

Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb

Poskytovatel: TONDR s.r.o. provozovatel sítě NETjoin.cz
Harrachov 587
512 46 Harrachov CZ

1. Platnost

1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb, dále jen „Podmínky“, platí pro poskytování následujících služeb uživatelům, dále jen „poskytovatelem“:

- služby zprostředkování přístupu ke službám sítě Internet
- služby hlasové komunikace prostřednictvím IP protokolu
- služby přenosu dat
- doplňkové služby (www hosting, server housing, tvorba www stránek,...)
- ostatní služby, připuštěné platným generálním povolením pro poskytování telekomunikačních služeb, vydaným Českým telekomunikačním úřadem

1.2 Služby v souladu s těmito Podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Smlouva o poskytování služeb vstupuje v platnost dnem podpisu a platí po sjednanou dobu. Není-li doba platnosti smlouvy uvedena, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

1.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu smlouvy dle aktuálního ceníku s dostatečným předstihem, při výměně zařízení, změně tarifu, přidání služby či změně údajů.

2. Poskytované služby

2.1 Poskytovatel umožní připojení prostředků výpočetní techniky nebo lokální počítačové sítě uživatele k datové telekomunikační síti prostřednictvím metalického pronajatého okruhu, mikrovlnného spoje, případně prostřednictvím sítě s přepínáním okruhů (JTS, ISDN). Za tím účelem je zřízena „přípojka“, ukončená vhodným zařízením, ukončujícím datový okruh (modem, TA, mikrovlnné pojítko). Zřízení této „přípojky“ může být zajištěno poskytovatelem. Prostřednictvím datové telekomunikační sítě jsou data dále obousměrně přenášena do sítě Internet, k jiné „přípojce“ datové telekomunikační sítě nebo na hlasovou bránu.

2.2 Hardwarové i softwarové vybavení na straně uživatele, které je nutné k využívání služby, si obstará uživatel na své náklady nebo je poskytnuto poskytovatelem jako součást služby.

2.3 Služba je k dispozici v kteroukoli denní i noční dobu. Rozsah této služby je předmětem sjednané smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušení poskytování služby na nezbytně nutnou dobu za účelem oprav technického vybavení nebo potřebné výpočetní techniky. Bude-li to možné, ohlásí tuto skutečnost uživateli s největším možným předstihem. Případné poruchy, bránící v poskytování služby odstraní poskytovatel dle svých technických a provozních možností a práce zahájí nejpozději 2h od události.

2.4 K ohlášení závad ve funkcích poskytované služby provozuje poskytovatel telefonickou a emailovou hotline, dosažitelnou minimálně v pracovní dny v době 8.00 až 17.00 hodin přímo a mimo tuto dobu přes e-mail uvedený na www.internet.tondr.cz.

2.5 Pokud je předmětem sjednané služby neinteraktivní přenos dat formou elektronické pošty, zaručuje poskytovatel maximální dobu zdržení přenášejících souborů v jeho systému dvě hodiny.

Poskytovatel neručí za zdržení, způsobené třetí osobou, zejména spojovými linkami a přenosovými trasami sítě Internet.

2.6 Poskytovatel je povinen uživatele vhodným způsobem a je-li to v jeho možnostech i s dostatečným předstihem informovat o omezení, přerušení, změnách nebo jiných nepravidelnostech v poskytování služeb.

2.7 Oprava-výměna zapůjčeného zařízení je na náklady poskytovatele (pokud závadu nezpůsobil uživatel), servisní výjezd-práci hradí uživatel.

2.8 Poskytovatel garantuje rychlost připojení dle aktuálního ceníku v době podpisu smlouvy.

3. Ochrana dat

3.1 Pokud je předmětem sjednané služby přenos dat a souborů, ručí poskytovatel za přenos v nezměněném stavu a garantuje telekomunikační tajemství. Pokud se při poskytování služby dozví poskytovatel jakékoliv informace o uživateli, nebudou zpřístupněny třetí osobě bez souhlasu uživatele, případně nebude ani jinak umožněno zneužití v jeho prospěch.

3.2 Uživatel může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášejících dat, například šifrování nebo kódování. Musí tak však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele a zachovat bezchybnou možnost přenosu dat.

3.3 Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášejících dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém, technické vybavení, výpočetním systémem. Neručí rovněž za případné škody, vzniklé uživateli omezením nebo znemožněním přístupu, pokud k němu dojde poruchou na jeho i mimo jeho systém, technické vybavení, výpočetní systém.

3.4 V případě, že je služba prokazatelně zneužívána třetími osobami prostřednictvím prostředků uživatele, vyhrazuje si poskytovatel právo na dočasné přerušení poskytování služby do doby odstranění tohoto zneužívání. O dočasném přerušení poskytování služby bude uživatel poskytovatelem informován. V takovém případě nemá uživatel právo na poskytnutí slevy za výpadek v poskytování služby.

3.5 Uživatel odpovídá za škody způsobené poskytovateli nebo jiným subjektům nedodržení všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb poskytovatele. Obdrží-li poskytovatel stížnost od některého provozovatele počítačové sítě, počítačového systému dostupného přes mezinárodní síť Internet na to, že uživatel porušil pravidla tímto provozovatelem vyhlášená, má právo požadovat od uživatele sjednání nápravy. Považuje-li poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit poskytování služeb uživateli. V takovém případě poskytovatel obnoví poskytování služeb, jakmile se přesvědčí, že uživatel přijal opatření postačující k vyřešení stížnosti.

3.6 Poskytovatel není odpovědný za nepřímé ani přímé škody způsobené neposkytnutím služby v obvyklé kvalitě, jako jsou například škody způsobené ztrátou skutečného nebo předpokládaného obrátu nebo zisku, obchodního případu, dat, zákazníků, dobrého jména apod.

4. Důvěrnost informací

4.1 Poskytovatel i uživatel poskytovaných služeb jsou zavázáni považovat veškeré informace související s poskytováním služby za důvěrné. Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi účastníkem a poskytovatelem a veškeré informace týkající se plnění smlouvy, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany s výjimkou oprávněného zájmu poskytovatele popř. zákonných důvodů. Účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě 3 roky po skončení platnosti smlouvy.

5. Ochrana a zpracování osobních údajů

5.1 Poskytovatel v okamžiku sjednání smlouvy získává souhlas ke zpracování osobních údajů uživatele: jméno a příjmení, datum narození, nebo rodné číslo, adresa bydliště vč. PSČ, doručovací adresa vč. PSČ, adresa pro doručování elektronické pošty, telefonní číslo, IČ, DIČ a informace o datových spojeních uživatele. Ochrana těchto osobních údajů podléhá nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679.

5.2 Poskytovatel se stává Správcem výše uvedených osobních údajů.

5.3 Správcem osobních údajů je společnost TONDR s.r.o., adresa: 51246 Harrachov 587, IČ: 27418936, DIČ: CZ27418936, tel.: +420488572088, email: mail@tondr.cz, www.internet.tondr.cz

- 5.4** Adresní a identifikační údaje: Jméno a příjmení, datum narození, nebo rodné číslo, adresa bydliště vč. PSČ, doručovací adresa vč. PSČ, Identifikační údaje vydané státem: IČ, DIČ jsou zpracovávány na základě tohoto smluvního vztahu a na základě zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005Sb. za účelem poskytování služeb dle uzavřené smlouvy, zejména pak kvůli zákonem daných povinností pro tento typ smluvního vztahu, za účelem realizace vzájemné komunikace, za účelem vedení účetnictví, fakturace, mezi Poskytovatelem a Uživatelem nezbytné pro plnění této smlouvy. Poskytnutí těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné smluvní vztah realizovat. Tyto osobní adresní a identifikační údaje budou u správce uloženy po dobu trvání smluvního vztahu a dalších 5 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o účetnictví č. 563/1991
- 5.5** Organizační údaje: Adresa pro doručování elektronické pošty, telefonní číslo jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle uzavřené smlouvy, zejména pak kvůli možnosti přiměřené vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem nezbytné pro plnění této smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné smluvní vztah realizovat. Osobní údaje Adresa pro doručování elektronické pošty, Telefonní číslo budou u Správce zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu a další 3 roky po ukončení smluvního vztahu.
- 5.6** Informace o datových spojeních uživatele jsou zpracovávány na základě zákona číslo 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v §97, odst. 3. [2] a vyhlášky číslo 357/2012 Sb., o uchování, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů. Zpracování těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. Tyto osobní údaje informace o datových spojeních uživatele jsou u Správce uloženy po dobu 6 měsíců od svého vzniku. Osobní údaje: informace o datových spojení budou předány dalším příjemcům a to soudy, státnímu zástupci, policejnímu orgánu v rámci vedení vyšetřování závažné trestní činnosti nebo Bezpečnostní informační službě, Vojenskému zpravodajství a České národní bance a to vždy na základě řádné žádosti a jejího odůvodnění.
- 5.7** Osobní údaje: jméno, příjmení, adresa bydliště, adresa doručovací, telefonní číslo, e-mailová adresa, název firmy, IČO a DIČ pro účely zaslání nových nabídek a služeb, marketingových nabídek a zpráv (včetně informací o výhodných nabídkách, soutěžích a jiných akcích) zasílaných emailem, SMS a/nebo poštou a vytváření profilovaných nabídek pro mou osobu za účelem analýz a přehledů spokojenosti zákazníků, zlepšování nabízených služeb, adresných nabídek a zpráv. Tyto osobní údaje jsou správcem zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu a na další 3 roky po ukončení smluvního vztahu. Souhlas je, či není udělen uživatelem dobrovolně při podpisu smlouvy, nebo při realizaci připojení. Tento samostatný souhlas není podmínkou k uzavření smlouvy. Osobní údaje nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to Uživatel výslovně nepožádá, s výjimkou oprávněného zájmu poskytovatele popř. zákonných důvodů. Uživatel je srozuměn s tím, že tento svůj dobrovolně udělený souhlas se zpracováním osobních údajů pro tyto účely může kdykoli bezplatně odvolat, a to buď prostřednictvím zaslání emailu na adresu: mail@tondr.cz, příp. využitím možnosti odvolání souhlasu osobně přímo v klientském centru společnosti NETjoin.cz v provozovně TONDR s.r.o.
- 5.8** Žádné osobní údaje nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to Uživatel výslovně nepožádá - s výjimkou oprávněného zájmu poskytovatele, osob v souvislosti s vymáháním pohledávek a osob spolupracujících s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění smlouvy. To vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za uživatelem, popř. zákonných důvodů.
- 5.9** Pověřenec pro ochranu osobních údajů Poskytovatele je pan Václav Tondr, tel.: +420602353578, email: tondr@tondr.cz, kontaktní osobou pro oblast zpracování osobních údajů Poskytovatele je paní Zdeňka Tondrová, tel.: +420606788996, email: zdenka@tondr.cz .
- 5.10** Uživatel má v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 právo požádat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo vymazání, popřípadě omezení zpracování, i právo na přenositelnost údajů. Veškeré žádosti lze vyřídit u osob uvedených v čl. 9 a 10 tohoto odstavce.
- 5.11** Uživatel má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 6. Povinnosti uživatele**
- 6.1** Uživatel nesmí při využívání poskytovaných služeb zasahovat do výpočetního systému a technického vybavení poskytovatele jiným, než dohodnutým způsobem. Při přístupu do počítačového systému poskytovatele se nesmí pohybovat v jiných, než jemu k tomu účelu zpřístupněných adresářích a nesmí používat systémových příkazů, kterými by měnil nastavení nebo funkci předmětného systému. Pokud je předmětem poskytované služby zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), musí uživatel respektovat podmínky ochrany a přístupu do tohoto systému (sítě). Uživatel nesmí využít připojení k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s obecně platnými právními předpisy. V případě ukončení smluvního vztahu je povinen uživatel vrátit zapůjčené HW zařízení a to do 10 dnů od ukončení poskytované služby. V případě zničení zařízení z důvodu živelných pohrom, vyšší moci, odcizení nebo zničení zapůjčeného zařízení uživatel hradí vzniklou škodu v plné výši. Pokud uživatel zcela nesplnil povinnost vrátit zařízení nebo vrátil zařízení nefunkční nebo v nekompletním stavu, který znemožňuje prověřit funkčnost vráceného zařízení, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli úhradu ve výši pořizovací hodnoty zařízení s montážními náklady, nedohodně-li se s poskytovatelem jinak.
- 6.2** Uživatel je povinen neprodleně písemnou formou (doporučený dopis, email) informovat poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů odběratele a služeb uvedených ve smlouvě (změna jména, příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, tel. čísel, IČ, DIČ) a to nejpozději do 14 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. V případě porušení povinnosti uživatele informovat písemně poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli smluvní pokutu ve výši dle platného ceníku za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována uživateli na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se poskytovatel dozví o porušení této povinnosti. V případě předání inkasní agentuře bude vymáhána společně s dluhem.
- 6.3** Uživatel je povinen doručit podepsanou smlouvu nebo její změnu dle článku 1.3. V případě jejího nedoručení si provozovatel vyhrazuje právo na pozastavení dodávky služby do doby zaslání smlouvy. Uživateli v tomto případě nevzniká nárok na náhradu škody.
- 7. Ceny za služby, jejich účtování a úhrady**
- 7.1** Ceny za poskytované služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/90 Sb. Podkladem pro ně je platný (aktuální) ceník poskytovatele. Případné odchylky od tohoto ceníku mohou být předmětem dohody.
- 7.2** Ceny za poskytované služby jsou splatné vždy do 10 dnů od data vystavení faktury - dle sjednaného tarifu. Faktura je vystavována od prvního měsíce platnosti smlouvy. Případné odchylky jsou vždy vyznačeny ve smlouvě. V případě nezaplacení v termínu splatnosti si poskytovatel vyhrazuje právo pozastavit poskytované služby, přičemž tím není dotčeno trvání smlouvy. Za každý den prodlení úhrady je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky.
- 7.3** Pokud uživatel požádá o zaslání faktur poštou, vyhrazuje si Poskytovatel účtovat částku odpovídající nákladům s distribucí.
- 7.4** Případný dlužník je povinen uhradit věřiteli náklady za každou věřitelem zasloupenou upomínku dle platného ceníku, ke splnění jakékoli povinnosti dlužníka vyplývající ze smlouvy. Platný ceník je uveden na webových stránkách Poskytovatele - www.internet.tondr.cz.
- 7.5** V případě, že se dlužník dostane do prodlení se splněním svého dluhu vůči věřiteli a věřitel předá dluh dlužníka k vymáhání třetí osobě nebo dluh postoupí, je dlužník povinen uhradit věřiteli částku dle aktuálního ceníku.
- 7.6** Pokud je závadou na systému, technických prostředcích poskytovatele znemožněno uživateli užívání poskytovaných služeb v jednom dni po dobu delší než 12 hodin, má uživatel právo na snížení měsíční ceny o jednu třetinu za každý takový den. Pokud by poskytovaná služba byla závadou na systému, technických prostředcích poskytovatele nedostupná uživateli více než deset dní v jednom měsíci, vrací se měsíční poplatek v plné výši.
- 7.7** Při změně tarifu, je nutné podat žádost do konce stávajícího fakturačního období, poté na začátku následujícího fakturačního období dojde ke změně a je nutné uhradit veškeré závazky vzniklé před touto změnou. Výpovědní lhůta v případě žádosti o ukončení odběru služeb ze strany uživatele je 30 dní a začíná plynout následujícího dne, po kterém proběhla žádost o ukončení odběru služeb. Ukončení smlouvy je možné jen po uhrazení všech závazků plynoucích ze smlouvy.
- 7.8** Služba sjednaná na dobu určitou, ukončena předčasně, a to z důvodu spočívajících na straně uživatele, je uživatel povinen uhradit poskytovateli závazky plynoucí ze smlouvy v plné výši.
- 7.9** V případě neuhrazení všech pohledávek, mohou být tyto pohledávky vymáhány externí firmou.
- 8. Závěrečná ustanovení**
- Případné odchylky od těchto Podmínek budou poskytovatelem v dostatečném předstihu oznámeny formou emailu a webových stránek a uživatel má min. 30 dní případné změny rozporovat. Poskytovatel není odpovědný uživateli za jakékoliv škody vzniklé odstoupením od smlouvy ani za škody způsobené nedostupností sjednaných služeb. Veškeré případné spory vzniklé na základě této smlouvy, budou řešeny dle NOZ 89/2012 Sb. Právní aspekty neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními NOZ 89/2012 Sb.