

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „VP“) stanovují pravidla, podle nichž společnost M-wifi internet s.r.o., se sídlem Dlouhé hony 608/12, Řečkovice, 621 00 Brno, vedená u Krajského soudu v Brně, oddíl C 57243, IČ 28264088, (dále jen „Poskytovatel“) poskytuje na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“) fyzické nebo právnické osobě (dále jen „Uživatel“) veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Služby“) v souladu s osvědčením o registraci vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a jsou sepsány také v souladu s § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že prostřednictvím Služeb mu mohou být poskytovány další služby, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn.

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Uživateli Službu, zejména pak připojení k síti Internet, technickou podporu a servis, kterou si Uživatel objedná u Poskytovatele a zároveň závazek Uživatele hradit řádně a včas Poskytovateli sjednané poplatky za Službu.

III. PRÁVA A POVINNOSTI

1. Poskytovatel garantuje, že telekomunikační infrastruktura jeho sítě je ve stavu a v takové kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve Smlouvě.
2. Poskytovatel poskytuje nepřetržitou **dohledovou službu** pro oznamování případných výpadků služby a hlášení požadavků na servisní zásah na servisním e-mailu **info@m-wifi.com**. **Telefonická technická podpora** je Uživatelům k dispozici **v pracovních dnech pravidelně od 8 do 18 hodin**, v sobotu pak od 8 do 12 hodin na telefonu: +420 608 830 240, nebo sms na +420 608 878 133.
3. Uživatel se zavazuje, že poučí třetí osoby o využívání počítačové sítě v rozsahu adekvátním poskytovaným Službám. V případě chování třetí osoby, které by bylo v rozporu s vyhlášenými zásadami sítě Internet, Uživatel sjedná nápravu se třetí osobou.
4. Uživatel se zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele.
5. Uživatel se zavazuje v koncových bodech služby řádně pečovat o zde umístěné technické prostředky Provozovatele.
6. Uživatel se zavazuje v koncových bodech služby poskytnout energetické napájení pro provoz koncového zařízení okruhu dle požadavků Poskytovatele. V případě, že poskytnuté energetické napájení nesplní požadavky Poskytovatele, čímž dojde k jeho poškození, nese za tuto škodu zodpovědnost Uživatel a služba není chápána jako nedostupná dle čl. V. těchto VP.
7. Uživatel zajistí, že telekomunikační zařízení, které případně připojuje na zařízení Poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice. Uživatel plně odpovídá za stav takového vlastního připojeného telekomunikačního zařízení včetně nastavení všech parametrů.
8. Uživatel není oprávněn službu přístupu do sítě Internet, která je předmětem Smlouvy, nabízet třetím osobám.
9. Uživatel je povinen neprodleně oznamovat závady Poskytovateli, stejně tak i bezodkladně oznamovat změny kontaktních a jiných osobních údajů uvedených ve Smlouvě.
10. Poskytovatel i Uživatel jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost Smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení.

IV. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena služby se za jeden kalendářní měsíc (dále jen celková cena) sjednává jako cena zvolené služby podle aktuálního ceníku Poskytovatele. Aktuální ceník je k dispozici v sídle Poskytovatele, ve Smlouvě a v elektronické podobě na webu provozovatele na adrese www.m-wifi.cz.
2. Za zřízení Služby se Uživatel zavazuje uhradit jednorázovou cenu - zřizovací poplatek dle aktuálního ceníku či na základě skutečných nákladů na připojení.
3. Případnou změnu ceny služby vzhledem k ceně aktuální Poskytovatel provede automaticky dle aktuálního ceníku.
4. Úhrada za poskytnuté služby na příslušný měsíc bude provedena Uživatelem vždy do 10. v příslušném měsíci. Uživatel se zavazuje zaplatit sjednanou

cenu na účet Poskytovatele uvedeného ve Smlouvě a jako variabilní symbol se uvede číslo smlouvy. K tomuto účelu se Uživatel zavazuje zřídit trvalý příkaz k platbě.

5. Pro případ prodlení Uživatele s úhradou jakéhokoli finančního závazku dle této smlouvy se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,05 % denně z dlužné částky za každý den prodlení.
6. Rozhodná doba pro počátek platby měsíční ceny počíná běžet dnem zahájení poskytování Služby.
7. Pokud bude Uživatel v prodlení se zaplacením ceny za Služby více jak 15 kalendářních dní po lhůtě splatnosti, je Poskytovatel oprávněn přenos dat přerušit a znovu jej zahájit až po zaplacení dlužné částky.

V. KVALITA POSKYTOVANÉ SLUŽBY A SANKCE S NÍ SOUVISEJÍCÍ

1. Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli svou povinnost dle čl. III. těchto VP (prokazatelně z důvodů poruchy na své straně), je Uživatel oprávněn písemně uplatnit smluvní pokutu ve výši 5 % z celkové ceny plnění uvedené v čl. IV. VP. Poskytovatel je povinen smluvní pokutu uhradit nejpozději do 20 dnů od doručení písemné výzvy, kterou může Uživatel uplatnit pouze v následujícím měsíci po zmíněném porušení povinností Poskytovatele.
2. Pokud Poskytovatel nebude moci zajistit sjednané služby, a to prokazatelně z důvodů poruchy na své straně, sníží se celková cena plnění dle čl. IV. poměrně, dle celkové hodinové délky výpadku. Výpadek služeb se počítá od okamžiku, kdy jej Uživatel prokazatelně nahlásil Poskytovateli do ukončení výpadku Služby.
3. Výše uvedeně ustanovení tohoto bodu neplatí v těchto případech:
 - a. vznikla-li porucha za okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele,
 - b. došlo-li k přerušení provozu na základě předchozí domluvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem (např. z důvodu upgrade, úpravy či údržby systému Poskytovatele).
4. Služba IPTV - Provozovatelem služby je společnost sledovaniv.cz s.r.o., se sídlem U vodárny 3032/2a, 616 00 Brno, IČ 01607910.
5. Rychlost přenosu dat je určena typem služby, kterou má Uživatel předplacenou. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel není schopen ovlivnit přenosové parametry distribučních tras, které jsou mimo jeho kontrolu, z čehož vyplývá, že Poskytovatel není schopen garantovat kvalitu Internetové služby v rámci celosvětové sítě Internet. Hodnota rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy (L4) dle referenčního modelu ISO/OSI a způsob měření je popsán na www.ctu.cz/mereni-rychlosti-prenosu-dat. Maximální rychlost Je rychlost přenosu dat odpovídající stahování (download) nebo odesílání (upload). Maximální rychlost je rychlost reálné dosažitelná. Inzerovaná rychlost Inzerovaná rychlost stahování (download) nebo odesílání (upload) je rychlost přenosu dat odpovídající stahování dat (download) uváděná v obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Běžně dostupná rychlost Je rychlost odpovídající stahování dat (download) nebo odesílání dat (upload), jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Minimální rychlost Je nejnižší rychlost stahování dat (download) nebo odesílání dat (upload). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu min. rychlosti. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonosti služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut. Za výpadek služby se považuje taková situace, při které poklesne hodnota skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu minimální rychlosti. Reklamec služby v případě, že není dodržen některý z výše uvedených kvalitativních parametrů služby, je Uživatel oprávněn reklamovat službu a požadovat kompenzaci za každý

jednotlivý případ. Způsob kompenzace při oprávněné reklamaci služby v případě oprávněné reklamace úrovně kvality, přerušeni dodávky či výpadku internetové služby zajistí Poskytovatel v nejbližším možném období kompenzací náhradním způsobem - navýšení rychlosti minimálně na dva krát vyšší rychlostní úroveň, než má Uživatel nasmlouváno, na dobu minimálně ve stejné délce, co byla služba vadně dodávána, nebo zahrne do následujícího vyúčtovacího období slevu na službě ve výši odpovídající délce a rozsahu vadně dodané služby.

VI. DOBA PLNĚNÍ A ZÁNİK SMLOUVY

1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou. Smlouva je platná dnem podpisu obou smluvních stran a účinná dnem zprovoznění datového okruhu pro přístup Uživatele do sítě Internet prostřednictvím uzlu Poskytovatele.
2. Každý z účastníků je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět. Výpovědní doba činí 30 dnů a počíná běžet ode dne doručení výpovědi druhému účastníkovi smlouvy.

VII. OSOBNÍ ÚDAJE A JEJICH OCHRANA

1. V souvislosti s poskytováním Služeb Poskytovatel shromažďuje, zpracovává a uchovává údaje o Uživatelích, a to osobní údaje, které mají povahu osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., v platném znění, a případně další osobní údaje, které slouží ke komunikaci s uživatelem a evidují průběh poskytnutých Služeb, včetně údajů vypovídajících o finanční stránce souvisejících se službou.
2. Poskytnutím těchto údajů Uživatel uděluje Poskytovateli svůj výslovný souhlas s jejich zpracováním a uchováváním dle výše uvedeného zákona. Poskytnutí těchto údajů je dobrovolné, je však podmínkou pro poskytnutí Služby Poskytovatele.
3. Takto poskytnuté údaje Poskytovatel uchovává na zabezpečeném serveru a činí vše pro jejich ochranu v souladu s výše uvedeným zákonem. Poskytnuté údaje jsou zpracovávány primárně za účelem přípravy nabídky služeb a návrhů smluv pro Uživatele, dále pak za účelem marketingu a též pro zaslání obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění.
4. Uživatelé mají právo výše specifikované zaslání reklamních či obchodních sdělení Poskytovatele kdykoliv zakázat odpovědí na kteroukoliv zaslano zprávu.

VIII. ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

1. poskytovatel zajistí, aby účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele této služby tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě rozhodnutí účastníka o změně poskytovatele služby, je každý poskytovatel služby dotčený touto změnou povinen poskytnout účastníkovi před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace;
2. pokud účastník chce změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího (nového) poskytovatele o zajištění této změny (postup změny vede přejímající poskytovatel). Účastník v žádosti o změnu uvede nejméně: i./ svoje identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, bydliště); ii./ identifikační údaje opouštěného poskytovatele; iii./ identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele; iv./ den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout; v./ ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem;
3. přejímající poskytovatel služby do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka o změnu poskytovatele vyrozumí opouštěného (původního) poskytovatele služby o žádosti účastníka o změnu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny a informace o dni, ke kterému má změna proběhnout a společně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby.
4. přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka předtím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele o změnu poskytovatele služby; pokud účastník ve smyslu ověření totožnosti neposkytne součinnost, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele nepožádal;
5. přejímající poskytovatel zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel je povinen poskytovat svoje služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby nového poskytovatele. Přerušeni poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den;
6. účastník má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele anebo

dojde k nedodržení dohodnutých termínů oprav a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví vyhl. č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, v platném znění. Výše náhrad je následující:

- a) pokud dojde ke změně poskytovatele služby Internet se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení; počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč;
 - b) při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výši paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele přístupu k internetu;
 - c) pokud poskytovatel nedodrží dohodnutý termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Ale jestliže má poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za sjednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníkovi za první započatý dne prodlení místo paušální náhrady uvedené shora, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč (v součtu); počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.
7. právo na náhradu škody podle občanského zákoníku tím není dotčeno;
 8. nezbytné úkony související se změnou poskytovatele provádějí přejímající i opouštěný poskytovatel na svoje náklady;
 9. technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně
 10. souvisejících postupů a lhůt, jsou stanovena v opatření obecné povahy vydaném ČTÚ

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Uživatel se zavazuje, že se důkladně seznámil se zněním Smlouvy a těchto VP a bude se jimi řídit a dodržovat je.