

Poskytovatel: NETAIR, s.r.o.

Jablonec nad Jizerou 299, 512 43 Jablonec nad Jizerou, Česká Republika

IČ: 274 96 139

dále jen „poskytovatel“

1. Platnost

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

- telekomunikační služby zprostředkování přístupu ke službám síť Internet
- telekomunikační služby hlasové komunikace prostřednictvím IP protokolu
- telekomunikační služby přenosu dat
- doplňkové služby (www hosting, server housing, tvorba www stránek,...)
- ostatní služby, přípustně 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.

2. Poskytované služby

2.1 Poskytovatel umožní připojení prostředků výpočetní techniky nebo lokální počítačové sítě uživatele k datové telekomunikační síti prostřednictvím metalického pronajatého okruhu, mikrovlákného spoje, optického spoje, případně prostřednictvím sítě s přepínáním okruhů (JTS, ISDN). Za tím účelem je zřízená přípojka ukončená vhodným zařízením, ukončujícím datový okruh (modem, TA, mikrovlákné pojtko). Zřízení této „přípojky“ může být zajištěno poskytovatelem na základě zvlášť sjednané smlouvy. 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 co nejrychleji, nejdele do 48 hodin od nahlášení problému v pracovních dnech. Pokud se bude jednat o opravu, která nebude havarijní opravou, lze v odůvodněných případech sjednat dobu opravy přiměřeně delší.

2.4 K ohlášení závad internetových přípojek využijte výhradně **Hotline na telefonním čísle +420 604553444 v době 8:00-20:00 hodin** a následně potvrďte elektronickou poštou na adresu mail@netair.cz (nejpozději do 10 dnů od telefonického nahlášení závady). Hlášení prostřednictvím SMS se nepřijímají.

2.5 Pokud je předmětem sjednané služby neinteraktivní přenos dat formou elektronické pošty, zaručuje poskytovatel maximální dobu zdržení přenášených souborů v jeho systému dvě hodiny. Poskytovatel neručí za zdržení způsobené třetí stranou osobou, zejména spojovými linkami a přenosovými trasami sítě Internet.

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

2.7 Poskytovatel je povinen řádně a ve stanovených lhůtách vyřizovat stížnosti a reklamace uživatelů zasláné na e-mail: mail@netair.cz. Na základě písemné stížnosti či reklamace musí poskytovatel uživateli poskytnout písemné vyjádření ve lhůtě deseti pracovních dnů. Uživatel má v případě oprávněné reklamace nárok na slevu z ceny služby.

2.8 V případě, že poskytovatel nebude plnit své povinnosti, často a opakovaně nebude schopen zajistit technické podmínky pro provoz služby déle jak 24 hodin v kalendářním měsíci, má uživatel právo vypovědět smlouvu z důvodu jejího závažného porušení poskytovatelem. Toto ustanovení se netýká závad způsobených uživatelem nebo závad způsobených mimo síť NetAir (např. na pronajatém okruhu od jiného operátora nebo omezení dodávky elektrické energie).

2.9 Servis zapůjčeného zařízení je na náklady poskytovatele.

3. Ochrana dat a odpovědnost za vady

3.1 Poskytovatel i uživatel poskytovaných služeb jsou zavázáni považovat veškeré údaje související s poskytováním služby za důvěrné. Údaje nesmějí být zpřístupněny třetí osobě.

3.2 Pokud je předmětem sjednané služby přenos dat a souborů, ručí poskytovatel za přenos v nezměněném stavu a garantuje telekomunikační tajemství podle § 84 zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích. 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.

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

3.4 Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém na technickém vybavení, výpočetním systému. Neručí rovněž za případné škody, vzniklé uživateli omezením nebo znemožněním přístupu, pokud k němu dojde poruchou na technickém vybavení, výpočetním systému nebo mimo jeho systém.

3.5 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.

3.6 Uživatel odpovídá za škody způsobené poskytovateli nebo jiným subjektům nedodržením 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.

3.7 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. Povinnosti uživatele

4.1 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.

4.2 Pokud je předmětem poskytované služby zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), musí uživatel respektovat podmínky ochrany a přístupu do tohoto systému (sítě).

4.3 Uživatel nesmí využít poskytované služby k činnosti nebo přenosu informací, které jsou v rozporu s obecně platnými právními předpisy v České republice.

4.4 V případě ukončení smluvního vztahu je uživatel povinen vrátit nebo umožnit demontáž zapůjčeného HW zařízení a to do jednoho měsíce od ukončení poskytované služby. Nebude-li zařízení vráceno nebo umožněna jeho demontáž je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli poplatek v plné výši hodnoty zapůjčeného zařízení.

4.5 V případě zničení zařízení z důvodu živelných pohrom, vyšší moci, zničení nebo odcizení zapůjčeného zařízení uživatel hradí vzniklou škodu v plné výši hodnoty zapůjčeného zařízení.

4.6 Ukončení smluvního vztahu ze strany uživatele je možné pouze písemně přes kontaktní formulář na stránkách www.netair.cz.

5. Ceny za služby, jejich účtování a úhrady

5.1 Ceny za poskytované služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/90 Sb. Podkladem pro ně je platný ceník poskytovatele zveřejněný na www.netair.cz. Případné odchylky od tohoto ceníku mohou být předmětem dohody.

5.2 Ceny za poskytované služby jsou splatné vždy do desátého dne následujícího kalendářního měsíce dle sjednaného tarifu. V případě nezaplacení v termínu splatnosti si poskytovatel vyhrazuje právo přerušit poskytované služby. V případě prodlení s úhradou je uživatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši stanovené předpisy občanského práva. V případě, že je uživatel v prodlení s placením více než 90 kalendářních dnů je poskytovatel oprávněn bez náhrady zrušit uživateli poskytování služeb a smazat jeho veškerá data na prostředcích poskytovatele. V případě neuhrzení všech pohledávek, mohou být pohledávky postoupeny k vymáhání. Za znovupřipojení uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat si poplatek dle platného ceníku poskytovatele.

5.3 Pokud je závadou na systému nebo 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, vrátí se uživateli měsíční poplatek v plné výši.

5.4 Při ukončení přípojky k internetu nebo při změně tarifu, je nutné podat žádost do konce stávajícího měsíce pomocí formuláře, poté na začátku následujícího měsíce dojde k ukončení nebo ke změně a je nutné zpětně zaplatit za uplynulý měsíc.

5.5 V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, vypovědí ze strany uživatele nebo dohodou obou smluvních stran, bude výše úhrady rovna jedné pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a vyšší úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

5.6 Ukončení smlouvy je možné jen po doplacení všech dlužných částek za provoz internetu a vrácení funkčního zapůjčeného zařízení dle předávacího protokolu.

5.7 Za zapůjčené zařízení se při ukončení smlouvy aktivací poplatek nevrací. Při smlouvě na dobu neurčitou u zapůjčeného zařízení nelze zvolit tarif nižší než H4.

6. Závěrečná ustanovení

6.1 Případné odchylky od těchto Podmínek, pokud budou mezi poskytovatelem a uživatelem sjednány, musí mít písemnou podepsanou formu.

6.2 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 a právní aspekty neupravené touto smlouvou se řídí ustanovením a budou řešeny dle Občanského zákoníku České republiky.