

# Všeobecné smluvní podmínky a provozní řád pro poskytování služeb připojení k Internetu

## 1. Definice použitých pojmů

- 1.1 Smlouva – Smlouva o připojení k telekomunikační síti mezi Corsat s.r.o. a Zákazníkem, pro služby datové a Internetové, ve znění Všeobecných podmínek, Reklamačního a Provozního řádu (dále jen Smlouva).
- 1.2 Zákazník – konečný příjemce Služby (dále jen „Zákazník“).
- 1.3 Poskytovatel – Corsat s.r.o. (dále jen Poskytovatel).
- 1.4 Služba – produkt, který je předmětem Smlouvy a je specifikován.
- 1.5 Síť – síť Poskytovatele (dále jen síť).
- 1.6 Internet – celosvětová síť převážně on-line zapojených počítačů komunikujících zejména prostřednictvím protokolů TCP/IP (Transmission Kontrol Protokol/Internet Protokol), SLIP (Seriál Line Internet Protokol) a PPP (Point-To-Point Protokol), (dále jen Internet).
- 1.7 Informace – text, obrázky, zvuky, programy, ovládací sekvence pro hudební nástroje a informační procesy a další data.
- 1.8 Koncový bod sítě – je fyzický propojovací bod, na kterém Poskytovatel předává službu Zákazníkovi.
- 1.9 Kabelový modem – technické zařízení, prostřednictvím kterého lze poskytovat Službu.
- 1.10 Sdílený kanál – kanál o rychlosti definované v Smlouvě, kterou má Zákazník k dispozici minimálně 90% času provozu Sítě v rámci Sítě.
- 1.11 Vyhrazený kanál – kanál o rychlosti definované v Smlouvě, kterou má Zákazník k dispozici minimálně 90% času provozu Sítě v rámci Sítě.

## 2. Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi připojení k Síti, které si Zákazník objednal na základě platného ceníku Poskytovatele, a závazek Zákazníka je hradit řádně a včas sjednané poplatky za Služby dle ceníku Poskytovatele.
- 2.2 Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
- 2.3 Služba bude Zákazníkovi předána na koncovém bodu Sítě Poskytovatele.

## 3. Rozsah služby

- 3.1 Služba bude poskytována v rozsahu, v jakém se nachází v okamžiku podpisu Smlouvy, s jejímž obsahem Zákazník vyslovil souhlas, buď vlastnoručním podpisem nebo podpisem jím pověřené osoby. Poskytovatel si vyhrazuje právo obměny funkcí Sítě, zrušení či archivace informací, obsažených v Síti.
- 3.2 Některé oblasti Sítě mohou být Poskytovatelem nebo jiným autorizovaným správcem vyhrazeny pouze těm Zákazníkům, kteří uhradí zvláštní platbu pro Poskytovatele nebo autorizovaného správce dané oblasti Sítě.
- 3.3 Poskytovatel, ani jím pověřené a spolupracující osoby a společnosti, nezaručují vhodnost užití Služby ve vztahu k určité specifické funkci. Zákazník bere na vědomí, že technická povaha Sítě a Internetu mu nemusí umožnit zajištění požadovaného spojení v Síti nebo Internetu v libovolný okamžik.
- 3.4 Síť bude propojena se sítí Internet.

## 4. Kvalitativní podmínky poskytované Služby

- 4.1 Poskytovatel nese z hlediska poskytování služeb zodpovědnost za funkčnost Sítě a zajistí, že funkčnost Sítě Poskytovatele bude vyšší než 96% času ročně. Uvedené údaje se netýkají případů způsobených zásahem vyšší moci nebo omezením Služby na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu.
- 4.2 Poskytovatel je povinen odstraňovat případné závady, které se při poskytování služby na Síti projeví, přičemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Zákazník je povinen zajistit, po předchozím ústním, telefonickém nebo písemném upozornění, jeho součinnost nebo součinnost pověřené osoby, pokud to je nutné, pro lokalizaci a odstranění závady. Zákazník umožní oprávněným pracovníkům Poskytovatele vstup do prostorů Zákazníka, pokud to povaha servisního zásahu vyžaduje. Pokud Zákazník nezajistí nutnou součinnost, či tak učiní v prodlení, Poskytovatel může odepřít Zákazníkovi vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků podle pravidel specifikovaných ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách.
- 4.3 Poskytovatel odpovídá za provoz Sítě, zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je definováno ve Smlouvě a Všeobecných podmínkách.
- 4.4 Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služby při nezbytných přestavbách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch. Pokud Poskytovatel nezajistí obnovu funkčnosti Služby do 60 hodin, může Zákazník žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků. Případná omezení, přerušování, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování služeb, které budou Poskytovateli předem známy, oznámí Poskytovatel Zákazníkovi s předstihem písemně nebo jiným vhodným způsobem.

- 4.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit případné poruchy v Síti do 60 hodin po nahlášení poruchy Zákazníkem. Nemůže-li Zákazník využívat služeb Sítě pro poruchu trvající déle než 60 hodin, za kterou Poskytovatel odpovídá, má Zákazník právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za období, po které Služba nebyla poskytována. Pokud nebude Síť Poskytovatele funkční více než 96% času ročně, má Zákazník právo na vrácení poměrné části celkových ročních poplatků, pokud však již nebyly vyrovnány v rámci měsíčních poplatků. Rozhodujícím obdobím pro stanovení roční periody je datum uzavření Smlouvy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. Vrácení poplatků je Zákazník povinen uplatnit písemně nejdéle do 15 dnů od posledního dne trvání závady.
- 4.6 Poskytovatel zajišťuje odstranění případných poruch jak technických zařízení umístěných u Zákazníka, tak veškerých dalších zařízení Sítě, které Zákazník Poskytovateli ohlásí telefonem, e-mailem, faxem nebo písemně. Délka poruchy je stanovena rozdílem data a času, kdy byla porucha Poskytovatelem přijata a datem a časem, kdy bylo Zákazníkovi ohlášeno odstranění poruchy.
- 4.7 Pokud dohledové centrum Poskytovatele zjistí, že porucha Služby je způsobena zařízením ve vlastnictví Zákazníka, avšak Zákazník přesto trvá na vyslání servisního technika Poskytovatele, uhradí Zákazník Poskytovateli za každý takový zásah cenu práce servisního technika Poskytovatele. Bezprostřední problémy s využitím Služby včetně technických zařízení umístěných u Zákazníka, ohlašuje Zákazník elektronickou poštou, telefonem nebo faxem na Zákaznický servis Poskytovatele.
- 4.8 Poskytovatel nemá žádnou odpovědnost za funkčnost ostatních sítí a Internetu, které jsou připojeny k Síti.

## 5. Ostatní ujednání, vyúčtování a cena služby

- 5.1 Nedílnou částí Sítě je kabelový modem, který je Zákazníkovi poskytnut Poskytovatelem za podmínek stanovených ve Smlouvě
- 5.2 Kabelový modem je speciální technické zařízení pro přístup k Síti, které je možno k televiznímu kabelovému rozvodu připojit pouze za podmínky, že byl kabelový modem dodán či schválen Poskytovatelem a byla podepsána smlouva.
- 5.3 Zákazník je oprávněn ke koncovému bodu Sítě připojovat pouze ta zařízení, která budou zabezpečovat používání služeb specifikovaných ve Smlouvě a splňují technický standard IEEE/802.3 (Institute and Electronic Engineers).
- 5.4 Koncový bod Sítě je umístěn na zadní straně kabelového modemu a je fyzicky realizován konektorem RJ 45 a síťovým rozhraním 10Base-T, (specifikace IEEE/802.3.CSMA/CD).
- 5.5 Zákazník se zavazuje, že kabelový modem bude nepřetržitě připojen do funkční a podmínky ČSN splňující síťové zásuvky 230V/50Hz a do zásuvky televizního kabelového rozvodu po celou dobu trvání Smlouvy. Pokud Zákazník bude z nutných důvodů přerušovat síťové napájení modemu nebo připojení do zásuvky kabelového rozvodu je povinen tuto skutečnost dopředu projednat s Provozovatelem.
- 5.6 Zákazník je oprávněn připojovat k Síti pouze ve Smlouvě dohodnutý počet počítačů nebo zařízení.
- 5.7 Náklady na provoz zařízení v místě instalace koncového bodu sítě hradí Zákazník.
- 5.8 Zákazník je povinen řádně a včas hradit veškeré poplatky spojené s využíváním Služby.
- 5.9 Cena za službu se účtuje v souladu se Smlouvou, jejíž nedílnou součástí je Ceník služeb.
- 5.10 Ceny za poskytované služby se účtují ode dne aktivace příslušné Služby, a to podle Ceníku služeb platného ke dni poskytnutí Služby.
- 5.11 Na počátku účtovacího období (které činí zpravidla kalendářní měsíc) vystaví Poskytovatel Zákazníkovi vyúčtování (poplatek) Služeb a dalších plnění poskytnutých Zákazníkovi v příslušném účtovacím období (dále jen „vyúčtování“). Smluvní strany souhlasí s tím, že běžnou poštou bude písemně Vyúčtování zasláno pouze na základě žádosti Zákazníka, a to na adresu, kterou pro tyto účely uvedl.
- 5.12 Zákazník je povinen uhradit cenu za Služby nejpozději do 20. dne daného měsíce. Závazek Zákazníka uhradit cenu za Služby je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
- 5.13 V případě, že Zákazník neplní platební povinnosti dle VOP, má Poskytovatel právo zaslat mu písemné upomínky. Není-li v upomínce stanoven náhradní termín splatnosti, činí náhradní termín splatnosti jeden (1) týden ode dne doručení upomínky. Ode dne prodlení s úhradou vyúčtované částky je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi také úrok z prodlení, jehož výše je stanovena obecně závaznými právními předpisy. Zákazník se v případě prodlení s uhrazením Vyúčtování také zavazuje uhradit Poskytovateli náklady spojené s upomínkou, náklady na vymáhání splatných pohledávek (a to i prostřednictvím třetí osoby) a případně též smluvní pokutu, jejichž výše je stanovena v platném Ceníku.
- 5.14 Částky zaplacené Zákazníkem je Poskytovatel oprávněn použít k úhradě nejdříve splatné pohledávky Zákazníka nebo její části.
- 5.15 Neuhradí-li Zákazník 2 po sobě jdoucí vyúčtování a Poskytovatel ho na tuto skutečnost upozorní, může Poskytovatel omezit nebo pozastavit Služby, případně odstoupit od Smlouvy a zároveň předat vymáhání pohledávek třetí straně.

## 6. Práva a povinnosti

- 6.1 Zákazník je vlastníkem autorských práv a práv příbuzných k údajům a informacím jim vložených do Sítě a dává přitom Poskytovateli svolení, aby tyto informace publikoval a přenášel v Síti a to i prostřednictvím třetích osob.
- 6.2 Poskytovatel je oprávněn vytvářet provozní elektronický registr, což je dokladová část informující o uskutečněných operacích Zákazníka ve vztahu k Poskytovateli, a to včetně měření objemu přenesených dat a monitoringu Sítě. Zákazník k tomu dává Poskytovateli souhlas.
- 6.3 Poskytovatel má právo vypustit (zrušit) ze Sítě jakoukoliv informaci, která je v rozporu s ustanovením Smlouvy, právním řádem, veřejným pořádkem anebo dobrými mravy.
- 6.4 Poskytovatel neodpovídá za obsah Informací přenášených v rámci Služby, ani za případné porušení práv třetích osob Informacemi přenášenými v rámci Služby.
- 6.5 Zákazník je povinen užívat Službu tak, aby nebyl porušován nebo obcházen zákon nebo aby užívání nebylo v rozporu s dobrými mravy.
- 6.6 Zákazník nesmí podnikat žádné průniky ani pokusy o průnik do jiných počítačů, systémů, sítí nebo služeb, pro které nemá přístupová práva nebo oprávnění.
- 6.7 Zákazník nesmí používat žádné softwarové a hardwarové nástroje, které mohou být použity v rozporu s ostatními ustanoveními Smlouvy a mohou přímo ohrozit bezpečnost Sítě, počítačů a jiných systémů k Síti připojených. Zákazník se zavazuje, že nebude využívat Síť a poskytované Služby k šíření těchto nástrojů.
- 6.8 Zákazníkovi není povoleno obcházet identifikaci na žádném systému v Síti (tzv. cracking).
- 6.9 Zákazník nesmí používat Síť a Službu k činnostem, které směřují k narušení, znepřístupnění nebo zablokování Sítě a Služby. K těmto činnostem patří i zaslání hromadných, nevyžádaných zpráv, velké množství kopií totožných nebo podobných zpráv včetně zaslání velmi objemných zpráv s cílem poškodit Síť, servery nebo jiná zařízení Poskytovatele.
- 6.10 Zákazník nesmí používat jakýkoliv program, který omezuje jakýmkoli způsobem jiné uživatele nebo Zákazníka, ať už lokálně nebo prostřednictvím Internetu.
- 6.11 Zákazník nesmí omezovat jiné Zákazníky, uživatele, počítače, servery nebo Síť. Nesmí mimo jiné přetěžovat Síť a Službu, snažit se o přetížení Služby, Sítě. Zákazníkovi není dovoleno omezovat, zamezovat nebo měnit parametry počítačů, serverů a zařízení, do kterých nemá legální přístup.
- 6.12 Zákazník odpovídá Poskytovateli nebo třetím stranám za veškeré škody, které způsobí tím, že při užití Služby poruší Zákon, Všeobecné podmínky Poskytovatele nebo tuto Smlouvu.
- 6.13 Zákazník nesmí prodávat služby třetím osobám bez předchozí písemné dohody s Poskytovatelem. Porušení je považováno za **podstatné porušení Smlouvy**. V případě porušení tohoto ustanovení se Zákazník zavazuje zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **Kč 10.000,- (slovy: deset tisíc korun českých)**.
- 6.14 Zákazník se zavazuje, že nebude ukládat Informace do těch oblastí Sítě, které mu nebyly Smlouvou vyhrazeny, ani do takových oblastí přistupovat.
- 6.15 Je-li přístup ke Službě prováděn prostřednictvím uživatelského jména Zákazníka a jeho vstupního hesla, je Zákazník povinen tuto uživatelské jméno a heslo uchovávat v tajnosti a nesmí jej zpřístupnit třetím osobám. V případě možného, domnělého či skutečného prozrazení anebo zneužití hesla či uživatelského kódu je Zákazník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli.
- 6.16 Poskytovatel nenese odpovědnost za hardwarové ani softwarové (kromě softwarového ovladače modemu) vybavení Zákazníka. Rovněž není zodpovědný za části Internetu provozované jinými subjekty ani za obsah informací zveřejňovaných jinými subjekty prostřednictvím Internetu.
- 6.17 Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoli náklady, ztráty, ušlý zisk, ekonomické ztráty, reklamace, škody, žaloby nebo soudní řízení nebo následné ztráty vzniklé v důsledku užívání nebo nemožnosti přístupu ke službě.
- 6.18 Zákazník je povinen neprodleně oznámit Poskytovateli jakékoli změny týkající se jeho osoby, ke kterým došlo po podpisu této Smlouvy (např. změna sídla, bydliště, bankovního spojení, atd.).
- 6.19 Zákazník je povinen zajistit, že poskytnutá Služba nebude v žádném případě zneužitá, narušit morálku, nezpůsobí škody třetím osobám a nedotknutelnost obsahu přenášených zpráv nebo jiných informací.
- 6.20 Při používání Služby je Zákazník oprávněn používat ta zařízení, která nenarušují práva třetích osob.
- 6.21 Zákazník nesmí používat Služby v rozporu se zákony České republiky, platnými právními předpisy nebo nařízeními.
- 6.22 Poskytovatel je oprávněn změnit Zákazníkovi čísla nebo jména účtu, E-mail adres a jiných údajů vztahujících se ke Zákazníkovi pouze pokud to technické podmínky naléhavě vyžadují. Tyto je Poskytovatel oprávněn provádět až po předchozím upozornění Zákazníka, a to nejméně tři pracovní dny předem.
- 6.23 Poskytovatel je oprávněn automaticky pro daný měsíc zvýšit měsíční tarif na nejbližší v ceníku, budou-li překročena data o 1/3 vyšší, než je dáno limitem ve Smlouvě se Zákazníkem. Množství spotřebovaných dat je možno kontrolovat na webové stránce **klienti.tkrlichnov.cz**.
- 6.24 Poskytovatel upozorňuje Zákazníka, že mu může být aktivována služba Fair Uset Policy (automatické brzdění rychlosti na 1/10 původní

rychlosti) po překročení limitu dat, uvedených ve smlouvě. Při aktivování Služby FUP nebudou účtována data nad limit Smlouvy.

## 7. Trvání smlouvy

- 7.1 Smlouva se sjednává na dobu neurčitou a počíná běžet dnem podepsání Smlouvy Poskyvatелеm a Zákazníkem.
- 7.2 Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případech, kdy je zřejmé, že nemůže poskytovat plnění vyplývající z této smlouvy, s čímž Zákazník souhlasí. Odstoupení je účinné desátý pracovní den po odeslání oznámení o odstoupení doporučeným dopisem. Tímto okamžikem se Smlouva ruší. Poskytovatel je povinen Zákazníkovi uhradit platby za Zákazníkem předplacené a nevyčerpané služby.
- 7.3 Zákazník je oprávněn Smlouvu vypovědět písemně následujícím způsobem:
- bez udání důvodů s jednoměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď, nebo
  - do 15 kalendářních dnů následujících po oznámení změny Všeobecných podmínek nebo Ceníku Služeb vydávaného Poskyvatелеm s tím, že výpověď je účinná a Smlouva zaniká k prvnímu dni měsíce, kdy mají oznámené změny vstoupit v platnost.
- 7.4 Ukončení odběru Služby ze strany Uživatele před uplynutím dohodnuté doby trvání Smlouvy (užívání Služby):  
Uživatel bere na vědomí skutečnost, že Poskytovatel je oprávněn doúčtovat Uživateli při předčasném ukončení Smlouvy uzavřené na dobu určitou veškeré jednorázové slevy poskytnuté v souvislosti s aktivací Přijímacího zařízení nebo Služby a měsíční paušály (poplatky) zbývající do konce sjednané doby trvání Smlouvy a to až do výše 20% z celkového součtu slev a paušálů (poplatků). V případě slevy poskytnuté na nákup Přijímacího zařízení (modem, SET-TOP-BOX, ONU apod.) nebo slevy na montážním materiálu či montážních pracích je Poskytovatel oprávněn tuto slevu doúčtovat v plné výši.

## 8. Reklamace, stížnosti a připomínky

- 8.1 Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu Služeb písemně (faxem či e-mailem) na kontakt Operátora tel 556 710590, [corSAT@corSAT.cz](mailto:corSAT@corSAT.cz), [spravce@corSAT.cz](mailto:spravce@corSAT.cz) nebo tel. 603 468354.
- 8.2 Reklamací je zákazník povinen podat neprodleně po zjištění závady. Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za Služby je zákazník oprávněn podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování, jinak právo na reklamaci zanikne. Reklamace proti výši účtovaných cen Služeb nemá odkladný účinek pro datum splatnosti, zákazník je povinen vyúčtovanou částku zaplatit v předepsané výši a včas.
- 8.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci Služby nebo vyúčtované ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení písemné reklamace.

## 9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Zákazník se zavazuje že bude dodržovat podmínky této smlouvy. V případě porušení podmínek Smlouvy ze strany Zákazníka je Poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, není-li Všeobecnými podmínkami Poskytovatele či Reklamačním řádem Poskytovatele stanoveno jinak.
- 9.2 Smlouva a všeobecné podmínky se řídí Obchodním zákoníkem.
- 9.3 Smlouva může být měněna pouze písemnou formou.
- 9.4 Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních. Zákazník i Poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.
- 9.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny cen nebo ustanovení ve Všeobecných obchodních podmínkách. Poskytovatel má povinnost o všech provedených změnách informovat Zákazníka.
- 9.6 Důležité upozornění - užívání e-mailové schránky tkrlichnov. V souvislosti s občasným prováděním změn, úprav a rozšiřováním sítě tkrlichnov, upozorňuje Poskytovatel Zákazníka, že má u firmy zřízen e-mail ve tvaru .....@tkrlichnov.cz (případně e-mail, který uvedl do smlouvy o poskytování datových služeb). Správce sítě tkrlichnov používá dle Smluvních podmínek tuto schránku pro předávání informací Provozovatele tkrlichnov jejím Uživatelům. Poskytovatel doporučujeme Zákazníkům, aby e-mail sledovali, vyhnou se tak zbytečným komplikacím způsobenými neinformovaností.
- 9.7 Zákazník prohlašuje, že se s obsahem Smlouvy, se Všeobecnými podmínkami a tímto Provozním řádem důkladně seznámil, což stvrzuje svým vlastnoručním podpisem nebo podpisem jím pověřené osoby na Smlouvě.

CORSAT s.r.o.

V Novém Jičíně 1. 2.2014