

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, Rečkovice, 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 Uivatele hradit řádně a včas Poskytovateli sjednané poplatky za Službu.
2. Služba bude poskytována a předána výhradně na adresu, resp. koncovém bodě sítě Provozovatele, která je uvedena ve Smlouvě s Uživatелеm.

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, zejména mít platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz v České republice.
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 Uživateli 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. Poskytovatel se zavazuje bezplatně poskytnout technickou pomoc při konfiguraci přístupového bodu Uivatele do 5 pracovních dní po zprovoznění datového okruhu mezi uzlem Poskytovatele a Uivatele.
4. Poskytovatel odpovídá za případné škody, které způsobí Uživateli porušením povinností vyplývajících z těchto Služeb. Toto ujednání nezahrnuje případné škody způsobené omezenou provozuschopností používaných technických a programových prostředků.
5. 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.
6. Uživatel se zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele.
7. Uživatel se zavazuje v koncových bodech služby řádně pečovat o zde umístěné technické prostředky Provozovatele, zejména zajistit, aby klimatické podmínky prostor, ve kterých je umístěna technologie Poskytovatele odpovídaly provozním podmínkám těchto zařízení.
8. 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.
9. 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.
10. Uživatel není oprávněn službu přístupu do sítě Internet, která je předmětem Smlouvy, nabízet třetím osobám.
11. Uživatel je povinen neprodleně oznamovat závady Poskytovateli, stejně tak i bezodkladně oznamovat změny kontaktních a jiných osobních údajů uvedených ve Smlouvě.
12. 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 Uživatелеm 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 Uivatele s úhradou jakéhokoliv 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 uvedené 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 Poskytovatелеm a Uivatelem (např. z důvodu upgrade, úpravy či údržby systému Poskytovatele).
4. Služba IPTV - Provozovatelem služby je společnost sledovanitv.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 předplacenu. 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 reálně dosažitelná. Inzerovaná rychlost Inzerovaná rychlost stahování (download) nebo odesílání (upload) je rychlost přenosu dat odpovídající stahování (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 (download) nebo odesílání (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 (download) nebo odesílání (upload). Poskytovatel služby přístupu k internetu garantuje že hodnota skutečně dosahované rychlosti neklesne pod hodnotu min. rychlosti. Za velkou trvalou 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 měření 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. Reklamacce 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 reklamacce úrovně kvality, přerušení dodávky či výpadku internetové služby by zajistil Poskytovatel v nejbližším možném období kompenzaci náhradním způsobem - navýšení rychlosti minimálně na dva krát vyšší rychlostní úroveň, než má Uživatel nasmídlouáno, 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 zasílání obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění.
4. Uživatelé mají právo výše specifikované zasílání reklamních či obchodních sdělení Poskytovatele kdykoliv zakázat odpovědí na kteroukoliv zaslanoou zprávu.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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