

---

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB SPOLEČNOSTÍ CENTRUM PODNIKÁNÍ A ROZVOJE s.r.o.

## Část první: Všeobecná ustanovení

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky stanoví podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společností Centrum podnikání a rozvoje s.r.o. Kopřivnice. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené společností Centrum podnikání a rozvoje s.r.o. jako Poskytovatelem těchto služeb a jakoukoliv jinou osobou jako Uživatelem těchto služeb.

### 2. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

- 2.1. "Poskytovatel" je Centrum podnikání a rozvoje, s.r.o, Kopřivnice (dále jen CPR), které v rámci platných právních předpisů a na základě Smlouvy poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb třetím osobám - Uživatelům.
- 2.2. "Uživatel" je fyzická nebo právnická osoba, která má uzavřenou Smlouvu s Poskytovatelem na poskytované telekomunikační služby.
- 2.3. "Subdodavatel" je osoba dodávající Poskytovateli dílčí technologie či služby, nutné pro poskytování služeb spojených s připojením k počítačové síti Internet.
- 2.4. "Smluvní strany" tvoří Poskytovatel a Uživatel.
- 2.5. "Závazná objednávka" je úkon Uživatele s účinky Smlouvy, pokud je Poskytovatelem přijata.
- 2.6. "Síť Internet" je prostředí tvořené počítačovými sítěmi třetích osob.
- 2.7. "Službou" se rozumí Poskytovatelem na základě Smlouvy a v souladu se Všeobecnými podmínkami poskytovaná telekomunikační služba.
- 2.8. "Ceník" je seznam cen telekomunikačních služeb poskytovaných Poskytovatelem.
- 2.9. "Zúčtovací období" je období, za které Poskytovatel provádí vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, je jím kalendářní měsíc.
- 2.10. "Přípojné body" jsou lokality, ve kterých je umístěna technologie zajišťující poskytování sjednaných služeb Uživatelům na síti Internet.
- 2.11. "Přístupový kód" je unikátní přístupové jméno a heslo Uživatele, které Poskytovatel Uživateli poskytne, aby Uživatel mohl využívat Službu.
- 2.12. "Všeobecné podmínky" jsou tyto Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společností Centrum podnikání a rozvoje s.r.o.

---

### 3. SMLUVNÍ STRANY A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Poskytovatel uzavírá s Uživatelem smluvní vztah formou Smlouvy o poskytnutí telekomunikačních služeb (dále jen "Smlouva").
- 3.2. Předmětem Smlouvy je zpravidla závazek Poskytovatele poskytovat Uživateli některou ze služeb specifikovaných v odst. 4.
- 3.3. V případě, že Poskytovatel ruší dříve poskytovanou Službu:
  - a. má povinnost oznámit toto Uživateli s dvouměsíčním předstihem,
  - b. Uživateli nenáleží žádné odškodnění.
- 3.4. Smlouva s Uživatelem uzavřená na základě nesprávných údajů je neplatná a neopravňuje Uživatele k čerpání objednaných služeb. Údaje, jejichž správnost je pro oprávněné čerpání rozhodující, jsou tyto:
  - a. u Uživatele - právnické osoby: obchodní název společnosti, IČO, DIČ, adresa sídla společnosti, odpovědný zástupce.
  - b. u Uživatele - fyzické osoby - podnikatele: jméno, příjmení, rodné číslo (nebo číslo pasu u cizinců), IČO, DIČ, místo podnikání uvedené v živnostenském listě, doručovací adresa.
  - c. u Uživatele - fyzické osoby - nepodnikající: jméno, příjmení, rodné číslo (nebo číslo pasu u cizinců), adresa bydliště.
- 3.5. Smlouva může upravit některé skutečnosti v těchto Všeobecných podmínkách neupravené, nebo může upravit některé skutečnosti odchylně od úpravy v těchto Všeobecných podmínkách. Smlouva má v tomto případě nadřazené postavení nad Všeobecnými podmínkami.
- 3.6. Služba nabízená Poskytovatelem může být poskytována i na základě závazné objednávky. Objednávka musí být podána písemnou formou, popř. v elektronické podobě, a musí být potvrzena zástupcem Poskytovatele.
- 3.7. Podpisy Uživatele a Poskytovatele na právních úkonech mezi těmito smluvními stranami mohou být realizovány elektronickými prostředky zajišťujícími jejich jednoznačnou identifikaci a autentizaci.

### 4. SLUŽBY POSKYTOVANÉ CPR

- 4.1. CPR poskytuje následující telekomunikační služby:
  - a) připojení k síti Internet komutovaným způsobem (dial-up);
  - b) připojení k síti Internet pevným způsobem (leased line);
  - c) umístění zákaznického serveru připojeného do sítě Internet ve vlastní lokalitě, pronájem webového prostoru, pronájem části serveru (hosting), připojení serveru klienta (housing), pronájem serveru, registrace a přidělování domén;
  - d) přenos hlasu prostřednictvím protokolu IP včetně přenosu hlasu prostřednictvím tohoto protokolu pro uzavřené skupiny Uživatelů;
  - e) tvorba a vystavení webových stránek na síti Internet;
  - f) doplňkové služby (konzultace, instalace zařízení atd.).

---

## 5. PODMÍNKY PRO VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB POSKYTOVANÝCH CPR

- 5.1. Za zneužití je pokládáno:
  - a) používání Služby na základě zneužití identifikačních údajů jiných Uživatelů,
  - b) jakékoliv používání Služby, které záměrně zkresluje nebo maří účtovací funkce,
  - c) jakékoliv používání Služby, které opakovaně poškozuje Poskytovatele nebo třetí stranu a to zejména činnostmi uvedenými v odst. 7.3.
- 5.2. Každý, kdo zneužívá Službu, odpovídá za způsobenou škodu včetně ušlého zisku a za poškození dobrého jména Poskytovatele.
- 5.3. Případné soudní spory vzniklé mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem ČR.

### Část druhá: Povinnosti a práva

## 6. POVINNOSTI A PRÁVA POSKYTOVATELE

- 6.1. Poskytovatel je povinen:
  - a) technicky a organizačně zajišťovat provoz tak, aby byla naplňována práva všech Uživatelů. Tato povinnost platí za předpokladu, že naplňování práv Uživatelů nebude v rozporu s opatřeními vyššího právního účinku nebo dotčeno zásahem vyšší moci,
  - b) oznámit Uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravdělnosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušení, změny či nepravdělnosti bylo možno předvídat,
  - c) Uživateli pravidelně a přesně účtovat poplatky za Službu. Poplatky účtuje za zúčtovací období, a to v průběhu měsíce bezprostředně následujícího po zúčtovacím období,
  - d) řádně a ve stanovených termínech vyřizovat stížnosti a reklamace,
  - e) zabezpečit, že údaje o Uživatelích, o kterých se dozvěděl při poskytování Služby, nebudou bez souhlasu Uživatele sdělovány třetím osobám, ani jinak zneužity v jeho neprospěch,
  - f) informovat Uživatele o změně ceníku nejméně 30 dnů před jeho účinností.
- 6.2. Poskytovatel má právo:
  - a) činit technická a organizační opatření v souvislosti s provozem a rozvojem poskytovaných služeb,
  - b) reagovat na neplnění Smlouvou nebo těmito Všeobecnými podmínkami předepsaných povinností Uživatele pozastavením poskytování Služby,

- 
- c) okamžitě zrušit Smlouvu s Uživatelem bez nároku na odškodnění, pokud Uživatel svým jednáním vědomě porušuje tyto Všeobecné podmínky nebo opakovaně poškozují Poskytovatele nebo třetí strany,
  - d) odmítnout uzavřít Smlouvu s Uživatelem, se kterým v minulosti Smlouvu zrušil nebo rozvázal z důvodů neplnění povinností vyplývajících ze smluvního vztahu s Poskytovatelem,
  - e) informovat Uživatele o skutečnostech souvisejících s poskytovanou Službou prostřednictvím elektronické pošty,
  - f) kdykoliv písemně vypovědět Smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je dva měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Ukončením platnosti Smlouvy není dotčena povinnost vyrovnání všech finančních závazků splatných nebo vzniklých před ukončením platnosti Smlouvy,
  - g) pokud to bude třeba, uskutečnit vždy ve středu v době od 16.00 hod. do 22.00 hod. a v sobotu v době od 12.00 hod. do 18.00 hod. plánovaný výpadek v poskytování Služby (tzv. Maintenance Window) za účelem údržby a případných oprav svých zařízení. O tomto plánovaném výpadku je Poskytovatel povinen Uživatele předem informovat, avšak tento plánovaný výpadek se nepovažuje za vadu v poskytování Služby a nezakládá právo Uživatele domáhat se nároků z odpovědnosti za vady,
  - h) s okamžitou platností odstoupit od Smlouvy v následujících případech: na Uživatele byl prohlášen konkurs nebo byl zamítnut návrh na prohlášení konkursu pro nedostatek majetku nebo bylo povoleno vyrovnání, na Uživatele byla uvalena nucená správa, Uživatel vstoupil do likvidace, nebo pokud Uživatel není schopen hradit své splatné závazky.
- 6.3. Poskytovatel nenese odpovědnost za dostupnost dat z informačních zdrojů třetích osob, ani za charakter dat šířených prostřednictvím sítě Internet Uživatelem nebo třetími osobami.
- 6.4. Poskytovatel nenese zodpovědnost za datovou bezpečnost informačního systému Uživatele ani za chyby v přenosu, porušení dat nebo bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím veřejných prostředků pronajatých Uživatelem od třetí strany.
- 6.5. Poskytovatel není odpovědný za škodu způsobenou v důsledku poruch nebo nedostupnosti sítě Internet, škodu způsobenou únikem důvěrných informací, které si Poskytovatel nevyžádal, nebo způsobenou prováděním elektronických plateb a škodu vzniklou v důsledku uplatňování nároků třetích stran vůči Uživateli.
- 6.6. Poskytovatel není odpovědný za škody vzniklé na straně Uživatele a způsobené třetími stranami během využívání Služby poskytované Poskytovatelem.
- 6.7. Poskytovatel není odpovědný za škodu vzniklou v důsledku okolností, které Poskytovatel nemůže ovlivnit. Takovými okolnostmi se mimo jiné rozumí mezinárodní konflikty, násilné nebo ozbrojené akce, opatření veřejných orgánů nebo jakýchkoliv třetích stran poskytujících služby Poskytovateli, protestní akce, zpoždění dodávek či jiné nedostatky způsobené třetími stranami, na kterých je Poskytovatel jakýmkoliv způsobem závislý, přerušení dodávek elektrické energie, přerušení spojení do sítě Internet, poruchy telefonní sítě příslušné telekomunikační společnosti, plné vytížení příchozích linek, závady na komunikačních spojích nebo zařízeních Poskytovatele nebo jakýchkoliv třetích stran poskytujících služby Poskytovateli.

---

## 7. POVINNOSTI A PRÁVA UŽIVATELE

- 7.1. Uživatel je povinen:
- dodržovat ustanovení Smlouvy a Všeobecných podmínek,
  - zabezpečit, aby jeho zaviněním nedošlo ke zneužití objednané Služby neoprávněnou osobou,
  - ihned ohlásit poruchy nebo nesrovnalosti zjištěné při čerpání Služby pověřené osobě Poskytovatele nebo prostřednictvím Hot Line,
  - neprodleně Poskytovateli nahlásit veškeré změny oproti údajům uvedeným ve Smlouvě,
  - řádně a včas hradit veškeré platby za Službu, kterou v zúčtovacím období odebral, a to ve výši vyfakturované Poskytovatelem,
  - umožnit Poskytovateli přístup k jeho zařízením, která se nacházejí v prostorách Uživatele,
  - zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví,
  - dodržovat právní řád ČR, zejména nedopustit se v souvislosti s užíváním sítě Internet jednání označené za trestné činy, přestupky nebo jiné správní delikty.
- 7.2. Uživatel je plně odpovědný za všechny činnosti provedené prostřednictvím Poskytovatelem poskytnuté Služby.
- 7.3. Uživatel nesmí:
- Službu poskytovat třetím stranám, a to úplatně ani bezúplatně,
  - užívat Službu k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České Republiky nebo dobrými mravy,
  - obtěžovat třetí strany zneužíváním Služby, zejména zasíláním nevyžádaných informací,
  - provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob či neoprávněně vstupovat do cizích sítí (tzv. hacking),
  - nesmí žádným způsobem zasahovat do hardwaru nebo softwaru Poskytovatele.
- 7.4. Uživatel má právo:
- v případech zjištění trvalého a podstatného snížení kvality poskytování Služby nebo jeho přerušování požadovat provedení potřebných kontrolních měření a šetření,
  - kdykoliv písemně vypovědět Smlouvu o užívání sítě Internet bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je dva měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Ukončením platnosti Smlouvy není dotčena povinnost vyrovnání všech finančních závazků splatných nebo vzniklých před ukončením platnosti Smlouvy.
- 7.5. Uživatel nese odpovědnost za použití svého Přístupového kódu a e-mailové adresy. Uživatel dále nese odpovědnost za veškeré materiály a informace umístěné na jeho domovské (webové) stránce a informace užívané v souvislosti s využíváním sítě Internet nebo Služby.

- 
- 7.6. Uživatel nesmí zahájit případně nechat vědomě probíhat takové procesy, o kterých by věděl, nebo mohl nebo měl vědět, že budou narušovat ostatní uživatele sítě Internet nebo že budou mít škodlivý vliv na využití Služby.
  - 7.7. Uživatel zprošťuje Poskytovatele odpovědnosti za ztráty nebo změny svých programů a dat nebo jejich získání třetí stranou.
  - 7.8. Uživatel je povinen zajistit si technické a programové prostředky (včetně jejich instalace), vstupní a výstupní zařízení a jejich správnou funkčnost potřebné pro připojení do systému Poskytovatele. Uživatel smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která neporušují její poskytování nebo zákonem chráněné právo třetích osob.
  - 7.9. Uživatel odškodní Poskytovatele v případě jakékoli škody vzniklé Poskytovateli v důsledku nároků uplatňovaných třetími stranami a vyplývajících z používání Služby Uživatelem nebo z nedodržování jakýchkoliv závazků Uživatele vůči Poskytovateli.

### **Část třetí:**

#### **Cena služby, platební podmínky, reklamace, závěrečná ustanovení**

## **8. CENA SLUŽBY A JEJÍ ÚČTOVÁNÍ, PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 8.1. Smlouvou objednaná Služba je úplatná a její cena je stanovena platným ceníkem Poskytovatele, který je k nahlédnutí u Poskytovatele a je vystaven na síti Internet, popř. je cena stanovena dohodou smluvních stran.
- 8.2. Ceny služeb neuvedených v ceníku jsou stanoveny dohodou smluvních stran.
- 8.3. Uživatel je povinen platit takovou cenu Služby, která je podle Ceníku platná ke dni jejího poskytnutí. Poskytovatel je oprávněn Ceník jednostranně měnit, je však povinen takovou změnu uveřejnit obvyklým způsobem 30 (třicet) dnů předem.
- 8.4. V případě, že je cena za Službu sjednána přímo ve Smlouvě, ustanovení o jejím určení podle Ceníku se nepoužije.
- 8.5. Pokud nebude Služba poskytována po celé Zúčtovací období, provede se vyúčtování ceny Služby tak, že za každý započatý kalendářní den poskytování Služby v daném Zúčtovacím období bude Poskytovatelem účtována 1/30 měsíční ceny.
- 8.6. Zúčtovací období je měsíční. Úhradu služeb provede Uživatel na základě zaslání daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem.
- 8.7. Uživatel je povinen uhradit fakturu v termínu splatnosti. V případě prodloužení s úhradou je Poskytovatel oprávněn požadovat kromě dlužné částky i smluvní úrok z prodloužení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý kalendářní den prodloužení, a to vystavením penalizační faktury. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s vymáháním jeho pohledávek za Uživatelem.

- 
- 8.8. Uživatel má právo do 14ti dnů po doručení faktury podat proti vyúčtování písemné námitky u Poskytovatele. Vznesené námitky nemají odkladný účinek. O námitkách po prošetření rozhoduje Poskytovatel. Se svým rozhodnutím seznámí Poskytovatel Uživatele nejpozději do 15 dnů. Proti tomuto rozhodnutí se Uživatel může odvolat k příslušným orgánům podle obecně závazných právních předpisů.
  - 8.9. Nebude-li moci Poskytovatel poskytovat Službu déle než 6 hodin za kalendářní den, sníží se měsíční poplatek o jednu třicetinu za každý takový den. Nebude-li moci Poskytovatel poskytovat Službu po dobu delší než 15 dnů v kalendářním měsíci, vrací se měsíční poplatek Uživateli v plné výši. Uvedené výpadky Služby se počítají od okamžiku, kdy je Uživatel ohlásil Poskytovateli v souladu s odst. 9. těchto Všeobecných podmínek.
  - 8.10. V případě, že opakované námitky Uživatele by byly shledány jako neopodstatněné, je Poskytovatel oprávněn účtovat tomu, kdo námitky podává, náklady spojené s přešetřením opodstatněnosti námitek.
  - 8.11. Uživatel si může s Poskytovatelem dohodnout zvláštní splátkový kalendář za objednanou Službu.
  - 8.12. Poskytovatel je oprávněn změnit systém zpoplatňování poskytované Služby i pro Uživatele s již uzavřenou Smlouvou pouze tehdy, pokud zůstane zachován charakter poskytované Služby. Změnu systému zpoplatnění je Poskytovatel povinen oznámit Uživateli ve dvouměsíčním předstihu.
  - 8.13. Pokud Uživatel se změnou zpoplatnění poskytovaných služeb nesouhlasí, může uzavřenou Smlouvu vypovědět.

## **9. REKLAMACE A HLÁŠENÍ PORUCH**

- 9.1. Veškeré reklamace od Uživatelů přijímá:
  - a) kterýkoliv pracovník Poskytovatele,
  - b) pracoviště Hot Line.
- 9.2. Uživatel je povinen při reklamaci uvést zejména tyto údaje:
  - a) jednoznačná identifikace Uživatele,
  - b) přesné označení předmětu reklamace,
  - c) požadavky vůči Poskytovateli.
- 9.3. Uživatel je povinen reklamovat zjištěné závady nejdéle do tří dnů po zjištění nedostatku při čerpání objednané Služby.
- 9.4. Poskytovatel je povinen po obdržení reklamace:
  - a) zkontrolovat oprávněnost jejího podání podle předkládaných informací a na základě vlastních dostupných informací,
  - b) oznámit Uživateli termín a způsob vyřízení reklamace nejpozději do 12 hodin v pracovních dnech (ve dnech pracovního volna a klidu tato lhůta neběží),
  - c) zajistit nápravu v rozsahu a termínu oznámeném Uživateli s přihlédnutím ke složitosti a technické náročnosti uplatněné reklamace.

---

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Uzavřené Smlouvy mohou být měněny pouze po dohodě obou smluvních stran písemnými dodatky.
- 10.2. Práva a povinnosti Smluvních stran Smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku.
- 10.3. Smlouva se zpravidla uzavírá na dobu neurčitou. Její platnost může být ukončena:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran,
  - b) písemnou výpovědí jednou ze smluvních stran s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně,
  - c) okamžitým zrušením Smlouvy ze strany Uživatele nebo Poskytovatele v případě, že Uživatel nebo Poskytovatel vědomě porušil tyto Všeobecné podmínky nebo Smlouvu.
- 10.4. Uživatel a Poskytovatel jsou povinni si do 15ti dnů po ukončení platnosti Smlouvy vzájemně vrátit vše, co je vlastnictvím druhé strany.
- 10.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv odvolat či změnit svou nabídku na uzavření Smlouvy či jiný návrh za předpokladu, že oznámí změnu či odvolání stejným způsobem jako nabídku nebo návrh. Takové odvolání nebo změna bude účinná vůči těm, se kterými nebyla do doby oznámení změny nebo odvolání uzavřena na základě návrhu nebo nabídky Smlouva.
- 10.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. června 2001, plně nahrazují "Provozní řád internetového uzlu NETTLE" platný od 1. října 1999, a vztahují se i na Smlouvy uzavřené před nabytím účinnosti těchto Všeobecných podmínek.

**Centrum podnikání a rozvoje s.r.o.**  
**Štefánikova 244, 742 21 Kopřivnice**

**tel.: 0656/893672**

**e-mail: cpr@nettle.cz**