasně ukončit smlouvu o poskytování VoIP služeb.

Poskytovatel služby je povinen na základě zákona 127/2005 Sb. Předávat osobní údaje zákazníků za účelem vydání JTS (telefonní seznam). Toto se však děje pouze za předpokladu, že zákazník udělí svůj souhlas ve smlouvě.

Přesný popis služby je na produktovém listu „VoIP“.

Řešení mimořádných stavů

V případě, kdy dojde k závadě, je nutné závadu neprodleně nahlásit na kontaktech uvedených ve smlouvě. Rychlost řešení se odvíjí od sjednané úrovně garance.

Zákazník má právo podat reklamaci poskytovaných služeb nebo reklamaci vyúčtování. Reklamaci musí zákazník podat bez zbytečného odkladu a to maximálně ve lhůtě 2 měsíců od obdržení vyúčtování. Reklamaci je možné podat poštou, datovou schránkou nebo emailem. Poskytovatel reklamaci vyřídí do 30 ti dnů.

V případech, kdy zákazník není spokojený se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit ve lhůtě 30-ti dnů se stížností k ČTU.

3.2.2 Pronájem okruhů

Určení služby

Služba je určena pro všechny zákazníky, kteří chtějí na úrovni IP propojit vybraná místa.

Zajištění služby

Pokud to technická situace dovolí, zajistí poskytovatel propojení dohodnutých bodů. Poskytovatel odpovídá za chování spoje od portu, kde službu předává. Poskytovatel garantuje funkčnost linky s dostupností 95%. Funkčnost linky se ověří příkazem ping.

Řešení mimořádných stavů

V případě, kdy dojde k závadě, je nutné závadu neprodleně nahlásit na kontaktech uvedených ve smlouvě. Rychlost řešení se odvíjí od sjednané úrovně garance.

3.2.3 Prodej konektivity

Poskytovatel zajišťuje tři formy této služby:

- 3.2.2.1 Konektivita pro firemní zákazníky
- 3.2.2.2 Konektivita pro členy OS SPKFree.Net
- 3.2.2.3 Portová konektivita

3.2.3.1 Konektivita pro firemní zákazníky

Určení služby

Služba je určena výhradně pro OSVČ nebo právnické osoby, kteří chtějí zajistit připojení k internetu.

Zajištění služby

Vlastní službě předchází bezplatné ověření dostupnosti služby technikem u potenciálního zákazníka. Pokud je služba dostupná zákazník si vybere požadovanou službu.

Poskytovatel nabízí služby vyhrazené a garantované konektivity. U této služby má zákazník zajištěno, že rychlost připojení v 95% doby nebude nižší než sjednaná garantovaná rychlost.

Jako alternativu nabízí poskytovatel služby sdílené a garantované konektivity. U této služby má zákazník zajištěno, že rychlost připojení bude v 95% doby vyšší než minimální hodnota. Maximální hodnota je daná technologií připojení (typicky 12 Mbit) a minimální hodnota je daná agregací 1:24 (typicky 512kbit).

Doplňkem obou variant je služba garance dojezdu technika bod 3.3.4 těchto podmínek. Tato služba upravuje pravidla pro poskytování servisu připojení. Standardně je součástí Konektivity garance STANDARD.

Zákazník může zakoupenou konektivitu použít výhradně pro svou potřebu (pro potřebu společnosti, jejích zaměstnanců apod). Její zpřístupnění třetí osobě (i bezplatně) je považováno za hrubé porušení smlouvy. Při porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněný okamžitě odstoupit od smlouvy a naúčtovat zákazníkovi smluvní pokutu.

Zákazník nesmí měnit přidělenou konfiguraci, explicitně konfiguraci IP adresy. Při porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněný naúčtovat vzniklé náklady a smluvní pokutu.

Zákazník odpovídá za zabezpečení své techniky tak, aby svým provozem neporušoval platné zákony. Musí dbát především dodržování autorského práva a bránit šíření SPAMu. Při porušení této povinnosti má poskytovatel právo podniknout nezbytné kroky k nápravě stavu včetně odpojení zákazníka od sítě. Za opětovné připojení si poskytovatel má právo účtovat smluvní pokutu.

Přesný popis služby je na produktovém listu „Připojení k internetu“.

Řešení mimořádných stavů

V případě, kdy dojde k závadě, je nutné závadu neprodleně nahlásit na kontaktech uvedených ve smlouvě. Rychlost řešení se odvíjí od sjednané úrovně garance.

Pokud zákazník hlásí nesprávnou rychlost, připojí k hlášení i výsledek testu na portálu rychlost.cz nebo speedtest.net. V případě, kdy ověřuje rychlost technik na místě na základě reklamace je naměřená rychlost na uvedených portálech zásadním kritériem pro posouzení reklamace.

3.2.3.2 Konektivita pro členy OS SPKFree.Net

Určení služby

Služba je určena výhradně pro členy občanského sdružení SPKFree.Net.

Zajištění služby

Pokud je zákazník připojen k síti OS SPKFree.Net může požádat o tuto službu. Pokud dojde k ukončení členství zákazníka v OS SPKFree.Net, končí ke stejnému dni platnost smlouvy.

Služba je poskytována podle pravidel OS SPKFree.Net. Je poskytována bez garance rychlosti nebo garance dostupnosti.

Zákazník může zakoupenou konektivitu použít výhradně pro svou potřebu (pro potřebu své domácnosti). Její zpřístupnění třetí osobě (i bezplatně) je považováno za hrubé porušení smlouvy. Při porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněný okamžitě odstoupit od smlouvy a naúčtovat zákazníkovi smluvní pokutu.

Zákazník nesmí měnit přidělenou konfiguraci, explicitně konfiguraci IP adresy. Při porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněný naúčtovat vzniklé náklady a smluvní pokutu.

Zákazník odpovídá za zabezpečení své techniky tak, aby svým provozem neporušoval platné zákony. Musí dbát především dodržování autorského práva a bránit šíření SPAMu. Při porušení této povinnosti má poskytovatel právo podniknout nezbytné kroky k nápravě stavu včetně odpojení zákazníka od sítě. Za opětovné připojení si poskytovatel má právo účtovat smluvní pokutu.

Přesný popis služby je na produktovém listu „Připojení k internetu“.

Řešení mimořádných stavů

V případě, kdy dojde k závadě, je nutné závadu neprodleně nahlásit na kontaktech uvedených ve smlouvě. Poskytovatel prověří stav a navrhne řešení.

Pokud zákazník hlásí nesprávnou rychlost, připojí k hlášení i výsledek testu na portálu rychlost.cz nebo speedtest.net. V případě, kdy ověřuje rychlost technik na místě na základě reklamace je naměřená rychlost na uvedených portálech zásadním kritériem pro posouzení reklamace.

Zveřejňování informací dle bodu 4 (výpadky a odstávky) probíhá na stránkách <http://spkfree.cz>.

3.2.3.3 Portová konektivita

Určení služby

Služba je určena pro zákazníky, kteří chtějí na vybraných centrálních místech připojit svou techniku. Jedná se tedy o připojení vlastního serveru v rámci služby serverhousingu.

Zajištění služby

Na základě potřeb zákazníka je dohodnuta rychlost připojení. Jedná se buď o vyhrazenou kapacitu s pevnou platbou za dohodnutou rychlost. Nebo o sdílenou kapacitu s dohodnutou maximální rychlostí a placenou dle skutečných přenosů. Rychlost i cena vychází ze smlouvy. Poskytovatel garantuje funkčnost linky s dostupností 95%

Zákazník si zakoupenou konektivitu může libovolně využít. Může ji zpřístupnit (i za úplatu) třetím osobám.

Zákazník nesmí měnit přidělenou konfiguraci, explicitně konfiguraci IP adresy. Při porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněný naúčtovat vzniklé náklady a smluvní pokutu.

Zákazník odpovídá za zabezpečení své techniky tak, aby svým provozem neporušoval platné zákony. Musí dbát především dodržování autorského práva a bránit šíření SPAMu. Při porušení této povinnosti má poskytovatel právo podniknout nezbytné kroky k nápravě stavu včetně odpojení zákazníka od sítě. Za opětovné připojení si poskytovatel má právo účtovat smluvní pokutu.

Řešení mimořádných stavů

V případě, kdy dojde k závadě, je nutné závadu neprodleně nahlásit na kontaktech uvedených ve smlouvě. Rychlost řešení se odvíjí od sjednané úrovně garance.

3.2.4 Server hosting

Poskytování služby bylo ukončeno a nahrazeno službou 3.2.7.

3.2.5 Webhosting (game hosting, file hosting)

Určení služby

Služba je poskytována pro všechny zákazníky, kteří chtějí vystavit svá data na internetu

Zajištění služby

Poskytovatel přidělí zákazníkovi na základě smlouvy prostor na jednom serveru. Zákazník obdrží přístupové jméno a heslo pro správu své prezentace. Cena je zpoplatněna paušálně dle podmínek dohodnutých ve smlouvě. Poskytovatel garantuje 95% dostupnost prezentace. Správa prostoru poskytovatelem není součástí této služby, ale může být smluvně dojednána nad její rámec.

Řešení mimořádných stavů

V případě, kdy dojde k závadě, je nutné závadu neprodleně nahlásit na kontaktech uvedených ve smlouvě. Rychlost řešení se odvíjí od sjednané úrovně garance.

3.2.6 Server housing

Určení služby

Služba je určena pro všechny zákazníky, kteří chtějí umístit svou techniku (server) do některého centrálního bodu poskytovatele.

Zajištění služby

Poskytovatel přidělí zákazníkovi na základě smlouvy prostor (policí nebo místo v RACKu) v centrálním bodu. Dále mu zde umožní připojení k elektrické energii, případně zálohové energii a umožní využít službu portové konektivity 3.2.3.3.

Přístup zákazníka k technice je možný jen za asistence technika poskytovatele. Výjezd technika se objednává na kontaktech ze smlouvy.

Řešení mimořádných stavů

V případě, kdy dojde k závadě, je nutné závadu neprodleně nahlásit na kontaktech uvedených ve smlouvě. Rychlost řešení se odvíjí od sjednané úrovně garance.

3.2.7 Virtuální server

Určení služby

Služba je určena pro všechny zákazníky, kteří nechtějí investovat do vlastního technického vybavení, ale chtějí mít „vlastní server“ pro internetové aplikace.

Zajištění služby

Poskytovatel přidělí zákazníkovi na základě smlouvy virtuální server, ke kterému mu vytvoří přístupové údaje. Správa virtuálního serveru poskytovatelem není součástí této služby, ale může být smluvně dojednána nad její rámec. Poskytovatel garantuje 95% dostupnost virtuálního serveru z internetu.

Řešení mimořádných stavů

V případě, kdy dojde k závadě, je nutné závadu neprodleně nahlásit na kontaktech uvedených ve smlouvě. Rychlost řešení se odvíjí od sjednané úrovně garance.

3.2.8 Startovací web

Určení služby

Služba je určena pro všechny zákazníky, kteří chtějí rychle vytvořit jednoduché webové stránky.

Zajištění služby

Zákazník sdělí poskytovateli požadovaný obsah stránek formou jednotného formuláře. Poskytovatel data zadá do systému startovacího webu. Ihned po zadání dat jsou stránky funkční. Zákazník zkontroluje výslednou podobu, a pokud odpovídá zadání z formuláře stránky převezme.

Standardní součástí služby je vytvoření stránek dle formuláře a jejich vystavení po dobu platnosti smlouvy. Případné aktualizace jsou nad rámec smlouvy a řeší se individuální domluvou stran. Poskytovatel nabízí i další doplňkové služby, které lze doobjednat:

- registrace stránek do katalogů, která zvýší dohledatelnost stránek pro vyhledávače
- specifický design, který umožní použití vlastního loga nebo firemních barev
- fotogalerie, která umožní prezentaci vlastních fotek

Řešení mimořádných stavů

V případě, kdy dojde k závadě, je nutné závadu neprodleně nahlásit na kontaktech uvedených ve smlouvě. Rychlost řešení se odvíjí od sjednané úrovně garance. V případě, kdy není žádná ujednána postupuje se dle pravidel typu STANDARD.

3.3 Poskytování SW, Poradensví IT a zpracování dat, webové portály

Služba je poskytována ve třech variantách:

- 3.3.1. Poskytování SW
- 3.3.2. Poradenství, IT služby a zpracování dat
- 3.3.3. Webové portály a související služby
- 3.3.4. Služby garance servisu

3.3.1 Poskytování SW

Určení služby

Služba je určena pro všechny zákazníky, kteří chtějí využívat SW, který vlastní poskytovatel.

Zajištění služby

Podmínky služby jsou vždy detailně upřesněné v příslušné smlouvě.

3.3.2 Poradenství, IT služby a zpracování dat

Určení služby

Služba je určena pro zákazníky, kteří mají zájem o odborné technické služby.

Zajištění služby

Služba je poskytována ve dvou formách. První formou jsou práce na základě objednávky. Druhou formou je práce na základě „garance servisu“.

Zákazník zpravidla na základě nabídky zašle objednávku na požadované služby. Poskytovatel tuto objednávku v případě souhlasu potvrdí. Plnění služeb pak probíhá v souladu s objednávkou. U rozsáhlejších úkolů může být vztah místo objednávky upraven smlouvou.

Pokud zákazník potřebuje okamžitý zásah v rámci služby garance dojezdu, vypouští se proces objednávky. V této zrychlené variantě postačí telefonický pokyn zákazníka k výjezdu technika.

Provedené práce jsou dokumentovány v pracovním výkazu, který potvrdí zástupce zákazníka. Pracovní výkaz slouží, jako příloha k fakturaci služeb.

3.3.3 Webové portály a související služby

Určení služby

Služba je určena pro zákazníky, kteří potřebují zajistit webovou prezentaci. Jedná se především o registraci a údržbu domény zákazníka. Dále pak o vytvoření prezentace. V neposlední řadě pak i umístění prezentace do hostingu či virtuálního serveru a průběžná správa a optimalizace.

Zajištění služby

Služby jsou zajišťovány vysoce individuálně a jsou detailně popsány ve smlouvě.

3.3.4 Služby garance servisu

Určení služby

Služba je určena pro všechny zákazníky, kteří chtějí mít garanci řešení případných problémů.

Zajištění služby

Na základě zvolené služby poskytovatel zajistí službu garanci dojezdu. Služba spočívá v tom, že technik poskytovatele dorazí k zákazníkovi k řešení problému v časovém limitu, který odpovídá zvolené službě. U případů, které lze řešit vzdáleným přístupem, se za začátek řešení považuje chvíle, kdy se technik poskytovatele připojí k technickým prostředkům zákazníka.

Poskytovatel nabízí více variant dané služby, které se liší rychlostí dojezdu technika a komunikačními prostředky. Přesný popis služby je na produktovém listu „Správa techniky a sítě“.

3.4 Pronájem movitých věcí

Služba je poskytována ve variantě:

3.4.1. Pronájem techniky

3.4.1 Pronájem techniky

Určení služby

Služba je určena pro zákazníky, kteří chtějí pronajmout techniku. Zákazníkem se v tomto případě rozumí především členové občanského sdružení SPKFree.Net (včetně nových členů ve fázi kandidát na členství). Technikou se v tomto případě rozumí především sortiment nabízený obchodem NETWORKSHOP.CZ, Michal Dvořák.

Zajištění služby

Službu lze získat tak, že zákazník využije nabídku aktivních členů občanského sdružení SPKFree.Net (správců, pracovníků podpory) nebo pracovníků PROFINETWORKS s.r.o. Nabídka by měla padnout při nabídce techniky například v rámci „měření“.

Příslušný pracovník napíše žádost o poskytnutí služby, ve které uvede seznam požadované techniky a základní identifikaci člena (jméno, příjmení a datum narození). Tuto žádost odešle na info@profinetworks.cz.

Žádost schvaluje nebo zamítá libovolný ředitel společnosti PROFINETWORKS s.r.o. tak, aby schválené žádosti v měsíci nepřekročily stanovený finanční objem. Přihlíží se i k historii žadatele. Vyjádření k žádosti je odesláno na původní emailovou adresu obvykle do jednoho dne. Součástí vyjádření je i číslo budoucí smlouvy. V výjimečných případech, kdy se nejedná o zájemce z řad členů občanského sdružení SPKFree.Net nebo je zvolen jiný dodavatel, provádí schválení výhradně ředitel společnosti PROFINETWORKS s.r.o.

Správce materiál objedná s informací, že se jedná o pronájem a uvede číslo smlouvy. Obchod materiál dodá spolu s dvěma výtisky smlouvy (pronajímatelem je PROFINETWORKS s.r.o.). Správce materiál dodá a zajistí podpis smlouvy, sám se podepíše do pole „předal“ a jeden výtisk odevzdá do kanceláře PROFINETWORKS s.r.o. A druhý nechá u zákazníka.

Průběh smlouvy

Po podpisu smlouvy vystaví dodavatel fakturu vždy na aktuální kalendářní rok s uvedením měsíčního splátkového kalendáře. Zákazník postupuje dle smlouvy, kdy vodítkem mu je vystavená faktura, a každý měsíc pošle stanovený nájem ze smlouvy na stanovený účet ze smlouvy s variabilním symbolem stanoveným ve faktuře (číslo smlouvy je nepovinným specifickým symbolem platby). Zákazník dbá na dodržení termínu splatnosti, který je uvedený ve faktuře.

Řešení mimořádných stavů

V případě, kdy dojde k závadě na předmětné technice, je nutné uplatnit reklamaci na kontaktech uvedených ve smlouvě (případně na stránkách profinetworks.cz). Reklamace se řeší standardně.

V případech, kdy zákazník z vážných důvodů nemůže splnit své závazky, je v jeho zájmu co nejdříve kontaktovat pronajímatele a navrhnout řešení.

V případech, kdy zákazník bez vysvětlení neplní své závazky, pokusí se ho prodávající kontaktovat na některém z uvedených kontaktů. Cílem je zjistit příčinu a nalézt řešení.

V případech, kdy zákazník neplní své závazky delší dobu a přes snahu prodávajícího se situace nemění, obrátí se prodávající na soud.

3.5 Kopírovací práce, Výroba nosičů záznamů

Služba je poskytována ve variantě:

3.5.1. Kopírovací práce a výroba nosičů záznamů

3.5.1 Kopírovací práce a výroba nosičů záznamů

Služba zrušena společně s provozovnou NetPoint.

3.6 Výroba elektrických zařízení na malém napětí

Služba zatím není poskytována.

3.7 Reklamní činnost

Služba zatím není poskytována.

3.8 Pořádání kurzů a školení

Služba zrušena společně s provozovnou NetPoint.

4 Práva a povinnosti Poskytovatele (Dodavatele)

Povinností poskytovatele (dodavatele) je dodat službu nebo zboží v souladu s objednávkou (smlouvou) a těmito podmínkami. Při poskytování služby zachovávat pravidla slušnosti a postupovat v zájmu zákazníka. Během služby, ale i po jejím ukončení zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích získaných v souvislosti s dodávkou. Podle charakteru práce vést průkaznou dokumentaci poskytnutí služby (předání zboží).

Povinností poskytovatele je řešit případné problémy se službou bez zbytečného odkladu po jejich oznámení zákazníkem.

Povinností poskytovatele je provést změny parametrů služeb na žádost zákazníka a v souladu se smlouvou a těmito podmínkami.

Povinností poskytovatele je zveřejnit na svých stránkách případně předem plánované odstávky.

Povinností poskytovatele je v předstihu upozornit zákazníky na změnu obchodních podmínek.

Poskytovatel má právo na včasnou úhradu fakturovaných služeb či zboží. V případě pozdních úhrad má poskytovatel (dodavatel) právo účtovat penále či smluvní pokuty.

Poskytovatel má právo přerušit poskytování služeb, pokud je zákazník ve zpoždění s úhradou faktury déle než měsíc. Toto přerušení poskytování služeb se nepovažuje za porušení povinností poskytovatele a smlouva je nadále platná, zákazníkovi trvá povinnost platit. Navíc má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit a uplatnit smluvní sankci.

Poskytovatel má právo nahrávat veškeré telefonické hovory především jako doklad o uzavřených smlouvách a jejich průběhu.

5 Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo na kvalitní zboží nebo včasné a kvalitní služby odpovídající sjednaným podmínkám.

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy. Pokud smluvní vztah vznikl na základě smlouvy, jsou podmínky upraveny smlouvou případně těmito obchodními podmínkami. Pokud smluvní vztah vznikl na základě objednávky nebo telefonicky, může zákazník odstoupit okamžitě, ale poskytovatel má právo vyúčtovat vzniklé náklady a poplatek za storno objednávky.

Povinností zákazníka je za dodanou službu či zboží řádně a včas zaplatit. Povinností zákazníka je uhradit penále z pozdních úhrad či případná smluvní pokuty dle těchto obchodních podmínek.

Povinností zákazníka je případnou neschopnost dostat svým závazkům včas řešit. Pokud se zákazník bude chovat odpovědně a bude mít snahu situaci řešit, bude se poskytovatel (dodavatel) snažit dohodnout i za cenu úpravy splátkového kalendáře.

Povinností zákazníka je ohlásit poskytovateli vzniklé závady.

Povinností zákazníka je užívat službu v souladu s platnými předpisy a dále si počínat tak, aby svou činností nenarušoval chod služby. Explicitně uvádíme nutnost antivirového zabezpečení pro minimalizaci rizika šíření virů či spamů.

Povinností zákazníka je informovat poskytovatele o změnách identifikačních údajů zákazníka.

Povinností zákazníka je reagovat na výzvu poskytovatele a okamžitě sjednat nápravu v případě, kdy zákazník neplní své povinnosti. Nesplnění této povinnosti opravňuje poskytovatele k přerušení poskytování služby. V tomto případě je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy a jednorázově vyúčtovat částku, zbývající do konce smlouvy.

Povinností zákazníka je vytvořit poskytovateli nezbytnou součinnost pro provedení služby. Myslí se tím především přístup do potřebných prostor a přítomnost kvalifikované osoby. Poskytovatel má právo účtovat poplatek za marný výjezd v případě, kdy se pracovník poskytovatele dostaví na místo k zákazníkovi a ten nezajistí potřebnou součinnost a znemožní tím poskytovateli provádět dohodnuté práce.

Povinností zákazníka je zachovávat pravidla slušnosti. Opakované urážky či nadávky jsou považovány za hrubé porušení smlouvy a dávají poskytovateli právo okamžitě odstoupit od smlouvy.

6 Cena za poskytované služby a zboží a jejich vyúčtování

Cena za služby se řídí platným ceníkem uveřejněným na stránkách www.profinetworks.cz a může být odchylně sjednána v objednávce nebo smlouvě. Poskytovatel si vyhrazuje provést změnu cen. Zákazník musí být o této změně informován minimálně měsíc předem a v případě nesouhlasu se změnou má právo odstoupit od smlouvy.

Poskytovatel vystavuje na služby či zboží řádné daňové doklady. Fakturační období je standardně jeden měsíc, pokud smlouva či objednávka nestanoví jinak. Faktury jsou vystavovány k poslednímu dni měsíce, pokud smlouva či objednávka nestanoví jinak.

Vyúčtování služeb je přednostně doručováno s elektronickým podpisem prostřednictvím emailu. Pokud zákazník vyžaduje tištěné vyúčtování je poskytovatel (dodavatel) oprávněn účtovat poplatek za tištěné vyúčtování.

Zákazník má právo na reklamaci vyúčtování. Tato reklamační žádost musí být doručena poskytovateli písemně do 30 dnů od doručení vyúčtování zákazníkovi. Na vyřízení reklamační žádosti má poskytovatel 30 dnů.

Pokud poskytovatel zjistí ve vyúčtování chybu (rozpor mezi částkou vyúčtovanou a tou co měla být vyúčtována) má právo ve lhůtě šesti měsíců opravit tuto chybu dodatečným vyúčtováním.

V případě pozdní úhrady má poskytovatel právo účtovat penále (úrok z prodlení) ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.

V případě, že je zákazník v prodlení s úhradou faktury, vyvine poskytovatel (dodavatel) maximální úsilí k nápravě stavu. Po 14 ti dnech zašle emailem upozornění – první výzvu. Po 21 dnech se pokusí zákazníka informovat telefonicky. Po 30ti dnech zašle upozornění – druhou výzvu doporučenou poštou. V návaznosti na tyto kroky je poskytovatel (dodavatel) oprávněn účtovat smluvní pokuty.

Smluvní pokuty (s DPH)

Telefonické upozornění na pozdní úhradu	10 Kč
Zaslání druhé výzvy na pozdní úhradu	100 Kč
Zásah do konfigurace připojení (změna IP adresy)	1.000 Kč
Neoprávněné zpřístupnění služby třetí osobě	30.000 Kč
Opětovné zapojení linky zablokované pro porušení povinností zákazníka (odesílání SPAMu, šíření virů, DOS útok, pokus o prolomení hesla)	250 Kč
Sankce za nevrácení techniky v termínu	100% hodnoty techniky ze smlouvy
Sankce za ztrátu hodnoty techniky	5% z (původní cena – aktuální cena) za každý měsíc používání (max. Původní cena)

Poplatky (s DPH)

Zaslání tištěné faktury u částky do 1000 Kč	50 Kč
Neoprávněná reklamační žádost	300 Kč
Řešení reklamační žádosti u zákazníka, kdy se neprokáže reklamovaná vada	500 Kč
Marný výjezd (dohodnutý výjezd k zákazníkovi, kdy zákazník nezajistí nezbytnou součinnost)	500 Kč
Storno potvrzené objednávky (zrušení potvrzené objednávky)	1000 Kč

7 Vznik a zánik smluvního vztahu

Smluvní vztah vzniká oboustranným podpisem smlouvy, průběh smlouvy je dokumentován pracovními výkazy nebo zápisy. Končí po naplnění smlouvy.

Smluvní vztah vzniká potvrzením objednávky, průběh smlouvy je dokumentován pracovními výkazy a končí splněním objednávky.

Smluvní vztah vzniká telefonickou objednávkou, průběh smlouvy je dokumentován pracovními výkazy a končí splněním objednávky.

Smluvní vztah lze ukončit dohodou obou stran. Dohoda musí mít písemnou podobu.

Smluvní vztah lze ukončit jednostrannou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začíná běžet první den měsíce po doručení výpovědi druhé straně, pokud smlouva či objednávka nestanoví jinak.

Smluvní vztah vzniklý na základě objednávky nebo na základě telefonické objednávky je možné vypovědět s okamžitou platností.

Smluvní vztah může zákazník ukončit s platností v den doručení výpovědi druhé straně pro hrubé porušení podmínek, kterým je stav, kdy poskytovatel (dodavatel) neposkytuje sjednanou službu či zboží a nejeví snahu stav nijak řešit.

Smluvní vztah může poskytovatel (dodavatel) ukončit s platností v den doručení výpovědi druhé straně pro hrubé porušení podmínek, kterým je stav, kdy je zákazník v prodlení s úhradami faktur déle než 30 dní.

8 Reklamace, Odpovědnost za škodu

Tento bod popisuje standardní způsob vyřizování reklamace. V případě, že jsou u popisu konkrétní služby uvedena jiná pravidla, pak mají přednost před tímto standardním postupem.

Zákazník má právo reklamovat poskytnuté služby nebo dodané zboží. U zboží je záruční doba daná zákonem. U služeb je nutné reklamaci uplatnit neprodleně, maximálně však do 15ti dnů od poskytnutí služby. Tato reklamace musí být provedena písemně. Poskytovatel (dodavatel) má na vyřízení reklamace 30 dnů.

Pokud potřebuje poskytovatel k vyřešení reklamace provést šetření u zákazníka, poskytne mu zákazník potřebnou součinnost.

Pokud bude reklamace uznána má zákazník nárok na slevu. U zboží pak má nárok na opravu, slevu cenu či vrácení kupní ceny, dle závažnosti vady podle posouzení dodavatelem.

Pokud nebude reklamace uznána má poskytovatel nárok na poplatek za neoprávněnou reklamaci.

V případě omezení nebo neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi určena jako odpovědnost urychleně odstranit závady dle závažnosti poruchy v souladu se sjednanými garancemi.

Služby souvisejících s přenosem dat jsou závislé na externích dodávkách elektrické energie. Zákazník bere na vědomí, že musí strpět přerušení dodávky služeb ve chvílích, kdy elektrická distribuční síť nedodává potřebný proud pro fungování technologie poskytovatele.

Poskytovatel odpovídá jen za škodu, kterou přímo způsobil poskytnutím služby v rozporu s platnými předpisy. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk.

Poskytovatel neodpovídá za škody, které vznikly v důsledku nefunkčnosti služby.

9 Závěrečná ustanovení

Poskytovatel má právo tyto Všeobecné podmínky změnit. Tuto změnu zveřejní 1 měsíc před vstoupením v platnost na svých webových stránkách a ve své provozovně. Dále bude o této změně informovat zákazníky společně s vyúčtováním služeb.

V případě, kdy změnou Všeobecných obchodních podmínek dojde ke změně podstatných náležitostí smluvního vztahu v neprospěch účastníka, má účastník právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce

Vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ve výpovědní lhůtě se bude řídit dosavadním zněním Všeobecných podmínek účinným před jejich změnou.

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 se směrnicí o ochraně osobních údajů a s právními předpisy České republiky.

Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost 1.5.2014.

Martin Symerský
ředitel společnosti