

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou vydány a spravovány společností EMPECOM, s.r.o. se sídlem na adrese Polská 1174/3A, 77900 Olomouc, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 20652, IČ: 25837516 (dále jen Poskytovatel) a stanovují podmínky, za nichž společnost EMPECOM, s.r.o. poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací pod obchodním názvem 'MorNET.cz'.
- 1.2. Přípojný bod je technické zařízení, které umožňuje připojení Uživatele k síti Internet prostřednictvím sítě Poskytovatele. Přípojný bod tvoří anténa popř. anténní systém, rozvaděč pro umístění technologických zařízení, napájecí jednotka, bezdrátová jednotka, aktivní prvky LAN, datová a napájecí kabeláž, případně další potřebná zařízení. Tato zařízení, není-li určeno jinak, jsou majetkem Poskytovatele.
- 1.3. Síť Uživatele se rozumí veškerá zařízení Uživatele připojená k síti Poskytovatele.
- 1.4. Všeobecné obchodní podmínky jsou v souladu se zákonem dostupné na webových stránkách Poskytovatele na adrese [www.mornet.cz](http://www.mornet.cz).

## 2. Smlouva, její znění a trvání

- 2.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy a jsou vydávány Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005.
- 2.2. Smlouva mezi smluvními stranami nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2.3. Smlouva se vyhotovuje ve 2 výtiscích, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení mají platnost originálu.
- 2.4. Uživatelem je právnická nebo fyzická osoba, případně mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, s níž Poskytovatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřel smlouvu.
- 2.5. Uživatel, kterým je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace doloží tuto skutečnost prohlášením v okamžiku uplatnění práv plynoucích z těchto VOP.
- 2.6. Uživatel přijímá Všeobecné obchodní podmínky této smlouvy v plném rozsahu včetně jejich aktualizací zveřejněných na www stránkách Poskytovatele po podepsání řízovacího protokolu nebo po zaplacení 1 faktury za služby ve smlouvě uvedené.
- 2.7. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet dnem následujícím dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Případně zkrácení této lhůty může být předmětem vzájemné dohody mezi Uživatelem a Poskytovatelem.
- 2.8. Smlouva zaniká po uplynutí její výpovědní lhůty, ale také úmrtím fyzické osoby Uživatele, případně přepisem na nového Uživatele.
- 2.9. Poruší-li Uživatel své povinnosti vyplývající z této smlouvy závažným způsobem, např. porušením právních norem, má Poskytovatel právo od smlouvy odstoupit okamžitě.  
Poskytování Služeb lze na základě žádosti Uživatele pozastavit na dobu maximálně 3 kalendářní měsíce. Pozastavení lze aplikovat pouze na celé kalendářní měsíce a lze jej zahájit nejvýše jednou za 12 po sobě jdoucích kalendářních měsíců. V době pozastavení není služba poskytována ani účtována. Pozastavení nelze aplikovat ve výpovědní lhůtě smlouvy. Za přerušeni je účtován jednorázový přerušovací poplatek dle platného Ceníku služeb a servisních prací uvedeném na webu Poskytovatele.
- 2.10. V případě ukončení smlouvy před uplynutím sjednané minimální doby trvání smlouvy bude Uživateli účtována částka ve výši rozdílu nedotované a dotované ceny instalačního (aktivačního) poplatku.
- 2.11. Pokud je smlouva uzavřená na minimální dobu trvání vypovězena do tří měsíců, může Poskytovatel po Uživateli požadovat 5% ze zbývajících měsíčních paušálů.
- 2.12. Pokud uživatel využije práva na změnu poskytovatele (podle § 34a), potom smlouva končí ke dni přenosu Služby a je možné mu fakturovat poměrnou částku. Týká se to všech služeb balíčku.
- 2.13. V případě samostatného vypovězení služby IPTV, která byla součástí balíčku, bude výsledná cena za internetové připojení bez slevy za balíček služeb.
- 2.14. Pokud má Uživatel balíček služeb (připojení k internetu + IPTV), nelze z technických důvodů samostatně vypovědět pouze službu internetového připojení.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Uživateli připojení k síti Internet.
- 3.2. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody na síti Uživatele, ani za jiné závady a škody způsobené neodborným či neoprávněným zásahem nepovolané osoby.
- 3.3. Poskytovatel má právo kontrolovat oprávnění Uživatele k využívání služeb a zařízení. V případě hrubého porušení zavedených standardů chování Uživatelem přerušit Poskytovatel poskytování služeb až do doby, kdy Uživatel sjedná nápravu.
- 3.4. Poskytovatel může odmítnout poskytování služeb, jestliže by jejich rozsah navrhovaný Uživatelem mohl ohrozit zajištění smluvního standardu pro účastníky napojené na síť Poskytovatele.
- 3.5. Poskytovatel má právo jednostranně měnit jakékoliv parametry služby, měnit či přidávat jakákoliv ujednání smlouvy či Všeobecných obchodních podmínek, nebo jakékoliv ujednání či službu zrušit. Poskytovatel je povinen tuto úpravu oznámit

Uživateli alespoň elektronicky nejméně jeden měsíc předem, pokud by mohlo dojít k dotčení Uživatелеm sjednaných Všeobecných obchodních podmínek, cen nebo jiných dohod způsobem, který by Uživatel mohl vnímat negativně.

- 3.6. Poskytovatel má právo pozastavit poskytování služby v případě rozhodnutí oprávněného orgánu ČR, v období mimořádné situace, nebo z jiného důležitého obecného zájmu, dále pro závažné technické důvody, nebo v případě, že Uživatel neplní smluvní povinnosti.
- 3.7. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Uživateli v minimálním nezbytném rozsahu pro zajištění udržitelného provozu a úrovně poskytovaných Služeb a užívat je v souladu s právním řádem ČR, zejména v souladu se zákonem č.110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a změně některých zákonů v platném znění a §87 zákona č.127/2005 Sb.

#### **4. Práva a povinnosti Uživatele**

- 4.1. Uživatel má právo obdržet nezbytné informace od Poskytovatele pro připojení k síti Internet prostřednictvím sítě Poskytovatele.
- 4.2. Pokud není výslovně uvedeno jinak, pořídí si Uživatel nezbytné technické a programové vybavení pro přístup do sítě (počítač, místní počítačovou síť, zařízení pro bezdrátové připojení apod.) a seznámí se se zásadami obsluhy těchto síťových služeb a operačních systémů, které chce používat. Uživatel může učinit svá opatření k zabezpečení ochrany a utajení přenášených dat.
- 4.3. Uživatel se zavazuje, že umožní přístup k Internetu pouze osobám pohybujícím se ve stejné domácnosti (v případě firemního připojení pouze svým zaměstnancům a návštěvníkům). Uživatel není oprávněn bez souhlasu Poskytovatele přenechávat za úplaty služby třetím osobám (či přeprodej umožnit nebo se na něm podílet) ani služby vydávat za služby jiného subjektu.
- 4.4. Pokud Uživatel zjistí případy neoprávněného působení v síti Poskytovatele, má povinnost toto neprodleně oznámit Poskytovateli.
- 4.5. Uživatel má povinnost v případě ukončení smlouvy z jakýchkoliv důvodů neprodleně vrátit Poskytovateli veřejné IP adresy a zapůjčená zařízení.
- 4.6. Uživatel se zavazuje obstarat písemný souhlas s umístěním zařízení Poskytovatele na objektu, jehož majitelem není Uživatel. Nezajistí-li Uživatel tento souhlas, plně nese všechny následky a závazky vzniklé vůči majiteli objektu v souvislosti s umístěním zařízení.
- 4.7. Uživatel je povinen informovat Poskytovatele o změnách identifikačních a kontaktních údajů Uživatele uvedených ve smlouvě nejpozději 14. pracovních dní od data nabytí platnosti změny.

#### **5. Platební podmínky**

- 5.1. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, není-li dohodnuto jinak.
- 5.2. Úhrada za neúplná období se účtuje poměrnou částí za dny, kdy je služba dodávána.
- 5.3. Platbu za službu lze uskutečnit pouze v národní měně a to převodem příslušné částky na peněžní účet Poskytovatele.
- 5.4. Platba za zřízení přípojného bodu a vícepráce bude fakturována Poskytovatelem Uživateli po provedení prací. Platby za poskytované služby budou fakturovány Poskytovatelem Uživateli 1. den v daném zúčtovacím období se splatností do konce aktuálního měsíce.
- 5.5. Uživatel se zavazuje, že uhradí dohodnutou cenu na základě faktury vystavené Poskytovatelem do 14 dní od jejího obdržení. V případě pochybností se má za to, že faktura byla Uživatелеm obdržena třetího dne od jejího odeslání. Pokud Uživatel bude s úhradou v prodlení, má Poskytovatel právo požadovat kromě dlužné částky úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Fakturu může Poskytovatel vystavit po dohodě s Uživatелеm na delší časové období předem.
- 5.6. Při prodlení s platbou dle článků 5.4 a 5.5 delším než 30 dnů je Poskytovatel oprávněn po předchozí marné písemné výzvě k úhradě dlužné částky doručené Uživateli zablokovat přístup Uživatele. Toto omezení potrvá do doby, než bude Uživatелеm obnoven stav odpovídající této smlouvě. Za toto obnovení je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli obnovovací poplatek ve výši 500,- Kč.
- 5.7. Při prodlení s platbou dle článků 5.4 a 5.5 delším než 60 dnů je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy a demontovat přístup Uživatele. V případě zápůjčky zařízení Poskytovatelem je Uživatel povinen zpřístupnit prostory s poskytnutým vybavením přípojného bodu a umožnit pracovníkům Poskytovatele demontáž poskytnutého zařízení a současně Poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč. Při nedodržení tohoto závazku Uživatele jsou pracovníci Poskytovatele oprávněni přiměřeným způsobem překonat překážky, bránící oprávněné demontáži vybavení přípojného bodu.
- 5.8. Zákroky Poskytovatele dle článku 5.6 a 5.7 nezabavují Uživatele povinnosti uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, včetně poplatku za zřízení přípojného bodu v případě, že nebyl z jakýchkoliv důvodů účtován.
- 5.9. K cenám všech služeb se účtuje DPH platné v době poskytnutí služeb.

#### **6. Reklamační řád**

- 6.1. V případě poruchy přípojného bodu je Poskytovatel povinen zajistit nápravu do 2 pracovních dnů. Uživatel může nahlásit poruchu na telefonním čísle 777 751 090 (denně od 8:00 do 16:00 – možné i prostřednictvím SMS, případně zanechat hlasový vzkaz) nebo na e-mail [internet@mornet.cz](mailto:internet@mornet.cz).
- 6.2. Omezení dostupnosti služeb se počítají od okamžiku, kdy je Uživatel ohlásil.

- 6.3. Při servisním zásahu je Uživatel povinen zpřístupnit prostory, ve kterých se nachází vybavení přípojného bodu (včetně antény a dalších zařízení). V případě nedodržení této povinnosti ze strany Uživatele není Poskytovatel povinen provést nápravu v termínu dle článku 6.1.
- 6.4. V případě poruchy nebo poškození vybavení přípojného bodu vinou Uživatele budou Uživateli účtovány náklady na servisní zásah nebo opravu. V případě neodstranitelné vady přípojného bodu způsobené vinou Uživatele nebo v případě zničení vybavení přípojného bodu je Uživatel povinen nahradit Poskytovateli vzniklou škodu.
- 6.5. Za servisní zásah vynucený chybným postupem Uživatele (změny nastavení připojeného počítače, manipulace s anténou, mechanické poškození zařízení apod.) bude Uživateli účtována sazba dle Ceníku servisních služeb sítě MorNET.cz.
- 6.6. Nebude-li moci Poskytovatel poskytnout služby dle této smlouvy po více než 20 hodin za kalendářní den, sníží se měsíční poplatek o 1/30 za každý takový den. Nebude-li Poskytovatel moci poskytnout služby po více než 10 dnů v kalendářním měsíci, vrací se měsíční poplatek v plné výši.
- 6.7. Běžně dostupná rychlost odpovídá alespoň 60% hodnoty rychlosti inzerované (ve smlouvě Maximální rychlosti) a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.
- 6.8. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti inzerované (ve smlouvě Maximální rychlosti).
- 6.9. Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu internetu v pevné síti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 6.10. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti přístupu internetu v pevné síti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 6.11. V případě, že nastane situace trvalá nebo pravidelně se opakující odchylky od běžně dostupné rychlosti přístupu k internetu v pevném místě, má účastník právo službu reklamovat dle platných právních předpisů a těchto VOP.
- 6.12. Reklamáce cen služby se provádí nahlášením konkrétních nesrovnalostí platebního dokladu písemnou či elektronickou formou ve lhůtě nejvýše 3 měsíců od data vystavení tohoto dokladu. Reklamáce je vyřízena vystavením opraveného dokladu. V případě již uskutečněné platby Uživatelem bude vzniklý finanční rozdíl kompenzován v nejbližším následujícím zúčtovacím období.
- 6.13. Poskytovatel neodpovídá za neposkytnutí služby nebo za nekvalitně poskytnutou službu, pokud je to způsobeno:
  - a. vyšší mocí
  - b. havárií vzniklou z viny Uživatele nebo chybou v systému Uživatele
  - c. změnou platných standardů po uplynutí doby 30 - ti dnů od data, kdy Uživatel obdržel zprávu o nutnosti změny účastnického síťového vstupu
  - d. po předchozím upozornění Uživatele technickou údržbou a modernizací zařízení sítě Poskytovatele

## **7. Závěrečná ustanovení**

- 7.1. Smluvní vztah se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Nový občanský zákoník a zákonem č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích.
- 7.2. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem, která může mít vliv na posuzování plnění ze smlouvy, musí být vedena v písemné formě nebo elektronicky.
- 7.3. Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně mimo soudní, rozhodčí či správní řízení., tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. Účastník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze smlouvy či v souvislosti s činností Poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), nebo v případě věcí pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od Poskytovatele na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
- 7.4. Tento dokument ve formě vhodné pro tisk obdrží Uživatel při instalaci či na uvedenou kontaktní emailovou adresu.