



Všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací

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:

Poskytovatel: 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 odebírá na základě Smlouvy využívá Služby elektronických komunikací.

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

Služby: se rozumí Služba poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem 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 a Zákazníkem. Smlouva může ujednat pravidla odlišně od VOP.

3 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.

Služba zajišťuje přístup k tísňovým číslům včetně lokalizace volajícího.

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

Tísňové 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 opouštěného operátora). Poskytovatel odpovídá za řádné doručení formuláře „Výpovědi s přenesením“ opouštěnému 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.

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.

4 Konektivita

Určení služby

Služba je určena pro všechny osoby, které chtějí zajistit připojení k internetu a jsou v dosahu vysílačů.

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 době definované Dostupností nebude nižší než sjednaná garantovaná rychlost.

Jako alternativu nabízí poskytovatel služby sdílené konektivity. U této služby má zákazník zajištěno, že rychlost připojení bude v době definované Dostupností blízká obvyklé rychlosti. Maximální hodnota je dohodnutá smlouvou a je omezena technologií připojení (typicky 12 Mbit), minimální hodnota je daná agregací 1:24 (typicky 512kbit) a obvyklá se pohybuje kolem 2/3 maximální rychlosti (typicky 8Mbit).

K připojení k síti poskytovatele je potřeba koncové zařízení. U většiny služeb je toto zařízení v ceně služby a dodává ho poskytovatel. Pokud si zařízení zajišťuje zákazník sám, musí zařízení odpovídat používaným standardům.

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 oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy a naúčtovat zákazníkovi smluvní pokutu.

Zákazník nesmí měnit přidělenou konfiguraci, explicitně konfiguraci IP adresy. Při porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn 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.

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.

5 Konektivita pro členy Spolku SPKFree.Net

Určení služby

Služba je určena výhradně pro členy Spolku SPKFree.Net.

Zajištění služby

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

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 oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy a naúčtovat zákazníkovi smluvní pokutu.

Zákazník nesmí měnit přidělenou konfiguraci, explicitně konfiguraci IP adresy. Při porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn 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. 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>.

6 Servisní služby

Určení služby

Služba doplňuje konektivitu a zákazník si sám volí úroveň služby

Zajištění služby

Každý zákazník má k dispozici linku podpory, která slouží pro hlášení problémů a pro konzultace technických dotazů. Aktuální kontakty najdete na webových stránkách poskytovatele v sekci kontakty.

Nahlášené problémy zkouší poskytovatel vyřešit vzdáleně a pokud to nelze je naplánován výjezd technika na místo k zákazníkovi. Rychlost výjezdu se odvíjí od typu požadavku a od dohodnutého typu garance. Aktuální nabídku garancí najdete na webových stránkách poskytovatele v sekci garance.

7 Práva a povinnosti Poskytovatele

Povinností poskytovatele je dodat službu v souladu se 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.

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 případné předem plánované odstávky.

Povinností poskytovatele je upozornit zákazníky na změnu obchodních podmínek měsíc předem. Informaci zveřejní na svých webových stránkách, v provozovnách a zašle je společně s měsíčním vyúčtováním všem zákazníkům.

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.

Poskytovatel má právo řídit provoz sítě tak, aby byla zajištěna její funkčnost. Jedná se zejména o férové rozdělení rychlosti, které chrání páteří spoje před přetížením.

Poskytovatel má právo omezit dočasně nebo trvale specifické služby, které jsou zneužívány ke kybernetickým útokům.

8 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. Podmínky jsou upraveny smlouvou a těmito obchodními podmínkami.

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 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.

9 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 ve smlouvě. Cena je sjednána buď „jako koncová“ (včetně DPH), toto se používá typicky u smluv s neplátcí DPH. Nebo je sjednána cena bez DPH, ke které se při vyúčtování přičte částka DPH vyčíslená podle aktuálních platných zákonů. Tento postup se uplatňuje obvykle mezi plátcí daně z příjmu. 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. Zákazník uděluje souhlas pro tuto formu zasílání faktur. Pokud by zákazník nesouhlasil s elektronickou formou, ujednájí si písemnou formu ve smlouvě. Poskytovatel (dodavatel) vyhoví žádosti o změnu formy i kdykoli později v průběhu plnění. Poskytovatel (dodavatel) je oprávněn účtovat poplatek doručení tištěné formy vyúčtování.

Zákazník má právo na reklamaci vyúčtování. Tato reklamáce musí být doručena poskytovateli písemně do dvou měsíců od doručení vyúčtování zákazníkovi. Pokud není vyúčtování řádně reklamováno, považuje se za správné a schválené. Na vyřízení reklamáce 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.

Platby zákazníka se k vystaveným daňovým dokladům přiřazují na základě variabilního symbolu. Daňový doklad je považován za uhrazený ve chvíli připsání platby na účet poskytovatele (dodavatele) se správným variabilním symbolem nebo příjmem hotovostní platby. Při omylu ve variabilním symbolu vyvinou obě strany maximální úsilí v identifikaci platby a nápravě stavu. Poskytovatel (dodavatel) si vyhrazuje právo přiřadit platbu ke starší neuhrazené pohledávce stejného zákazníka.

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 reklamáce	300 Kč
Řešení reklamáce 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

10 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 lze ukončit dohodou obou stran. Dohoda musí mít písemnou podobu.

Smluvní vztah lze ukončit jednostrannou výpovědí, kdy smluvní vztah končí na konci měsíce, kdy je výpověď doručena.

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

Smluvní vztah může poskytovatel 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.

11 Reklamacce, 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. U služeb je nutné reklamaci uplatnit neprodleně, maximálně však do 15-ti dnů od poskytnutí služby. Tato reklamacce 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 reklamacce uznána má zákazník nárok na slevu.

V případech, kdy zákazník - spotřebitel není spokojený se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit ve lhůtě 30-ti dnů se stížností k ČTU (<https://www.ctu.cz>), který je příslušný k mimosoudnímu řešení sporů.

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 přerušování 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.

12 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 1.8.2017.

Martin Symerský
ředitel společnosti