

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

Všeobecné podmínky upravují poskytování služeb uživatelům ze strany poskytovatele Internetu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. zákona o elektronických komunikacích. Tyto podmínky obsahují základní obchodní, technické, provozní a reklamační postupy pro poskytování služby. Vymezují základní povinnosti a práva smluvních stran.

## I. Definice základních pojmů

1. Poskytovatel služby: Ing. Libor Bohadlo, se sídlem: Československé armády 371, 550 01 Broumov, IČ: 62019619, DIČ:CZ6605130246, osvědčení ČTÚ: č. 98 (dále jen „Poskytovatel“)

Uživatelem služby: se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním úkonům, která uzavře smlouvu s poskytovatelem a přistoupí tak na ustanovení těchto podmínek. (dále jen „Uživatel“)

2. Koncový bod: je soubor několika aktivních/pasivních technických prvků a zařízení, dále jen TZ, potřebných k užívání služby. Do základních TZ spadá přístroj pro příjem signálu, napájecí transformátor, UTP kabeláž a koncovky kabeláže. Dle podmínek instalace a požadavků klienta se provádí montáž i dalších doplňujících prvků potřebných k užívání služby.

3. Smlouva: je písemný dokument, vydaný poskytovatelem, který definuje vztah mezi poskytovatelem a uživatelem. Smluvní vztah mezi oběma stranami vzniká ke dni aktivace služby.

4. OKU je osobní kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu.

5. Součástí smluvní dokumentace kromě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek je: Shrnutí smlouvy, Parametry služby internet, Prohlášení o ochraně osobních údajů a Informace k využití změny poskytovatele podle § 34a zákona 127/2005 Sb. Všechny dokumenty jsou zveřejněny na webových stránkách – [www.broum.net](http://www.broum.net)

## II. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je po uzavření smlouvy s uživatelem povinen umožnit 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.

2. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která uživatel šíří v rozporu se smlouvou, podmínkami, obecně závaznými právními předpisy ČR a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.

3. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu HW a SW prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Doba a délku provádění údržby si stanoví poskytovatel individuálně dle svých potřeb a nemusí ji předem uživateli oznamovat.

4. Poskytovatel je povinen odstraňovat závady vzniklé v sítích či na zařízeních Poskytovatele bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do třech pracovních dnů od jejich nahlášení (telefonicky v pracovní době nebo zasláním SMS na tel. číslo: 775 244 461, osobně na adrese provozovny: Malé náměstí 193, Broumov, e-mailem na [servis@broum.net](mailto:servis@broum.net)). Bude-li Závada způsobena v důsledku trestného činu třetí osoby nebo působení okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele (vyšší moci) nebo nastanou jiné nepředpokládané okolnosti (např. přerušování dodávek elektrického proudu), pro které nebude možné dodržet lhůtu stanovenou v předcházející větě, bude Poskytovatel při

odstraňování Závad postupovat bez zbytečného odkladu a s přihlédnutím k oprávněným zájmům Účastníka.

5. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou uživateli či třetí straně v souvislosti s využíváním služeb a sítě Internet, dále za škody způsobené přerušením provozu či ztrátou dat při jejich přenosu.

6. Poskytovatel je povinen a oprávněn vést statistické informace o přístupu uživatele k užívaným službám. Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli s měřením objemu přenesených dat a dalších souvisejících hodnot, které budou využity k optimalizaci a zkvalitnění poskytovaných služeb a dle zák. č. 127/2005 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

7. V případě poruchy na poskytovaných službách poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění této poruchy v co nejkratší možné době.

8. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn: a) změnit veřejnou IP adresu nebo přístupové kódy Uživatele z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Uživatele. O takové změně bude Poskytovatel Uživatele informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Uživateli takovou změnu v předstihu alespoň pěti kalendářních dní před jejím provedením, b) zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě elektronických komunikací,

9. Poskytovatel garantuje sjednanou rychlost internetového připojení dle sepsané Smlouvy pouze na zařízení připojeném napřímo kabelem k přijímacímu technickému zařízení. Odchyłka od této rychlosti není brána jako porušení smlouvy.

## III. Práva a povinnosti uživatele

1. Uživatel je povinen řádně a včas platit cenu za poskytnuté služby. Při užívání služby dodržovat tyto podmínky, smlouvu, obecně závazné právní předpisy ČR 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.

2. Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, rozesíláním nevyžádaných dat (např. Spam).

3. Uživatel není oprávněn přemisťovat, měnit parametry TZ včetně nastavení své přípojky a přidělených IP adres. Pouze poskytovatel má výhradní přístupová práva k nastavení TZ.

V případě, že toto uživatel poruší, nebo znemožní výhradní kontrolu TZ poskytovateli má poskytovatel právo okamžitě ukončit případně dočasně přerušit poskytování služeb uživateli.

4. Uživatel je povinen mít instalován aktualizovaný antivirový SW a firewall, který bude chránit jeho PC a zajistí mu nerušené užívání služby.

5. Uživatel není oprávněn poskytovat třetím stranám konfigurační parametry přípojky. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení těchto informací je uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně poskytovateli.

6. Uživatel je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu písemně poskytovateli oznamovat změny všech svých identifikačních či jiných údajů, vztahující se k poskytované službě nebo vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy k takové změně došlo.

7. Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli s případným převodem jeho práv a povinností na třetí osobu (např. nového poskytovatele služeb) za předpokladu dodržení smluvních podmínek uzavřených dle smlouvy o připojení.

8. Uživatel se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu a to v rozsahu, který stanoví smlouva. Uživatel není oprávněn umožnit užívání objednaných služeb třetím stranám. Uživatel je povinen nahradit škodu, která vznikne poskytovateli nebo třetím osobám jeho zaviněním (zejména dle ustanovení § 2909 - § 2919 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

9. Pokud uživatel zjistí poruchu jakéhokoli charakteru týkající se poskytovaných služeb je povinen neprodleně po zjištění informovat poskytovatele o této poruše: osobně v provozovně, elektronicky na: [servis@broum.net](mailto:servis@broum.net), telefonicky nebo formou SMS zprávy na tel: 775244461.

10. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel. V takovém případě je uživatel je povinen uhradit poskytovateli náklady za výjezd a servisní zásah podle aktuálně platného ceníku poskytovatele.

11. Uživatel se zavazuje řádně užívat veškerá zařízení Poskytovatele a je povinen zajistit, aby koncová Zařízení, která připojuje dle jejich návodu a pokynů Poskytovatele do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a zavazuje se nepřipojovat k zařízení Poskytovatele žádné přístroje, které nebyly schváleny Poskytovatelem nebo které nesplňují požadavky příslušných bezpečnostních, technických a právních předpisů platných v České republice.

Uživatel odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů.

12. V případě změny všeobecných podmínek, ceníku nebo parametrů poskytované služby je Uživatel oprávněn tuto změnu ve lhůtě 1 měsíc od oznámení změny poskytovatelem, odmítnout a z tohoto důvodu odstoupit od smlouvy ke dni účinnosti takové změny, dle dosud platných všeobecných podmínek, a to dle ustanovení zákona 127/2005 Sb. a dle ustanovení § 1752 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Právo odstoupit od smlouvy se nevztahuje ke změnám souvisejícím se změnou právních předpisů nebo souvisejícím s rozhodnutím orgánu veřejné moci. V případě, že Uživatel písemně od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou všeobecných podmínek souhlasí a právo na odstoupení od smlouvy zaniká.

#### IV. Trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak. Smluvní vztah končí uplynutím dohodnuté doby, smrtí fyzické osoby, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.

2. Uživatel i poskytovatel jsou oprávněni kdykoli vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 dní.

3. Poruší-li uživatel své povinnosti vyplývající z těchto podmínek nebo smlouvy, je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit okamžitě bez výpovědní lhůty a uživatel má povinnost uhradit veškeré případné vzniklé administrativní či technické náklady s tím spojené.

4. Smluvní strany budou akceptovat výpovědi, pouze pokud budou doručeny písemně.

5. Uživatel využije práva na změnu poskytovatele (podle § 34a), potom smlouva končí ke dni přenosu služby. Další informace jsou v dokumentu: Informace k využití změny poskytovatele podle § 34a zákona 127/2005 Sb.

6. Při ukončení smlouvy je ukončena i IPTV a veřejná IP adresa.

#### V. Platební podmínky

1. Uživatel je povinen včas a řádně hradit za poskytnuté Služby cenu dle Ceníku a v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.

2. Cenu za poskytované služby účtuje Poskytovatel ode dne aktivace Služeb. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Splatnost je k 15. dni daného měsíce. V prvním měsíci užívání Služby hradí Uživatel poměrnou výši měsíčního poplatku.

3. Platby lze poukazovat na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě nebo lze provádět platby v hotovosti na adrese provozovny (s příplatkem za hotovostní platby dle platného Ceníku). Pro platby poukazované na bankovní účet Poskytovatele je nutné uvádět variabilní symbol, tj. číslo Smlouvy (bez variabilního symbolu nelze platbu identifikovat).

4. Na poskytované Služby zasílá na vyžádání Poskytovatel Uživateli daňový doklad (fakturu) nejdéle do 15 dní od začátku zúčtovacího období způsobem uvedeným ve Smlouvě, tj. poštou či prostřednictvím e-mailu. Pokud je ve Smlouvě uvedeno, že Uživatel bude platby provádět trvalým příkazem, faktura není Účastníkovi zasílána. Zasílání poštou je zpoplatněno dle platného Ceníku.

5. Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Uživatele. V případě, že Uživatel provede neoznačenou či chybně označenou platbu je povinen Poskytovateli věrohodně prokázat, že platba byla provedena ze strany Uživatele.

6. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Uživatele, fakturační adresu, popř. je-li to vhodné, na telefonní nebo adresu elektronické pošty Uživatele.

7. Pro komunikaci mezi Uživatelem a Poskytovatelem se použijí kontaktní údaje uvedené Uživatelem ve Smlouvě. Pokud Uživatel neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na posledně uvedenou kontaktní adresu.

8. U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla Uživateli doručena 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresu Uživatele vedenou v evidenci Poskytovatele. Za doručenu je podle tohoto odstavce považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Uživatel o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná.

9. V případě, že bylo Uživateli omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Uživatele, je Poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb dle platného Ceníku.

10. Nezaplátil-li Uživatel ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej může upozornit (zejména prostřednictvím e-mailu či zasláním upozornění poštou) a stanovit náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Uživatel se zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši dle Ceníku z důvodu porušení povinnosti hradit dohodnuté služby řádně a včas. Pokud nedojde k doplacení dlužné částky ani v náhradní lhůtě, může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Uživateli tím vzniklé. Uživatel je povinen hradit dohodnutou cenu Služeb i po dobu, po kterou je mu je jejich poskytování z důvodu nehranění plateb ve lhůtě splatnosti a ve sjednané výši omezeno či přerušeno.

11. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy i bez

upozornění Uživatele, zejména za předpokladu pravidelně špatné nebo opožděné platební morálky.

12. Poskytovatel je oprávněn účtovat Uživateli ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení.

13. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se Uživatel zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě k jejich zaplacení. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

5. Pokud uživatel využije práva na změnu poskytovatele (podle § 34a), smlouva končí ke dni přenosu služby a za poskytovanou službu uhradí jen poměrnou částku.

14. Uživatel tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Uživatelem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník Uživatel se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.

15. Označená nebo určená finanční plnění ze strany Uživatele, bez ohledu na jejich označení či určení, může Poskytovatel použít zpravidla v tomto pořadí: a) na úhradu smluvních pokut a pohledávek Poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplacených, včetně jejich příslušenství, b) k uspokojení pohledávek Poskytovatele vzniklých v souvislosti s poskytováním Služeb, včetně jejich příslušenství.

16. Při přeplatku Uživatele na dodávaných službách je Uživatel povinen zaslat/doručit Poskytovateli písemně žádost o vrácení přeplatku a Poskytovateli doložit podklady prokazující nastalý přeplatek. Prokázaný přeplatek může být Uživateli poukázán na jeho bankovní účet či využit na úhradu Služeb.

## VI. Reklamacce, poruchy a závady

1. Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2. Uživatel je oprávněn písemně požádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených úhrad za služby, a to za období, ve kterém tyto služby nebyly poskytovány vůbec nebo byly poskytovány v menším rozsahu, než je uvedeno ve smlouvě. Právo na vrácení poměrné části poplatku vzniká Uživateli teprve v případě, že služby nebyly ze strany poskytovatele poskytnuty po dobu 48 hodin od nahlášení poskytovateli.

3. Reklamacce musí být uplatněna písemně a doručena poštou nebo osobně do provozovny

4. Reklamacce na vyúčtování ceny je Účastník, popřípadě Uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne.

Není-li účastník se Službou spokojen, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

5. Podání reklamacce nemá odkladný účinek, vyúčtování je Účastník povinen zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatele, rozhodnout, že podání reklamacce má odkladný účinek.

6. Reklamacce musí být označena jako "Reklamacce" a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamacce a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamacce, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

7. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na vadné poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce.

8. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu Služby rozhoduje výpis z provozu zařízení Poskytovatele.

9. Uživatel je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení neprodleně po jejich zjištění.

10. Náklady na odstranění závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy Závadu způsobil Uživatel.

11. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním závady, jež byla zjištěna na straně Uživatele, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.

12. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, která vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby.

## VII. Opatření řízení provozu

1. Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.

2. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání.

3. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenašení velkého objemu dat, tj. např. spuštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

## VIII. Ostatní a závěrečná ustanovení

1. Komunikace, týkající se smlouvy a plnění předmětu smlouvy, která má vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění smlouvy, musí být vedena v písemné nebo elektronické formě. V případě elektronické zprávy - emailu, musí být následně potvrzena písemnou formou, pokud to dotčená strana požaduje. Jednostranné úkony smluvních stran, při kterých nebyla dodržena forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

2. Poskytovatel je oprávněn tyto všeobecné podmínky aktualizovat a doplňovat. Aktuální platné znění je ke stažení na [www.broum.net](http://www.broum.net)

3. V případě, že by se dostaly smlouva a tyto podmínky do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti: 1. Smlouva, 2. Všeobecné podmínky

4. Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.7.2022. Aktuální znění Všeobecných podmínek lze najít na [www.broum.net](http://www.broum.net).