

Všobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb

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

1. Platnost

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

- a) služby zprostředkování přístupu ke službám sítě Internet
- b) služby hlasové komunikace prostřednictvím IP protokolu
- c) služby přenosu dat
- d) doplnkové služby (www.hosting, server housing, tvorba www stránek....)

e) ostatní služby, přípuštěné 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 (ITS, ISDN). Za tím účelem je zřízena „přípojka“, ukončená vhodným zařízením, ukončujícím datovou okruh (modem, TA, mikrovlnné pojtko). 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 Keroukovi denní i noční dobu. Rozsah této služby je předmětem sjednané smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušování služby na nezbytné nutnou dobu za účelem oprav technického vybavení nebo potřebné výpočetní techniky. Bude-li to možné ohlásí tuto skutečnost uživateli s největším možným předstihem. Případně poruchy, bráňící v poskytování služby odstraní poskytovatel dle svých technických a provozních možností a práce zahájí nejpozději 2h od události.

2.4 K ohlášení závady ve funkčnosti poskytované služby provozovatel telefontickou a emailovou hotline, dosažitelnou minimálně v pracovní dny v době 8.00 až 17.00 hodin přímo a mimo tuto dobu přes e-mail uvedeny na www.internet.tondr.cz.

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

Poskytovatel neručí za zřízení, 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, přerušování, změnách nebo jiných nepravidelnostech v poskytování služeb.

2.7 Oprava-výměna zapůjčeného zařízení je na náklady poskytovatele (pokud závadu nezpusobil uživatel), servisní vyjezd-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 nezmeněném 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 přenášeny dat, například šifrování, nebo kódování. Musí tak však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele a zachovat bezpečnou možnost přenosu dat.

3.3 Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášeny dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém, technické vybavení, výpočetním systému. Neručí rovněž za případné škody, vzniklé uživateli omezením nebo nemožněním 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 přerušování služby do doby odstranění tohoto zneužívání. O dočasné přerušování 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 subjektem nedodržením všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb poskytovatelem. Obdrží-li poskytovatel sižnost 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 sižnost za závaznou a naléhavou, má právo přerušit poskytování služeb uživateli. V takovém případě poskytovatel obnoví poskytování služeb, jakmile se přesvědčí, že uživatel přijal opatření postčující k vyřešení sižnosti.

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 poskytovany 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 Správceem výše uvedených osobních údajů.

5.3 Správceem 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, 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 povinnostem pro tento typ smluvního vztahu, za účelem realizace vzájemné komunikace, za účelem vedení účtů, 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 v správce uloženy po dobu trvání smluvního vztahu a dalších 5 let počínajících koncem účelního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o účelníci 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 přiměřeně 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 v správce zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu a další 3 roky po ukončení smluvního vztahu.

5.6 Informace o datových spojeních uživatelé jsou zpracovávány na základě zákona číslo 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v §97. odst. 3. [2] a vyhlášky číslo 3577/2012 Sb. o uchránění, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů. Zpracovávání těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. Tyto osobní údaje informace o datových spojeních uživatelé jsou v správce uloženy po dobu 6 měsíců od svého vzniku. Osobní údaje: informace o datových spojeních budou předány dalším příjemcům a to soudu, 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 odvození.

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 vyhodnocení nabídek, souložích a jiných akcích) zasílaných emailem, SMS a/nebo poštou a vyvážení profilovaných nabídek pro mou osobu za účelem analýzy a přehledu spokojenosti zákazníku zlepšování nabízených služeb, adresních 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 souhlas není podmínkou k uzavření smlouvy. Osobní údaje nebudou předávány 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 NETJoh.cz v provozovně TONDR s.r.o.

5.8 Žádne osobní údaje nebudou předávány žádným dalším příjemcem, 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 Pověřence pro ochranu osobních údajů Poskytovatele je pan Václav Tondr, tel.: +420602353578, email: tondr@tondr.cz, kontaktní osobou pro oblasti 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 vymaz, popřípadě omezení zpracování, i právo na přenositelnost údajů. Veškeré žádosti lze upřesnit u osob uvedených v čl. 9 a 10 tohoto odstavce.

5.11 Uživatel má dále právo podat stížnost u dozorného úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

6. Povinnosti uživatele

6.1 Uživatel nesmí při využívání poskytovatelových 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 adresách a nesmí používat systémových příkazů, kterými by mohl nastavení nebo funkci předemného 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 zvláštních pohrom, vyšší moci, odcizení nebo zničení zapůjčeného zařízení uživatel hradí vzniklou škodu v plné výši. Pokud uživatel zcela nesplní povinnosti vrátit zařízení nebo vrátí zařízení nefunkční nebo v nekompletním stavu, který znemožňuje provést funkční revizi, 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 službu uvedených ve smlouvě (jména, příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, tel. číslo, 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 smlouvy pokutu ve výši dle platného ceníku za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována uživateli na nejbližším příštím účtování 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. Pochlazením 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. Přiznání 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 věřitelskou zaškanou upomínkou 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 uživatel dostane do prodlení se splněním svého dluhu vůči věřiteli a věřitel předá dluh dlužníka k vymáhání třetí osobě nebo dluh postupně, je dlužník povinen uhradit věřiteli částku dle aktuálního ceníku.
7.6 Pokud je závadou na systému, technických prostředcích poskytovatele znemožněno užívání 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 od konce stávajícího fakturačního období, poté na začátku následujícího fakturačního období. Vypovědní 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 spočívající 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 případně změny rozporovat. Poskytovatel není odpovědný uživateli za jakékoliv škody vzniklé odstoupením od smlouvy ani za škody způsobené nedostupností sledovaných 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.