

Všeobecné podmínky pro poskytování přístupu ke službě Internet fyzickým a právnickým osobám. (dále jen *Všeobecné podmínky*)

platnost od 1.8.2018

1. Předmět všeobecných podmínek

- 1.1. Sokolovská uhelná, právní nástupce, a.s. (dále jen *provozovatel*) bude *uživatel* na základě těchto *Všeobecných podmínek* poskytovat přístup ke *službám Internet*.

2. Definice pojmů

- 2.1. *Službami Internet* se rozumí v základní verzi umožnění prohlížení na síti Internet, poskytnutí elektronické pošty (e-mail) a poskytnutí základního prostoru pro *www stránky uživatele*.
- 2.2. *Uživatel* je fyzická osoba nebo právnická osoba, která uzavře *Smlouvu s provozovatelem*.
- 2.3. *Data* podle tohoto řádu jsou jakékoliv informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, které jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a které jsou přenositelné po sítích.
- 2.4. Tam, kde se v těchto *Všeobecných podmínkách* hovoří o *Smlouvě*, je míněna „Smlouva o připojení ke službě Internet“

3. Žádost o přístup ke službě Internet

- 3.1. *Uživatel*, který má zájem o přístup ke *službě Internet* nabízený *provozovatelem* zašle žádost (objednávku) na adresu *provozovatele*, ve které požádá o tuto službu a na požádání předloží doklady nutné k identifikaci uživatele.
- 3.2. Posouzení žádosti a rozhodnutí je zpracováno do 7 pracovních dnů. *Uživatel* a *provozovatel* berou na vědomí, že po schválení se uvedená žádost tímto okamžikem stává řádně uzavřenou *Smlouvou* na dobu neurčitou.

4. Práva a povinnosti provozovatele

- 4.1. *Provozovatel* je povinen umožňovat *uživatel* přístup ke *službě Internet* za podmínek uvedených v těchto *Všeobecných podmínkách*. Tuto povinnost mohou omezit pouze obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.
- 4.2. *Provozovatel* je povinen aktivovat přístup ke *službě Internet* požadované *uživatelem*, a to nejpozději do 5 dnů po schválení žádosti.
- 4.3. *Provozovatel* je povinen umožnit *uživatel* seznámit se s *Všeobecnými podmínkami* a aktuálním Ceníkem služeb.
- 4.4. *Provozovatel* je povinen informovat *uživatele* o změnách cen služeb a o podstatných změnách v užívání služeb co nejdříve.
- 4.5. *Provozovatel* je oprávněn omezit ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování *služby Internet*.
- 4.6. *Provozovatel* má právo zamezit šíření *dat*, která *uživatel* šíří v rozporu s těmito *Všeobecnými podmínkami*.
- 4.7. *Provozovatel* má právo vypovědět *Smlouvu* bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je měsíční. Výpověď musí být písemná, ve formě papírového dokumentu.
- 4.8. Je-li *uživatel* v prodlení s úhradou účtované částky, vyhrazuje si *provozovatel* právo pozastavit poskytování přístupu ke *službě Internet* až do doby zaplacení pohledávky. Opakovaná prodlení jsou pro *provozovatele* důvodem ke zrušení *Smlouvy* podle odstavce 4.9, tohoto článku.
- 4.9. Poruší-li *uživatel* hrubě nebo porušuje-li opakovaně své povinnosti vyplývající z těchto *Všeobecných podmínek* a neodstraní-li toto hrubé porušení nebo porušování do 14 dní od doručení upozornění na tuto skutečnost dopisem nebo formou elektronické pošty, je *provozovatel* oprávněn *Smlouvu* jednostranně zrušit. Zrušení je účinné okamžitě. *Uživatel* je následně doručeno písemné oznámení o zrušení *Smlouvy*.
- 4.10. *Provozovatel* má právo odmítnout žádost *uživatele* v případě, že *uživatel* neplnil anebo neplní své závazky vůči *provozovateli* nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit.
- 4.11. *Provozovatel* je oprávněn ověřit zákonnými způsoby identifikační údaje *uživatele*, důvěryhodnost *uživatele* a jeho schopnost plnit své závazky.

5. Práva a povinnosti uživatele

- 5.1. *Uživatel* povinen za svoje užívání *služeb* platit cenu podle doručených daňových dokladů, stanovenou podle aktuálního ceníku, veřejně přístupného na *www stránkách provozovatele*.
- 5.2. *Uživatel* je povinen při využívání *služeb Internet* dodržovat tyto *Všeobecné podmínky*, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy *provozovatele* a třetích osob.

- 5.3. *Uživatel* nesmí využívat *služby Internet* k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesláním nevyžádaných *dat*.
- 5.4. *Uživatel* má právo využívat jednoho připojení ke *službě Internet* pouze jednou v jednom okamžiku.
- 5.5. *Uživatel* nesmí postupovat třetím osobám heslo pro připojení ke *službě Internet*. Je povinen učinit všechna rozumně požadovatelná opatření k zachování hesla v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití tohoto hesla je uživatel povinen sdělit toto neprodleně *provozovateli*, přičemž je odpovědný za každé užití *služby Internet* až do okamžiku oznámení této skutečnosti.
- 5.6. *Uživatel* smí při užívání *služby Internet* používat pouze zařízení, která nenarušují provoz *služby Internet* a zákonem chráněná práva třetích osob.
- 5.7. *Uživatel* má právo požádat *provozovatele* o pozastavení nebo omezení užívání *služby Internet* na dobu určitou.
- 5.8. *Uživatel* má právo vypovědět *Smlouvu* bez udání důvodu. Výpověď musí být doručena *provozovateli* písemně, ve formě papírového dokumentu. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi *provozovateli*.
- 5.9. *Uživatel* je povinen po dobu účinnosti *Smlouvy* prokazatelně písemně oznamovat *provozovateli* změnu svých identifikačních údajů, a to adresy bydliště nebo sídla, fakturační adresy, obchodního jména či jména, právní formy, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do sedmi pracovních dnů ode dne takové změny.
- 5.10. *Uživatel* poskytne na žádost *provozovatele* podklady potvrzující jeho důvěryhodnost a schopnost plnit jeho závazky.

6. Ceny a platby

- 6.1. Ceny služeb jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb, který je dodán *uživateli* při zřízení *služby Internet*. Ceník je zároveň uveden na [www stránkách provozovatele](#).
- 6.2. Platební podmínky:
 - *Provozovatel* vystaví a zašle *uživateli* běžnou poštou, pokud není dohodnutý jiný způsob doručení, po skončení zúčtovacího období bezplatné souhrnné vyúčtování, které bude mít náležitost daňového dokladu, k úhradě částky ve výši ceny poskytnutých služeb. Zúčtovací období pro všechny *služby Internet* je příslušný kalendářní měsíc. Vyúčtování bude *uživateli* doručeno do 15. dne po zúčtovacím období.
 - *Uživatel* částky vyúčtované dle předchozího odstavce uhradí nejpozději do 14 dnů od ukončení příslušného zúčtovacího období, pokud se strany nedohodnou jinak. Platba se provádí bezhotovostním převodem na bankovní účet *provozovatele*. V případě fyzické osoby je možná platba poštovní poukázkou na bankovní účet *provozovatele*. Číslo bankovního účtu bude uvedeno na faktuře.
 - Závazek *uživatele* zaplatit vyúčtované částky je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na účet *provozovatele*.
 - Případné přeplatky nebo zálohy je *provozovatel* oprávněn započítat nebo použít k úhradě svých pohledávek za *uživatelem*. Pokud nebude přeplatek započten, bude *uživateli* vrácen dohodnutým způsobem.
 - V případě, že bylo *uživateli* omezeno nebo přerušeno poskytování *služeb* z důvodů vzniklých na straně *uživatele* (např. uživatel nehradí vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je *provozovatel* oprávněn požadovat poplatek za obnovu poskytování *služeb* v původním rozsahu.
 - Je-li uživatel ve výpovědi *Smlouvy*, tak není dotčena jeho povinnost uhradit *provozovateli* veškeré dlužné částky
 - Ocitne-li se *uživatel* v prodlení s placením vyúčtované ceny poskytnutých služeb, zašle *provozovatel* *uživateli* upomínku/y o zaplacení dlužné částky. *Uživatel* se zavazuje zaplatit cenu upomínky/nek uvedenou v aktuálním Ceníku služeb a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky *provozovatele* za *uživatelem*. Dále je *provozovatel* oprávněn účtovat *uživateli* ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši 0,1 % z původní dlužné částky denně.

7. Shromažďování a užití informací o účastnících

- 7.1. *Provozovatel* vede aktuální evidenci všech svých *uživatelů* obsahující osobní a zprostředkovací data, která zpracovává, a je oprávněna ji užívat v souladu s právním řádem ČR.
- 7.2. *Provozovatel* se zavazuje, že s údaji o *uživateli* vedenými v evidenci dle čl. 7.1. bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem 7, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých s *uživatelem* je nebude sdělovat třetím osobám.

8. Reklamace

- 8.1. *Uživatel* je oprávněn uplatnit reklamaci v případě vadného poskytnutí *služby*, které *provozovatel* poskytuje nebo bude v budoucnu poskytovat.

- 8.2. Reklamací dle článku 8.1. je *uživatel* povinen podat písemně na adresu *provozovatele*. Předběžné telefonické reklamace je možné podat na příslušných telefonních číslech, která jsou zveřejněna www.strankach.provozovatele.
- 8.3. Reklamace budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 30 kalendářních dnů.
- 8.4. V případě, že bude reklamace poskytnutých služeb shledána oprávněnou, bude *uživateli* podle charakteru vadně poskytnuté služby vrácen přeplatek nebo již zaplacené částky účtované za služby do 30 dnů od vyřízení reklamace dohodnutým způsobem, to vše za předpokladu, že přeplatek nebo již zaplacené částky nebudou započteny na úhradu pohledávek *provozovatele* za *uživatelem*.
- 8.5. *Uživatel* je oprávněn se v případě sporu vzniklého ze smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené se SUAS a v souvislosti s ní obrátit na věcně příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Ve sporech vztahujících se k poskytovaným službám elektronických komunikací (v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích) je takovým subjektem mimosoudního řešení sporu Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz). V ostatních sporech vyplývajících ze smlouvy je subjektem mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 9.1. *Provozovatel* odpovídá za škodu způsobenou v důsledku porušení právních povinností, které nejsou uvedeny ve *Všeobecných podmínkách*, pouze pokud k takovému porušení došlo hrubou nedbalostí zaměstnanců *provozovatele*.
- 9.2. *Provozovatel* neodpovídá za:
- ušlý zisk
 - škodu, která vznikne v důsledku změny *Smlouvy* jinou než písemnou formou
- 9.3. Škodu nahradí *provozovatel* bezplatným poskytnutím služeb ve výši skutečné škody.
- 9.4. *Uživatel* odpovídá za škodu, která vznikne *provozovateli*, použitím zařízení neschváleného pro provoz v ČR.
- 9.5. Škodu hradí *uživatel* penězi a to ve výši skutečné škody.

10. Změna a platnost Všeobecných podmínek

- 10.1. *Provozovatel* je oprávněn *Všeobecné podmínky* měnit, přičemž je povinen písemně informovat *uživatele* o jejich změně.
- 10.2. *Všeobecné podmínky* platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech nároků z něho plynoucích.

11. Právo a soudní příslušnost

- 11.1. Tato *Smlouva* se řídí právním řádem ČR.
- 11.2. Příslušnost soudu je dána občanským soudním řádem č. 99/1963 Sb., v platném znění.
- 11.3. Vztahy vzniklé na základě *Všeobecných podmínek* se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 sb., v platném znění.

12. Společná a závěrečná ustanovení

- 12.1. Za písemné se považují i právní úkony doručené druhé smluvní straně poštou, poslem, faxem a elektronickou poštou.
- 12.2. *Uživatel* bere na vědomí, že *provozovatel* je oprávněn posílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, připomínky, upomínky atp. (dále jen "zpráva/y") na elektronickou adresu *uživatele* anebo na fakturační adresu *uživatele*. Zasílání výše uvedených zpráv je *provozovatel* oprávněn provádět i hlasovým voláním. Za doručení zprávy se považuje v případě hlasového volání dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky nebo tři marné pokusy o dovolání se. Potvrzení o hlasovém volání je zaznamenáváno do systému *provozovatele*., který eviduje telefonní hovory. Výpis z tohoto systému slouží jako důkaz v případě pochybnostech o tom, zda služba byla poskytnuta nebo zda byl úkon proveden.
- 12.3. Nedílnou součástí *Smlouvy* je aktuální Ceník služeb.