

1. **Předmět všeobecných podmínek**
- 1.1. **Všeobecné podmínky** poskytování veřejných telekomunikačních služeb firmy Novák Adam - WiNet (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování jejich veřejných telekomunikačních služeb.
- 1.2. **Tyto Všeobecné podmínky** jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejných telekomunikačních služeb, uzavírané mezi firmou Novák Adam - WiNet (dále jen „Poskytovatel“) a Účastníkem (uživatelé).
2. **Definice pojmů**
- 2.1. **Ceník služeb** je dokument určující výši ceny za veřejné telekomunikační služby uvedené v bodu 1.1. těchto Všeobecných podmínek. Tyto služby dodává Poskytovatel na základě Smlouvy.
- 2.2. **Účastník** je právnická, nebo fyzická osoba, která využívá služeb Poskytovatele dle těchto Všeobecných podmínek.
- 2.3. **Poskytovatel** je Novák Adam - WiNet, Bezejmenná 633/5, 353 01 Mariánské Lázně, IČO: 70725896 DIČ: CZ7907294637, který poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s účastníkem v rozsahu licencí vydaných poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTU“) a generální licencí, ke kterým ČTU poskytovatele zaregistroval.
- 2.4. **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat Smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu, oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle obchodního zákoníku, obchodní zákoník, v platném znění), musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou, úředně ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za Účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost Poskytovatele.
- 2.5. **Poskytované služby** jsou telekomunikační služby, které jsou předmětem podnikání Poskytovatele a považují se za zřízené dnem podpisu Smlouvy.
- 2.6. **Telekomunikační zařízení** je souhrn všech technických prostředků potřebných k vytvoření telekomunikačního spojení mezi dvěma místy, které je realizované pomocí telekomunikačních přenosových systémů dodaných Poskytovatelem.
- 2.7. **Smlouva** je příslušná Smlouva o poskytování veřejné telekomunikační služby, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem včetně dodatků a příloh uvedených v bodě 13.2. těchto všeobecných podmínek. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.8. **Telekomunikační síť** je veřejná telekomunikační síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb. o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, v platném znění, provozovaná držitelem telekomunikační licence, tj. Poskytovatelem. Prostřednictvím této sítě je poskytována služba.
- 2.9. **Všeobecné podmínky** jsou Všeobecné podmínky, vydané Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích a změně dalších zákonů v platném znění, provozovaná držitelem telekomunikační licence, tj. Poskytovatelem. Prostřednictvím této sítě je poskytována služba.
3. **Platnost a účinnost Smlouvy**
- 3.1. **Postup při uzavírání Smlouvy** a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem ,obchodní zákoník, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb, o telekomunikacích a změně dalších zákonů, v platném znění.
- 3.2. **Smlouva nabývá platnosti** a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a oprávněného zástupce Účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
4. **Práva a povinnosti smluvních stran**
- 4.1. **Poskytovatel je oprávněn:** požadovat po Účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy.  
**Jednostranně měnit** Všeobecné podmínky, Provozní podmínky veřejných služeb a Ceník služeb.  
**Omezit poskytování** služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů.  
**Nepřijmout změnu Smlouvy** požadovanou Účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Účastník takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy.
- 4.2. **Poskytovatel je povinen:**  
**Oznámit změnu Ceníku** služeb nebo Všeobecných podmínek předem Účastníkovi, a to nejméně 21 (jedenadvacet) kalendářních dnů před účinností těchto změn.  
**Udržovat své telekomunikační zařízení** a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém stavu, aby služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě.  
**Odstraňovat poruchy** nebo závady vzniklé na svém telekomunikačním zařízení, nebo své telekomunikační síti v souladu s článkem 6. těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy, nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji telekomunikační síť.  
**Informovat Účastníka** o závažných omezeních přerušení, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.
- 4.3. **Účastník je oprávněn:**  
**Užívat službu** v souladu se Smlouvou.  
**Požádat o změnu Smlouvy.**  
**Uplatňovat reklamace** proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.
- 4.4. **Účastník je povinen:**  
**Užívat službu** pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Technickou

- specifikací služeb, a pokyny Poskytovatele.
- Rádně a včas hradit** za poskytované služby dle Smlouvy.
- Nezneužívat** **připojení** k telekomunikační síti, zejména využívání k jiným než dohodnutým účelům, neprovádět bez osobní účasti nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů.
- Účastník zodpovídá** za stav svých telekomunikačních zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele.
- Zajistit souhlas** vlastníka nemovitosti s instalací zařízení. Pokud je Účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva i souhlasem.
- Pokud vlastník nemovitosti** Účastníka požaduje za umístění telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady je tato úhrada povinností Účastníka.
- Písemně informovat Poskytovatele** po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy.
- Dále je Účastník povinen** oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je Účastník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne data, kdy taková změna nastala.
- Neprodlené ohlásit Poskytovateli** všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby.
- Zajistit v lokalitě** Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování služby.
- Neumožnit využívání poskytnutých** služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 5. Cena služeb a platební podmínky**
- 5.1. Ceny za poskytnuté služby** a podrobnosti, týkající se způsobu placení, jsou uvedeny v příslušné Smlouvě nebo Ceníku služeb platném ke dni podpisu Smlouvy. Platný Ceník je Účastníkům k dispozici v sídle Poskytovatele. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytovanou službu.
- 5.2. Poskytovatel vystaví Účastníkovi** po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) vyúčtování formou daňového dokladu. **Jednorázové ceny** jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování. **Dojde-li ke zvýšení nákladů** přímo spojených s poskytováním služby (např. mezinárodní konektivita, ceny přístupových okruhů atd.) má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu služby.
- 5.3. Poskytovatel doručí vyúčtování** (Platební kalendář) na adresu Účastníka, naposledy oznámenou Poskytovateli, poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat** Účastníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 5.5. Ocítne-li se Účastník v prodlení** s placením vyúčtování ceny za poskytované služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode den následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je Účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování obsahujícího smluvní pokutu.
- 5.6. Právo Poskytovatele domáhat se** náhrady škody z titulu prodlení Účastníka s platbou dlužných částek není zaplacení smluvní pokuty dotčeno.
- 6. Reklamáce a vyřizování stížností**
- 6.1. Účastník je oprávněn** uplatnit reklamaci na rozsah, cenu a kvalitu služeb. Reklamáce se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem o telekomunikacích a to nejpozději do dvou měsíců od doručení vyúčtování za poskytované služby jinak právo na reklamaci zanikne. Reklamáce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně na adresu Poskytovatele.
- 6.2. Podání reklamáce na výši** vyúčtování ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 6.3. Reklamáce musí obsahovat** minimálně tyto údaje:
- identifikaci Účastníka
  - číslo Smlouvy příslušné služby, na kterou je uplatněna reklamáce
  - předmět reklamáce, přesný popis
  - podpis Účastníka nebo oprávněného zástupce.
- 6.4. Poskytovatel je povinen** vyřídit uplatněnou reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklámce. Vyžaduje-li vyřízení reklámce projednání s jiným provozovatelem telekomunikační sítě nebo jiným poskytovatelem telekomunikačních služeb, vyřídí Poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 60 (šedesáti) kalendářních dnů ode dne doručení této reklámce.
- 6.5. Účastník má nárok** na vrácení přeplatku na základě kladné vyřízené reklámce. Poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklámce. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi.
- 6.6. Poskytovatel je povinen** vyrozumět písemně Účastníka o uznání nebo neuznání reklámce na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných

- služeb. To znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.
- 6.7. **Poskytovatel služby neodpovídá** za poruchy a závady vzniklé mimo jeho telekomunikační zařízení a jeho telekomunikační sítě a tyto závady nejsou předmětem reklamací.
- 6.8. **V případě nesouhlasu s výsledkem** posouzení reklamace může Účastník podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.
- 7. Omezení poskytování služby**
- 7.1. **Poskytovatel je oprávněn** na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z důvodů: **Provádění údržby** nebo opravy telekomunikačních sítí. **Krizových situací** **Ostatních závažných** technických nebo provozních důvodů.
- 7.2. **Poskytovatel je oprávněn** omezit aktivní užívání služby, pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby nebo neplní další smluvní podmínky.
- 8. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy**
- 8.1. **Smlouvu je možné** uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. **Účastník je oprávněn** podat žádost o změnu Smlouvy, přičemž žádost o změně musí obsahovat identifikační údaje Účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu smlouvy, číslo Smlouvy, popis změny, kterou Účastník požaduje, datum a podpis Účastníka.
- 8.2. **Žádost o změnu Smlouvy** se podává písemně na adresu uvedenou Poskytovatelem.
- 8.3. **Přijetí nebo odmítnutí** žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel Účastníka dohodnutým způsobem, nebo poštou. Při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy sdělí Poskytovatel Účastníkovi důvody odmítnutí případně se pokusí spolu s Účastníkem najít alternativní řešení.
- 9. Ohlašování závad a jejich odstraňování**
- 9.1. **Zjistí-li Účastník poruchu** telekomunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné pracoviště. Kontakt je specifikován ve Smlouvě.
- 9.2. **Poskytovatel se zavazuje** odstranit poruchu nebo závady na své straně co nejdříve, v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě provozovateli telekomunikační sítě, který zajišťuje připojení Účastníka k telekomunikační síti.
- 9.3. **Odpovídá-li za poruchu** nebo vadu služby Účastník, nebo se oznámení Účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.
- 9.4. **Účastník se zavazuje** neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné poruchy, vady nebo poškození telekomunikačního zařízení.
- 9.5. **Převod práv a závazků** Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 9.6. **Účastník může písemně vypovědět** Smlouvu nebo jednotlivou službu: **Do jednoho měsíce** od doručení informace o změně Všeobecných podmínek, nebo Ceníku služeb, jestliže Poskytovatel změní Práva a povinnosti stanovené ve Všeobecných podmínkách v neprospěch Účastníka, nebo jsou ceny uvedené ve změněném Ceníku služby zvýšeny v neprospěch Účastníka; výpovědní lhůta činí třicet kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. Toto právo nenáleží Účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. **Bez uvedení důvodu** výpovědní lhůta činí tři měsíce následujících po doručení výpovědi Poskytovateli. Podá-li účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená minimální doba užívání služby dle čl. 8.1. těchto Všeobecných podmínek, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou cenu ve výši 50% součtu pravidelných měsíčních cen v uvedeném období.
- 9.7. **Výpovědi smlouvy není** dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 9.8. **Poskytovatel může** od Smlouvy odstoupit, nebo od jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Účastníkovi: **V případě existence** důvodného podezření, že Účastník zneužívá telekomunikační síť, nebo užívanou službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. **V případě opakovaného** a nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka. **V případě, že při zřízení** služby, provádění změny služby, nebo odstraňování poruch Účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se smlouvou. **V případě že při průzkumu** realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit, nebo provést její změnu z technických důvodů.
- 9.9. **Poskytovatel může vypovědět** Smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoliv důvodu, nebo bez uvedení důvodů s výpovědní lhůtou v délce jednoho měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Účastníkovi.
- 9.10. **Smlouva, nebo jednotlivá služba** může být ukončena také dohodou smluvních stran.

- 9.11. **Smlouva bude ukončena** okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.
- 9.12. **Smlouva bude rovněž ukončena** okamžikem pozbytí platnosti telekomunikační licence o telekomunikacích.
- 9.13. **Při ukončení Smlouvy**, nebo jednotlivé služby výpovědi podanou Účastníkem před zřízením služby, nebo provedením změny služby, je Účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, připadající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě výpovědi Smlouvy, nebo jednotlivé služby Poskytovatelem dle bodu 9.8 těchto Všeobecných podmínek.
- 9.14. **Při ukončení smlouvy** je Účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 10. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 10.1. **Poskytovatel odpovídá** za skutečnou škodu na hmotném majetku Účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností neuvedených ve Všeobecných podmínkách, pouze pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním, nebo hrubou nedbalostí Poskytovatele, nebo osob jím určených.
- 10.2. **Poskytovatel neodpovídá za:**  
**Škodu která vznikne** jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy, nebo údržby telekomunikační sítě či její části.  
**Škodu která vznikne** zaviněním uživatele.  
**Škodu, která vznikne** v důsledku okolností vylučujících odpovědnost ze zákona.  
**Ušlý zisk.**
- 10.3. **V případě neposkytnutí** služby dle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkům, resp. uživatelům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby, nebo vadného poskytnutí služby.
- 10.4. **Účastník odpovídá** za takovou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním, nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně, nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit s výjimkou případů vylučujících odpovědnost ze zákona.
- 11. Ochrana osobních dat o účastnících**
- 11.1. **Poskytovatel je oprávněn** zpracovávat osobní údaje a informace o Účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem, o ochraně osobních údajů.
- 11.2. **Poskytovatel smí zpracovávat** údaje o Účastníkovi pro obchodní účely pouze s písemným souhlasem Účastníka.
- 12. Jiná odpovědnost**  
Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím služby.
- 13. Společná a závěrečná ustanovení**
- 13.1. **Za písemné se považují** právní úkony doručené poštou nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem, o elektronickém podpisu.
- 13.2. **V případě rozporu ustanovení** jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy v tomto pořadí:  
**Číslované dodatky ke Smlouvě** v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu.  
**Smlouva o poskytování** veřejných telekomunikačních služeb.  
**Technické specifikace** poskytovaných služeb (součástí Smlouvy).  
**Ceník služeb** (součástí Smlouvy).  
**Všeobecné podmínky** poskytování veřejných telekomunikačních služeb (součástí Smlouvy).
- 13.3. **Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje**, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 13.2. těchto všeobecných podmínek seznámil a že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 13.4. **Tyto Všeobecné podmínky** nabývají platnosti a účinnosti dnem **1.1.2019**