

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti ARTEMIS NET s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky upravují podmínky zprostředkování připojení k síti INTERNET poskytované společností Artemis NET s.r.o. v zastoupení p. Bc. Szajda Martin. Dále jen Artemis NET.

2. Definice pojmů

Pokud z následujícího textu nevyplývá jinak, rozumí se:

- 2.1. **Poskytovatelem** je společnost Artemis NET s.r.o.
- 2.2. **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která je na základě smlouvy oprávněna využívat službu
- 2.3. **Službou** je zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě INTERNET včetně souvisejících služeb (volání, IPTV), a to podle Zákona
- 2.4. **Smlouvou** je smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, na jejímž základě je Služba poskytována
- 2.5. **Podmínkami** jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb
- 2.6. **Daty** jsou 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
- 2.7. **Pravidly provozu** je myšlen souhrn pravidel, kterými se řídí Uživatel a jsou uvedeny v příloze č. IV těchto Všeobecných podmínek.
- 2.8. **Autoregulace** seznam pravidel nastavení rychlosti přenosu Dat služby INTERNET, kterými se řídí Uživatel připojený pomocí Wi-Fi tarifů a které jsou uvedeny v příloze č. III těchto Všeobecných podmínek.
- 2.9. **Zákonem** je myšlen zákon 127/2005 Sb. ze dne 22. února 2005 o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) v platném znění.
- 2.10. **MAC adresa** (zkratka „media access control“) je jedinečný identifikátor síťového zařízení, který používají různé protokoly druhé (spojové) vrstvy modelu ISO OSI. Je přiřazována síťové kartě při její výrobě.
- 2.11. **DHCP** (Dynamic Host Configuration Protocol) je aplikační protokol z rodiny TCP/IP. Používá se pro automatické přidělování IP adres a souvisejících nastavení koncovým stanicím v síti.
- 2.12. **IP adresa** (IP znamená Internet Protocol, komunikační protokol) je jednoznačná identifikace konkrétního zařízení (typicky počítače) v prostředí Internetu. Veškerá data (ve formě datagramů), která jsou z/na dané zařízení přes počítačovou síť posílána, obsahují IP adresu odesílatele i příjemce.
- 2.13. **Reklamaci** se rozumí právní úkon Uživatele, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.14. **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena smluvní úroveň kvality Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení u Uživatele, které je v záruce nebo je ve vlastnictví Poskytovatele.
- 2.15. **Úřad** znamená Český telekomunikační úřad zřízený Zákonem, jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených Zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

3. Rozsah poskytované Služby

- 3.1. Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli přístup k síti INTERNET a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou, Podmínkami a Autoregulací a Uživatel se zavazuje platit za to Poskytovateli úplatu stanovenou v Ceníku Poskytovatele.
- 3.2. Služba je poskytována jako veřejná ve smyslu Zákona.
- 3.3. Připojení k síti INTERNET se uskutečňuje prostřednictvím kabelových rozvodů (optických) a pozemních rádiových zařízení pro širokopásmový přenos dat provozovaných Poskytovatelem v souladu se Zákonem.
- 3.4. Poskytovatel bude Službu poskytovat v České republice na území pokrytém příslušným rádiovým signálem nebo kabelovými rozvody Poskytovatele.
- 3.5. Poskytovatel je oprávněn zabezpečit poskytování Služby třetí osobou. Uživatel však odpovídá v rozsahu, jako by Službu poskytoval sám.

4. Vznik, změna a zánik Smlouvy

Smlouvu se uzavírá písemně.

- 4.1. Smlouva uzavíraná písemně nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 4.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30 dnů
- 4.3. Změna smlouvy je možná písemně.
- 4.4. Navýšení internetového tarifu je možné kdykoliv po jeho písemné žádosti, změna bude aktivní v následujícím měsíci.
- 4.5. Snižování internetového tarifu je možné po řádně zaplacených 6 měsících pomocí písemné žádosti, změna bude aktivní v následujícím měsíci. V opačném případě bude zákazníkovi naúčtován rozdíl ceny instalace mezi původním a nově zvoleným tarifem.
- 4.6. Smlouva může být ukončena:

- a) dohodou smluvních stran,
- b) výpovědí, danou Poskytovatelem i Uživatelem.

Výpověď vstupuje v platnost prvním dnem následujícího měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď druhé straně, pokud není v Podmínkách uvedeno jinak. Výpověď Smlouvy musí být učiněna písemně nebo ve formě elektronické zprávy zasláné druhé straně na uvedenou kontaktní adresu. V případě elektronické formy výpovědi je výpověď platná až po zpětném potvrzení druhou stranou a to taktéž elektronickou formou,

c) odstoupením pro podstatné porušení Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy učiní oprávněná strana ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Odstoupení je účinné dnem doručení odstoupení druhé straně.

Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Službu v souladu s Podmínkami za cenu stanovenou v Ceníku uvedeného na [www prezentaci poskytovatele](http://www.artemis-liberec.cz), kdo o tuto Službu požádá, souhlasí s Podmínkami a komu je technicky možné Službu poskytnout. Poskytovatel může odmítnout uzavření Smlouvy s osobou, která:

- a) odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u ní lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržovala v jiném smluvním vztahu k Poskytovateli)
- b) v minulosti zneužila (čl. 6.2.b) nebo se pokusila zneužít Službu nebo u níž existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít
- c) která má neuhrazené závazky vůči Poskytovateli z jiného smluvního vztahu.

V případě odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy sdělí Poskytovatel formou elektronické nebo písemné zprávy do 30 dnů od doručení návrhu konkrétní důvod odmítnutí druhé straně.

5.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.

5.3. Poskytovatel je povinen zahájit práci na odstranění závad do 24 hodin v pracovní dny po jejich oznámení Uživatelem.

5.4. Poskytovatel je povinen oznámit v hodinovém předstihu Uživateli omezení či přerušování poskytování Služby, která jsou Poskytovateli předem známa a to formou oznámením na webových stránkách [http://www.artemis-liberec.cz/](http://www.artemis-liberec.cz) nebo emailovou zprávou

5.5. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Podmínky. Každou změnu Podmínek je povinen oznámit předem Uživateli písemně, elektronickou zprávou nebo oznámením na webových stránkách Poskytovatele (<http://www.artemis-liberec.cz/>).

5.6. Poskytovatel nebude měnit ceny za připojení může pouze navýšit rychlost připojení. 5.7. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.

5.8. Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách Poskytovatele, pokud s tím Uživatel nevyjádří nesouhlas.

5.9. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření Dat, které Uživatel šíří v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy.

6. Práva a povinnosti Uživatele

6.0. Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu, pokud uživatel hrubým způsobem narušuje stabilitu sítě – internetové útoky, spamování, či nadměrné stahování (nad 150 Gb týdně)

6.1. Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu, pokud uživatelem hrubým způsobem porušuje platnou českou legislativu – stahuje prostřednictvím torrentů a porušuje tím autorská práva

6.1. Uživatel je povinen se při používání Služby řídit Podmínkami, Smlouvou, Autoregulací, Pravidly provozu a obecně závaznými právními předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, Podmínkami a Ceníkem, Autoregulací, Pravidly provozu a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.

6.2. Uživatel zejména nesmí:

a) porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob

b) zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných Dat nebo přenášením velkého objemu Dat překračujícím rámec obvyklého užívání, jak stanoví Autoregulace

c) umožňovat přístup ke Službě třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

6.3. Uživatel je povinen řádně hradit ceny za poskytované Služby včetně záloh. Do doby úhrady zálohy ceny za poskytované Služby má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby.

6.4. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit písemně nebo formou elektronické zprávy Poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen poskytnuté údaje doložit. Na výzvu Poskytovatele je Uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy.

6.5. Uživatel je povinen oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele a to nejpozději následující pracovní den po jejich výskytu a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.

6.6. Uživatel je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

6.7. Uživatel nesmí bez souhlasu Provozovatele připojit na síť Poskytovatele vlastní vysílací bezdrátové zařízení nebo další router, zároveň si provozovatel vyhrazuje právo na správu bezdrátových vysílacích zařízení zákazníka.

6.8. Nedílnou součástí smlouvy mezi Uživatelem a Poskytovatelem jsou adresy MAC připojovaných zařízení, které byly zařízením přiřazeny při výrobě. Uživatel je povinen nahlásit neprodleně aktuální změny MAC adresy připojovaného zařízení do sítě Poskytovatele, jinak se vystavuje riziku deaktivace Služeb a to bez náhrady.

6.9. MAC adresy připojených zařízení do sítě Poskytovatele musí odpovídat číslovacímu plánu dle IEEE OUI (aktuální seznam je na <http://standards.ieee.org/regauth/oui/oui.txt>), jinak si Poskytovatel vyhrazuje neodpovídající zařízení do sítě nepřipojit.

6.10. Uživatel je povinen mít na připojovaných zařízeních funkční službu DHCP, jinak se vystavuje riziku deaktivace Služby a to bez náhrady. Použití statických IP adres je možné jen na výslovné povolení nebo nařízení Poskytovatelem a to pouze dočasně. Při nepovoleném použití statické IP adresy místo DHCP mohou být klientovi Poskytovatelem účtovány náklady spojené s diagnostikou a řešením problémů vzniklých touto operací.

6.12. Uživatel je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.

7. Cena Služby, platební podmínky a Reklamacce

7.1. Služby jsou poskytovány úplatně.

7.2. Cena za poskytované Služby, zejména její výše, struktura nebo způsob výpočtu je stanovena podle Ceníku vydaného a aktualizovaného Poskytovatelem.

7.3. Ceník může být kdykoliv jednostranně měněn Poskytovatelem. O změnách Ceníku je Poskytovatel povinen Uživatele informovat vyvěšením na svých webových stránkách, a to nejméně 1 měsíc předem účinnosti nového Ceníku.

7.4. V případě, že změnou Ceníku dojde ke zhoršení postavení Uživatele, má Uživatel právo Smlouvu vypovědět s účinností ke dni předcházejícímu dni, ve kterém nový Ceník nabude účinnosti. Výpověď podaná z uvedeného důvodu musí být doručena Poskytovateli nejméně čtrnáct dní předem, ve kterém nový Ceník nabude účinnosti.

7.5. Cena za poskytované Služby je splatná zálohově před poskytnutím Služby, pokud Smlouva nestanoví jinak. Za úhradu ceny (zálohy) se považuje připsání odpovídající částky na účet Poskytovatele nejpozději k 15. dni v daném kalendářním měsíci, pro který má být přístup Uživatele ke službám sítě INTERNET aktivován.

7.6. Uživatel nemá nárok na vrácení ceny za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání Uživatelem apod.) s výjimkou uvedenou v čl. 8.1.

7.7. Uživatel je oprávněn se na požádání seznámit s vyúčtováním poskytnutých Služeb v elektronické podobě a to nejpozději do osmi dnů od doručení žádosti.

7.8. V případě poskytování služeb pro Uživatele, který je plátcem daně z přidané hodnoty, nebo na žádost Uživatele vystaví Poskytovatel daňový doklad (fakturu) do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Daňový doklad (fakturu) zpřístupní Poskytovatel Uživateli v elektronické podobě, pokud Uživatel nepožádá o jeho písemné zaslání, které je zpoplatněno dle platného Ceníku.

7.9. V případě prodloužení s úhradou za poskytované Služby dle bodu 7.5. těchto Všeobecných podmínek se Uživatel zavazuje platit smluvní reaktivací poplatky dle platného Ceníku, a to za každý případ prodloužení.

7.10. Zaplacením smluvní pokuty není omezen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

7.11. Zaplacením nepřesné částky jsou nejprve započteny smluvní pokuty a poplatky za reaktivaci a až poté poplatek za Službu.

7.12. V případě přerušení spojení uživatele se sítí INTERNET na dobu překračující dobu 72 hodin v pracovní dny, od chvíle započítání oprav nebo nahlášení poruchy uživatelem, z důvodu které leží na straně poskytovatele, poskytně poskytovatel uživateli jednorázovou slevu, jež se rovná ekvivalentní části měsíčního poplatku, kterou by poskytovatel mohl na uživateli požadovat, kdyby k přerušení spojení nedošlo.

7.13. Uživatel musí při platbě za Služby povinně uvádět variabilní symbol, který obdržel při aktivaci Služby (podpisu smlouvy). Bez tohoto variabilního symbolu nelze identifikovat platbu. Uživatel se v tomto případě vystavuje riziku deaktivace služby a to bez náhrady.

7.14. V případě poskytování služeb firemním zákazníkům (dle firemních tarifů) platí tato Službu zálohově na dobu jednoho následného měsíce v daném kalendářním období. Platba za Služby musí být připsána na účet Poskytovatele nejpozději 15. dne prvního měsíce daného období.

7.15. Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

7.16. Reklamací na vyúčtování ceny je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Uplatnění Reklamací proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti. Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek a proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

7.17. Reklamací na poskytovanou službu je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

7.18. Uznané částky Poskytovatel Uživateli vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamací nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamací Uživatele, pokud s Uživatelem nebylo dohodnuto jinak.

7.19. Právo na vrácení uznané částky na základě kladného vyřízení Reklamací, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

7.20. V případě, že reklamující Uživatel nesouhlasí s vyřízením Reklamací Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru pro oblast Českého telekomunikačního úřadu.

8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

8.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služby zaviněním Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli v souladu se Zákonem v platném znění omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí Služby.

8.2. Uživatel nese odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

9. Závazky z porušení Smlouvy

9.1. V případě, že Uživatel nezaplatí včas vyúčtování ceny za poskytované Služby nebo neplní další smluvní podmínky, má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo poskytování Služeb ukončit.

9.2. Opakované neplnění smluvních podmínek se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

9.3. Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.2. Podmínek.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Smluvní vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí příslušnými právními předpisy České republiky.

10.2. Uživatel v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání Smlouvy Poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů Poskytovatele a pro komunikaci s Uživatelem o všech službách Poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy Poskytovatelem.

10.3. Uživatel souhlasí, aby Poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 63 odst. 3 Zákona ve znění změn a doplňků.

10.4. Poskytovatel je oprávněn uvádět Uživatele v seznamu svých referenčních uživatelů.

10.5. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy je Poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž Uživatel uzavřením Smlouvy vyjadřuje souhlas.

Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči Uživateli účinnosti doručením oznámení ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Uživatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

10.6. Podmínky jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na adrese <http://www.artemis-liberec.cz>

10.7. Podmínky pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti Podmínek pozdějších.

10.8. Pokud by byla ujednání ve Smlouvě odchýlná od Podmínek, mají ujednání uvedená ve Smlouvě přednost.

10.9. S výjimkou, kdy tyto Podmínky požadují písemnou formu, lze veškerou komunikaci mezi Poskytovatelem a Uživatelem uskutečňovat ve formě elektronických zpráv doručovaných na elektronickou adresu uvedenou druhou stranou.

10.10. Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

10.11. Tyto Podmínky nabývají účinnosti od 1. 1. 2017

V Liberci dne 1.1. 2018

