

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

1. Vznik a ukončení smlouvy

- 1.1 Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb se uzavírá na dobu neurčitou, nebo s časovým závazkem uvedeným ve smlouvě.
- 1.2 Smlouva může být vypovězena oběma smluvními stranami písemně a to formou doporučeného dopisu. Výpovědní lhůta 1 měsíc počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi protistraně.
- 1.3 Smlouva zaniká automaticky v případě, že se smlouvou není svázána žádná poskytovaná služba.
- 1.4 Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy s okamžitou platností v případě, že účastník zjevně porušuje podmínky této smlouvy.
- 1.5 Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy, tj. poskytovatel informoval účastníka předem o prodloužení smlouvy a o možnosti smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručeným poskytovateli.
- 1.6 Účastník je povinen využívat služby po sjednanou dobu. V případě porušení této povinnosti ze strany účastníka, při odstoupení poskytovatele od smlouvy podle bodu 1.4 nebo při ukončení smlouvy před ukončením doby její platnosti dohodou obou smluvních stran je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je určena jako jedna pětina součtu pravidelných měsíčních plateb nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy tedy za období mezi účinností ukončení smlouvy a koncem sjednané doby trvání smlouvy.
- 1.7 Uzavírá-li se nebo mění smlouva o poskytování telekomunikačních služeb za použití prostředku komunikace na dálku, poskytovatel po uzavření smlouvy nebo její změny bezodkladně zašle účastníkovi kompletní smlouvu nebo dodatek ke smlouvě včetně Všeobecných podmínek pro poskytování telekomunikačních služeb, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení účastníka od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni doručení těchto dokumentů.

2. Rozsah poskytované služby

- 2.1 Poskytovatel poskytuje účastníkům následující služby:
 - a) přístupu k síti internet s přístupovou rychlostí sjednanou ve smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb;
 - b) veřejně dostupnou telefonní službu v pevné síti elektronických komunikací.
- 2.2 Technické specifikace všech poskytovaných služeb včetně všech potřebných přístupových kódů ke všem

službám jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb.

3. Přístup k číslům tísňového volání

- 3.1 Při poskytování telefonních služeb je účastníkům poskytován přístup k číslům tísňového volání.
- 3.2 Při volání na tísňové linky jsou u geografických čísel pevné hlasové služby předány volanému lokalizační údaje volajícího účastníka.
- 3.3 V případě přerušení poskytování telefonní služby podle kapitoly 6 těchto podmínek, zůstává stále poskytován přístup k číslům tísňového volání.

4. Práva a povinnosti poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel je povinen umožňovat uživateli přístup ke službě za podmínek uvedených v těchto podmínkách a smlouvě. Tuto povinnost mohou omezit pouze obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.
- 4.2 Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o využívání služby uživatelem, sloužící pro vyúčtování služby uživateli, po dobu nejméně tří měsíců zpětně. Provozní záznamy služby slouží také k nastavování služby.
- 4.3 Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která uživatel šíří v rozporu se smlouvou, podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
- 4.4 Poskytovatel je oprávněn jednostranně obměnit funkci služby nebo službu úplně zrušit. Zrušení služby je poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem. Oznámení o zrušení služby musí být učiněno formou doporučeného dopisu na adresu uživatele uvedenou ve smlouvě.
- 4.5 Poskytovatel je povinen vhodným způsobem informovat uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách.
- 4.6 Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření smlouvy:
 - a) odmítne-li žadatel přistoupit na ustanovení těchto podmínek;
 - b) nemá-li žadatel vyrovnány dluhy vůči poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu;
 - c) lze-li důvodně předpokládat, že žadatel nebude stanovené podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky).V případě odmítnutí návrhu na uzavření smlouvy sdělí poskytovatel písemně žadateli do 20 kalendářních dnů ode dne dodání návrhu na uzavření smlouvy konkrétní důvody odmítnutí.
- 4.7 Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Doba provedení údržby bude uživateli oznámena pokud možno vhodnou formou předem.

- 4.8 Poskytovatel nezaručuje 100% dostupnost k informacím v celosvětové síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.

5. Práva a povinnosti uživatele

- 5.1 Uživatel není oprávněn používat instalovaná zařízení k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta dle smlouvy.
- 5.2 Uživatel je povinen při využívání služby dodržovat tyto podmínky, smlouvu, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva provozovatele a třetích osob.
- 5.3 Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- 5.4 Uživatel není oprávněn postupovat třetím osobám heslo nebo jiné zabezpečovací kódy pro připojení ke službě. Je povinen učinit odpovídající opatření k zachování těchto kódů v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětných kódů je uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti.
- 5.5 Uživatel smí při užívání služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 5.6 Uživatel je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat poskytovateli písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu uživatele, adresy trvalého pobytu, sídla či místa podnikání, právní formy uživatele a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je podstatným porušením smlouvy a poskytovatel může na uživateli vymáhat škody, které poskytovateli neoznámením změny prokazatelně vznikly. Pokud nedojde k oznámení změny adresy a dalších identifikačních údajů, vychází poskytovatel z údajů stávajících a všechny písemnosti se považují za doručené, byly-li zaslány na poslední uživatelem oznámenou adresu, a to i v případě, že zásilku pošta vrátí jako nedoručenou.
- 5.7 Žádost o změnu služby nebo výpověď smlouvy zasílá uživatel formou doporučeného dopisu na adresu (sídlo nebo provozovnu firmy) dle smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb. Ve své žádosti uvede uživatel číslo smlouvy uzavřené s poskytovatelem včetně využívané varianty služby a hodnoty přístupové rychlosti.

6. Přerušení poskytování telekomunikační služby

- 6.1 Uživatel má právo požádat o přerušení poskytování takové telekomunikační služby, u které není přerušení explicitně ve smlouvě vyloučeno. Žádost o přerušení poskytování služby musí být doručena poskytovateli písemně.
- 6.2 Službu je možné přerušit vždy nejdříve od prvního dne následujícího měsíce po doručení žádosti o přerušení poskytování služby poskytovateli.
- 6.3 Přerušení poskytování telekomunikační služby může být provedeno:
- a) na dobu určitou; poskytovatel obnoví poskytování služby v souladu s žádostí o přerušení poskytování služby,

- b) na dobu neurčitou; poskytovatel obnoví poskytování služby na pokyn uživatele, v tomto případě bude o obnovení služby sepsán předávací protokol.

- 6.4 Poskytovatel je povinen každé žádosti o přerušení poskytování telekomunikační služby vyhovět.
- 6.5 Poskytovatel má právo přerušit poskytování telekomunikační služby účastníkovi v případě, že účastník zjevně porušuje podmínky smlouvy.
- 6.6 Za období, ve kterém bylo poskytování služby přerušeno, nemá poskytovatel nárok na úhradu platby za danou službu.
- 6.7 V případě přerušení poskytování telekomunikační služby, která je placena paušálem nebo u které bylo sjednáno minimální měsíční plnění, a která je poskytována na základě smlouvy na dobu určitou, prodlužuje se smluvený časový závazek o dobu trvání přerušení poskytování služby.
- 6.8 Při přerušení poskytování služby delším než 24 měsíců bude poskytování služby automaticky ukončeno.

7. Vymezení území

- 7.1 Telekomunikační služby se poskytují na území České republiky. Územní rozsah poskytování služby přístupu k internetu je pak omezen dosahem přístupových bodů.

8. Ceny za poskytování telekomunikačních služeb

- 8.1 Ceny za poskytování služeb a účtování těchto služeb se řídí platnými ujednáními mezi účastníkem a poskytovatelem, dle smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb.
- 8.2 Platební režim je možné měnit v dvouměsíčních intervalech a to na základě písemné žádosti, kterou účastník písemně doručí poskytovateli a to minimálně 10 dní před datem uskutečnění požadované změny, přičemž s účastníkem bude sepsána smlouva o rozsahu poskytované služby a dohoda o platebním režimu a ceně. Poskytovatel má právo měnit ceny po předchozím upozornění účastníka. V případě, že účastník s těmito cenami nesouhlasí, má právo předplatné zrušit a to do 30 dnů od okamžiku, kdy mu byla cena oznámena.
- 8.3 Splátky jsou fakturovány nebo placeny podle smlouvy jako předplatné služeb.
- 8.4 Nezaplacením splátky může být poskytování služeb ze strany poskytovatele pozastaveno nebo zrušeno.
- 8.5 Úplné aktuální ceníky služeb jsou vždy umístěny na internetových stránkách poskytovatele: <http://www.burgnet.cz>

9. Změny smluvních podmínek

- 9.1 Jakákoliv změna ve smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb může být provedena pouze formou dodatku ke smlouvě podepsaného oběma smluvními stranami.
- 9.2 Při změně těchto všeobecných podmínek bude každá změna oznámena minimálně jeden měsíc před nabytím platnosti a účinnosti nových všeobecných podmínek na internetových stránkách poskytovatele: <http://www.burgnet.cz>
- 9.3 V případě, že by při změně všeobecných podmínek došlo ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen účastníka o takové změně informovat písemně. V tomto případě má účastník právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat.

10. Hlášení poruch a jejich odstraňování; nároky uživatele za vzniklé výpadky v poskytování připojení

- 10.1 Poruchy a reklamace je možno v případě okamžitého výpadku oznámit telefonicky (24 hodinová pohotovostní NON STOP služba) nebo písemně na uvedená telefonní čísla nebo adresu poskytovatele (sídlo nebo provozovna poskytovatele). Porucha bude odstraněna do 48 hodin po oznámení nebo doručení.
- 10.2 Při výpadku spojení delším než 48 hodin má uživatel právo na vrácení poměrné částky z paušálu za poskytnutou službu za dobu trvání výpadku poskytování telekomunikační služby.
- 10.3 Při výpadku spojení delším než 15 dní v měsíci má uživatel právo na vrácení celého měsíčního paušálu za poskytnutou službu.
- 10.4 Za výpadek je podle této kapitoly podmínek považováno i nedodržení smlouvené kvality služeb.

11. Reklamace

- 11.1 Reklamaci vad poskytnuté služby nebo reklamaci vyúčtování cen poskytnuté služby je nutné uplatnit přímo u poskytovatele, na adrese (sídle nebo provozovně firmy) dle smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb.

- 11.2 Reklamaci je nutno podat nejpozději do 14 dnů od zjištění vady poskytnuté služby nebo od doručení vyúčtování služby.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1 V případě, že jakékoli ustanovení Smlouvy nebo těchto všeobecných podmínek bude shledáno neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným nebo, zůstávají všechna ostatní ustanovení smlouvy a všeobecných podmínek v platnosti a taková neplatnost, nezákonnost nebo nevynutitelnost se na ně nebude nevztahovat.
Všechna neplatná, nezákonná a nevynutitelná ustanovení budou nahrazena novými, která se co nejvíce blíží smyslu u účelu původních ustanovení.
- 12.2 Případné spory mezi poskytovatelem a účastníkem vzniklé v souvislosti se smlouveným poskytováním telekomunikačních služeb budou s konečnou platností projednávány a rozhodovány příslušným správním orgánem, Českým telekomunikačním úřadem. Záležitosti nespádající do působnosti Českého telekomunikačního úřadu pak budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
- 12.3 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 8. 2. 2014 a řídí se jimi Smlouvy uzavřené po jejich vstupu v platnost.