

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb v síti C2NET

Obsah:

1. Výklad základních pojmů
2. Druhy a rozsah poskytovaných služeb
3. Objednávka služeb, platby za služby
4. Podmínky poskytování služeb
5. Omezení přístupu ke službám
6. Hlášení poruch, servis a reklamace poskytovaných služeb
7. Závěrečná ustanovení

1. Výklad základních pojmů

Poskytovatel je firma C2NET s.r.o. se sídlem na adrese J.V.Sládka 84, Frýdek-Místek, IČ 28584996. Služby jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 127/2005 sb., o elektronických komunikacích na území České republiky a v rozsahu osvědčení č. 107/2 Českého telekomunikačního úřadu čj. 13 162 / 2007 - 638 ze dne 16. 3. 2007.

Uživatel je fyzická či právnická osoba, která s poskytovatelem podepíše smlouvu o poskytování některé z nabízených služeb.

Webové stránky poskytovatele jsou trvale dostupné na adrese <http://www.c2net.cz>. Na webových stránkách jsou uvedeny aktuální parametry jednotlivých služeb.

Veřejná komunikační síť je poskytovatelem provozována dle zákona č. 127/2005 sb., slouží především pro poskytování služeb uživatelům. Síť je provozována pod názvem C2NET.

Informační systém poskytovatele je databáze zákaznických účtů (dále jen systém)

Zákaznický účet je souhrn kontaktních údajů uživatele vedených v systému poskytovatele. Jde především o číslo smlouvy, jméno, adresu, kontaktní mail a kontaktní telefon. Uživatel, který na webu uvede číslo smlouvy a mail, obdrží přihlašovací údaje do systému poskytovatele. V systému poskytovatele najde přehled svých kontaktních údajů, přehled faktur, výpisy volání v případě využití VoIP linky a další informace. Uživatel je povinen uvést a udržovat pravdivé a aktuální kontaktní údaje. Současně uživatel bere na vědomí, že veškerá komunikace s poskytovatelem je vedena prostřednictvím kontaktního mailu uživatele.

2. Druhý a rozsah poskytovaných služeb

Připojení k síti Internet

Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím své sítě připojení domácího PC či domácí sítě uživatele k Internetu. Přípojky jsou kabelové anebo bezdrátové.

a) **Kabelové připojení** je zajištěno kabelem přivedeným do bytu (objektu) uživatele. V bytě uživatele je kabel zakončen zásuvkou s konektorem RJ45. Až po tento konektor je přípojka spravována poskytovatelem. Rozvody a zařízení v bytě (objektu) uživatele jako jsou UTP

kabely, switch, router, PC či VoIP brána jsou ve správě uživatele a případné servisní zásahy jsou hrazeny dle podmínek uvedených ve smlouvě.

b) Bezdrátové připojení je zajištěno bezdrátovou jednotkou umístěnou v objektu uživatele. Až po tuto bezdrátovou jednotku je přípojka spravována poskytovatelem. Rozvody a zařízení v objektu uživatele jako jsou UTP kabely, switch, router, PC či VoIP brána jsou ve správě uživatele a případné servisní zásahy jsou hrazeny dle podmínek uvedených ve smlouvě.

Uživatel bere na vědomí že poskytovatel nenese žádnou zodpovědnost za obsah dat, která přes přípojku poskytovatele uživatel přijímá či odesílá.

Provoz VoIP telefonní linky

Poskytovatel zajišťuje provoz telefonní VoIP (Voice over Internet Protokol) linky prostřednictvím Internetové přípojky, která je nezbytnou podmínkou. Uživatel má přidělené veřejné telefonní číslo v rozsahu 558 111 XXX. Z tohoto čísla je možné volat na všechna veřejná telefonní čísla v české republice i zahraničí. Současně je toto číslo dostupné pro volání z ostatních sítí.

Poskytovatel zajišťuje bezplatné výpisy volání přístupné v zákaznickém účtu uživatele na webových stránkách poskytovatele www.c2net.cz

3. Objednávka služeb, fakturace a platby za služby

Služby nabízené v odstavci 2 je možné objednat telefonicky na tel. 558 111 111 či mailem na info@c2net.cz. Zájemce posléze kontaktuje pracovník poskytovatele a dohodne se na termínu zřízení požadované služby. Nejpozději před zahájením instalace je uživatel povinen podepsat smlouvu o poskytování služeb. Po zprovoznění služby uživatel podepíše předávací protokol.

Platby za Internet u domácností jsou prováděny dvěma způsoby:

- a) měsíční – fakturace k 15. dni v měsíci za který se platí, splatnost faktur 14 dnů.
- b) čtvrtletní – fakturace 1. den čtvrtletí (1.1., 1.4., atd.), splatnost faktur 14 dnů

Platby za Internet u firem jsou prováděny měsíčně, faktury jsou vystavovány 1. den měsíce se splatností 14 dnů.

Podklady pro zavedení trvalého příkazu za službu připojení k Internetu najde každý uživatel ve svém zákaznickém účtu na webových stránkách www.c2net.cz První, neúplný, měsíc resp. čtvrtletí jsou fakturovány poměrově např. je-li Internet zapojen k 15 dní měsíce, platí se polovina měsíce atpod.

Fakturace volání přes VoIP linku je prováděna čtvrtletně vždy k poslednímu dni čtvrtletí, tj. 31.1., 30.6., 30.9. a 31.12. Faktury mají splatnost 14 dnů. Při fakturaci volání je každého telefonního čísla uplatňován tzv. minimální účet tj. minimální fakturovaná částka. V případě že uživatel během čtvrtletí provolá méně než je minimální účet, je mu fakturována částka ve výši tohoto minimálního účtu. Výše minimálního účtu je pro každé telefonní číslo uvedená ve smlouvě.

4. Podmínky pro poskytování služeb

4.1. Uživatel podpisem smlouvy o poskytování některé ze služeb současně akceptuje v plném rozsahu všeobecné podmínky pro poskytování služeb.

4.2. U bezdrátových přípojek k Internetu je poskytovatel zpravidla výlučným vlastníkem přijímacího zařízení a antény a je oprávněn toto zařízení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. V případě ukončení poskytování služby je uživatel povinen zařízení vrátit popř. umožnit jeho demontáž.

4.3. Poskytovatel nenes zodpovědnost za zneužití poskytovaných služeb. Při zneužití služeb zákazníkem odpovídá zákazník za škodu, kterou tím způsobí poskytovateli či třetí straně.

4.4. Zákazník se zavazuje se svými přístupovými parametry zacházet jako s důvěryhodnými údaji a neposkytovat je třetím osobám.

4.5. Poskytovatel se zavazuje umožnit uživateli seznámit se s aktuálním zněním všeobecných podmínek, popisem služby či ceníkem služeb a to elektronickou formou především tedy zveřejněním na webových stránkách www.c2net.cz

5. Omezení přístupu ke službám

5.1. Poskytovatel má právo odpojit uživatele od poskytovaných služeb v některém z níže uvedených případů. Za opětovné zapojení poskytovaných služeb je poskytovatel oprávněn účtovat poplatek 500 Kč.

- 1) uživatel má neuhrazené faktury po datu splatnosti
- 2) uživatel úmyslně či z nedbalosti umožňuje nelegální činnost popř. se do ní přímo zapojuje
- 3) zákazník svou činností porušuje zákona na ochranu osobních údajů
- 4) zákazník rozesílá spam či šíří počítačové viry
- 5) zákazník nedodržuje technické parametry uvedené v předávacím protokolu, zkouší je neoprávněně měnit popř. cíleně testuje zranitelnost sítě poskytovatele
- 6) zákazník svou činností omezuje ostatní uživatele např. začne rozesílat data s cílem přetížit síť
- 7) zákazník umožní využívání některých služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 sb., o elektronických komunikacích.

5.2. V případě, že je přípojka do Internetu omezena pouze na bytovou jednotku uživatele a ten umožní přístup k Internetu třetím osobám bez souhlasu poskytovatele, je navíc poskytovatel oprávněn udělit smluvní pokutu ve výši 30 000 Kč.

6. Hlášení poruch, servis a reklamace poskytovaných služeb

6.1. Při poskytování služeb může dojít k občasnému snížení kvality popř. přerušení poskytovaných služeb. Pokud lze tuto situaci předvídat, je poskytovatel povinen upozornit uživatele zasláním zprávy na kontaktní email.

6.2. V případě zjištění závady je uživatel povinen ji co nejdříve ohlásit na tel. 558 111 111 popř. na email info@c2net.cz Před ohlášením závady je uživatel povinen zkontrolovat své uživatelské zařízení popř. provést jeho restart (odpojit na pět minut od zdroje elektřiny)

6.3. V případě zjištění závady na síti je poskytovatel povinen ji co nejdříve odstranit, v pracovních dnech pak nejpozději do 48 hodin od jejího nahlášení dle bodu 6.1., pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody jako např. znemožnění přístupu k zařízení či výpadek elektrického proudu.

6.4. Náklady na odstranění závady na přípojce nese poskytovatel, náklady na odstranění závady na zařízení uživatele (PC, router, VoIP brány, domácí rozvod) nese uživatel.

6.5. Technik poskytovatele si při každém servisním zásahu nechá podepsat evidenční záznam, na základě kterého je možné vystavit uživateli fakturu v souladu v bodem 6.4.

6.6. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen mu uhradit škodu, která vznikne v důsledku závady.

6.7. Uživatel je oprávněn žádat slevu resp. vrácení již zaplaceného měsíčního paušálu v případě že služba prokazatelně nebyla poskytnuta a závada nebyla odstraněna v termínu dle bodu 6.3. Tuto žádost je třeba poslat mailem na adresu info@c2net.cz

7. Závěrečná ustanovení

7.1. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje uživatel po dobu poskytování služeb poskytovateli oprávnění shromažďovat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje, uvedené ve smlouvě a v zákaznickém účtu v systému poskytovatele.

7.2. Poskytovatel se zavazuje neposkytovat osobní údaje uživatelů třetím osobám.