

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Sprintel s.r.o.

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Sprintel s.r.o. (dále jen "Podmínky") stanovují podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a podmínky uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací mezi Účastníkem a Poskytovatelem a jsou její nedílnou součástí.

1. Poskytovatel

1.1. Poskytovatelem je Sprintel s.r.o., IČO: 269 74 487, sídlo Svatoplukova 3725/60a, Prostějov, PSČ 79601, který poskytuje služby elektronických komunikací Účastníkovi, nebo zajišťuje jejich poskytování nebo zprostředkuje služby jiných subjektů.

2. Účastník

2.1. Účastníkem je každá právnická nebo fyzická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouvu).

3. Služba

3.1. Služba elektronických komunikací (dále jen Služba) je definována Popisem služby. Popis Služby je součástí přílohy Smlouvy o poskytování služby nazvané Specifikace služby.

3.2. Služba je poskytována jako veřejná.

3.3. Služby přístupu k síti Internet zahrnují především dočasné nebo trvalé připojení Účastníka k IP síti rodinou protokolů TCP/IP v rozsahu kapacity definované ve Smlouvě, zajištění přenosu dat mezi uživateli sítě Poskytovatele a uživateli jiných IP sítí v ČR a v zahraničí připojených k síti Internet a dočasné nebo trvalé přidělení IP prostoru dle Smlouvy v koordinaci s pověřenými orgány. Služba je poskytována Účastníkům na území České republiky. Aktuální seznam těchto území je vždy k dispozici na www stránkách Poskytovatele.

3.4. Službou Telefon se rozumí veřejně dostupná Služba elektronických komunikací a Služby s ní spojené, kdy zahrnuje: hlasové služby poskytované prostřednictvím sítě Internet a doplňkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno právními předpisy nebo dohodnuto ve Smlouvě a/nebo ve Specifikaci služby.

3.5. Pro poskytování Služby využívá Poskytovatel prvky svojí sítě nebo sítí jiných operátorů a Poskytovatelů.

3.6. Při využití Služby pro volání je možné bezplatně zatelefonovat na linky tísňového volání dostupné na území České republiky. Každá účastnická stanice je určena pro konkrétní místo, které je sjednáno ve Smlouvě a je výslovně zakázáno tuto přemísťovat mimo toto místo. Na požádání provozovatele nebo jiného příslušného orgánu zajišťujícího tísňové volání poskytne tomuto Poskytovatel příslušné lokalizační údaje podle svých technických možností. Lokalizační údaje je databáze míst, kde bylo Smlouvou ujednáno, že má být účastnická stanice umístěna.

3.7. Poskytovatel poskytuje vedle Služeb i servisní služby s poskytováním Služeb související. Jedná se zejména o servisní práce dle potřeb Účastníka. Poskytovatel dále poskytuje zákaznickou podporu prostřednictvím telefonu a elektronické pošty. Není-li v těchto Podmínkách, na webu www.sprintel.cz nebo v ceníku servisních prací a služeb výslovně uvedeno, že konkrétní servisní služba je zdarma, pak platí, že taková služba je zpoplatněna. Ceny za servisní služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo na Webu v příslušném aktuálním ceníku.

3.8. Pro využívání služeb je nutné použít vhodné koncové zařízení schválené pro používání v ČR s příslušným předávacím rozhraním. Typy rozhraní pro připojení koncových zařízení jsou uvedeny v dokumentu "Typy rozhraní Sprintel s.r.o.". Tento dokument je uveden na webových stránkách poskytovatele. V některých případech je z technologických důvodů nutné dodání koncového zařízení Poskytovatelem.

3.9. V případě objednání specializované služby např. IPTV, v závislosti na technologii připojení, nemusí být

kapacita linky dostatečná na poskytnutí specializované služby ke službě internetového připojení a v takovém případě Poskytovatel Účastníka o tomto informuje před objednáním této specializované služby. Účastník podpisem příslušné specifikace specializované služby bere na vědomí a souhlasí s tím, že při současném provozu specializované služby a internetu se budou obě služby ovlivňovat, což může mít vliv na kvalitu každé ze služeb.

4. Uzavření smlouvy

- 4.1. Účastník a Poskytovatel uzavírají Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a podle ustanovení občanského zákoníku, včetně části o spotřebitelských smlouvách, v jejich účinném znění.
- 4.2. Smlouva je platná okamžikem, kdy Účastník požádá o zřízení Služby a účinná okamžikem aktivace Služby Poskytovatelem.
- 4.3. Účastník zajistí souhlas vlastníka domu, bytu nebo jiné nemovitosti, na které se instalace provádí, s touto instalací a umožní Poskytovateli přístup za účelem montáže, opravy, úpravy a demontáže zařízení potřebných pro využívání Služeb.
- 4.4. Účastník zajistí napájení koncového přijímacího zařízení elektrickou energií, je-li potřebná k jeho činnosti.
- 4.5. Poskytovatel je oprávněn v době od uzavření (platnosti) Smlouvy do doby řádné aktivace Služby od Smlouvy odstoupit, jestliže:
 - a) osoba, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, mu pro uzavření Smlouvy poskytla údaje, které byly v okamžiku jejího uzavření nesprávné, nepřesné nebo zavádějící;
 - b) osoba, jež si přeje využívat Službu, má vůči Poskytovateli dluh;
 - c) právnická osoba, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, je v likvidaci;
 - d) na majetek osoby, která si přeje využívat služeb Poskytovatele, byl uvalen konkurs, nebo byl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku, nebo byla na žadatele vyhlášena nucená správa dle zvláštních právních předpisů;
 - e) Službu nelze z technických, organizačních nebo právních důvodů aktivovat.

5. Platnost a ukončení smlouvy

- 5.1. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě stanovena jiná doba. Poskytovatel i Účastník jsou oprávněni, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů.
- 5.2. V případě uzavření Smlouvy s Účastníkem-spotřebitelem na dobu určitou Poskytovatel informuje Účastníka-spotřebitele nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy o blížícím se ukončení doby trvání Smlouvy a o možnostech prodloužení Smlouvy na dobu určitou. Učiní tak způsobem zvoleným pro zaslání vyúčtování. V případě souhlasu Účastníka-spotřebitele s prodloužením Smlouvy na dobu určitou se Smlouva prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla Smlouva sjednána, maximálně však o dalších 24 měsíců. Takto prodloužená Smlouva se může za stejných podmínek prodloužit i opakovaně. Pokud Účastník-spotřebitel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.
- 5.3. Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu, jestliže dodávka Služeb byla omezena nebo pozastavena z důvodů vzniklých na straně Účastníka dle bodu těchto Podmínek, mimo důvod b a tyto důvody nebyly odstraněny do jednoho kalendářního měsíce ode dne vzniku omezení nebo pozastavení, nebo pokud tyto důvody k pozastavení vznikají opakovaně.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu, jestliže Účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to po prokazatelném upozornění Účastníka. Popis soustavného opožděného placení a soustavným neplacením je uveden v bodě 6.5 těchto Podmínek.
- 5.5. Poskytovatel může ukončit Smlouvu s výpovědní dobou 30 dnů v případě, že ukončuje poskytování Služby, na kterou byla Smlouva uzavřena. Smlouva bude rovněž ukončena okamžikem pozbytí

platnosti příslušné telekomunikační licence nebo osvědčení o registraci podle generální licence pro Poskytovatele. Smlouva může být také ukončena písemnou dohodou smluvních stran. Po ukončení Smlouvy budou strany nadále povinny plnit jakékoliv povinnosti jim dané během trvání této Smlouvy, v souladu s pravidly stanovenými ve Smlouvě. V případě neplnění je stranám dovoleno přijmout opatření v souladu s ujednáními těchto Podmínek, jako je vyúčtování úroku z prodlení a použití třetí strany při vymáhání dluhu.

- 5.6. Přerušování provozu koncového přijímacího zařízení Účastníkem, jeho demontáž, záměrné poškození nebo vypnutí od zdroje napájení nemá vliv na plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy. Uvedené rovněž není považováno za poruchu, nebo závadu ve smyslu těchto Podmínek.
- 5.7. Účastník má právo přenést své telefonní číslo, k jinému operátorovi nebo požádat o portaci svého telefonního čísla k jinému poskytovateli. V tomto případě je přenesení telefonního čísla iniciováno Účastníkem doručením žádosti Poskytovateli, který je zodpovědný za portaci. Poskytovatel bude informovat Účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla (v souladu s Opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, které vydal Český telekomunikační úřad). Cena za portaci je uvedena v platném ceníku dostupném na webových stránkách Poskytovatele a na kontaktním místě Poskytovatele.

6. Cena za služby a její úhrada

- 6.1. Účastník je povinen platit Poskytovateli řádně a včas úhradu za Služby podle cen uvedených ve Smlouvě, jejích přílohách a za jím objednané doplňkové Služby stanovené v aktuálním ceníku Služeb, a to na základě vyúčtování vystavených Poskytovatelem ke dni uvedenému na vyúčtování. Ceník Služeb je k dispozici na [www stránkách Poskytovatele](http://www.sprintel.cz) a v každé provozovně Poskytovatele.
- 6.2. Poskytovatel zašle Účastníkovi vyúčtování (daňový doklad) obsahující náležitosti minimálně dle vyhlášky č. 135/2012 Sb., a to dle Smlouvy poštou, nebo emailem, na adresu uvedenou jako doručovací pro vyúčtování Účastníka jedenkrát za zúčtovací období. Zároveň je vyúčtování dostupné po přihlášení v klientském webovém modulu informačního systému na adrese is.sprintel.cz. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Nepřevzetí vyúčtování, nebo jeho nestáhnutí ze zákaznického modulu na <http://is.sprintel.cz> nezbavuje Účastníka jeho povinnosti zaplatit vyúčtované ceny ke dni splatnosti uvedenému na vyúčtování. Poskytovatel poskytne Účastníkovi na jeho žádost kopii vyúčtování emailem nebo poštou. Tato služba bude zpoplatněna cenou dle ceníku Servisních prací a služeb.
- 6.3. Účastník, pokud není Smlouvou stanoveno jinak, hradí platby bankovním převodem, hotově na kontaktním místě nebo prostřednictvím poštovní poukázky na bankovní účet Poskytovatele, uvedený na vyúčtování.
- 6.4. Vyúčtování a jiná sdělení zasílaná Účastníkovi budou v případě nevyzvednutí považována za doručená v souladu s ustanoveními občanského zákoníku. Vyúčtování bude považováno za zaplacené včas, jestliže platba byla připsána na účet Poskytovatele v den uvedený na vyúčtování jako den splatnosti nebo dříve. Jestliže Účastník nezplatí vyúčtování nejpozději v den splatnosti, je mu Poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu a/nebo úrok z prodlení v souladu se zákonem za každý den prodlení.
- 6.5. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí stranu vymáháním pohledávek od Účastníka, který soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování, a to po prokazatelném upozornění. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

7. Závady a odpovědnost za škody

- 7.1. Zjistí-li Účastník závadu nebo omezení v poskytování Služby, nahlásí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu telefonicky na lince Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě, Specifikaci služeb a na [www stránkách Poskytovatele](http://www.sprintel.cz). Hlášení závady musí obsahovat srozumitelnou identifikaci Účastníka a Služby, telefonní číslo nebo adresu připojení, popis závady v českém jazyce.
- 7.2. V případě, že Službu nebude možné využít nebo ji bude možné využít jenom částečně pro závadu nebo omezení technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, zavazuje se tento

závadu nebo omezení odstranit ve lhůtě zpravidla do 48 hodin od informace o jejím vzniku, nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem. Účastník poskytne Poskytovateli nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na koncovém přijímacím zařízení, telekomunikačním vedení ke koncovému bodu sítě nebo na koncovém bodu sítě). V případě, že došlo k závadě či omezení, která nejsou na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel neprodleně informaci o této poruše nebo omezení třetí straně, u které porucha nebo omezení vzniklo.

- 7.3. V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je Účastník oprávněn reklamovat poskytovanou Službu v souladu s postupem podle Smlouvy.
- 7.4. Nestanoví-li Smlouva jinak, není Poskytovatel povinen hradit Účastníkovi žádnou další náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného či neúplného poskytnutí Služby, nad rámec vrácení poměrné částky za období, kdy Služba nedosahovala příslušné kvality. Poskytovatel neodpovídá za závady na síti jiných poskytovatelů.
- 7.5. Pokud Účastník použije koncové zařízení, které není výrobcem určeno pro připojení k typu Služby využívané Účastníkem, nebo koncové zařízení, které nebylo schváleno pro používání v ČR nebo pokud provede neoprávněný zásah do telekomunikační sítě a způsobí tím škodu Poskytovateli, je povinen poskytnout Poskytovateli náhradu způsobené škody v plném rozsahu.
- 7.6. Přerušení elektrického napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného na adrese připojení Účastníka, není považováno za závadu ve smyslu těchto Podmínek. Pokud byla závada nebo omezení zapříčiněno Účastníkem, má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých nákladů.
- 7.7. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé Účastníku umístěním a provozem koncového zařízení. V případě montáže zařízení pro bezdrátový přenos se Účastník zavazuje, že zajistí podmínky pro řádné mechanické uchycení přijímacího zařízení a zabezpečí ochranu zařízení proti atmosférickým výbojům.

8. Pozastavení poskytování služeb

- 8.1. Poskytovatel může úplně nebo částečně pozastavit poskytování Služeb nebo zamezit aktivnímu přístupu ke Službě v následujících případech a za následujících podmínek:
 - a) na písemnou žádost Účastníka, a to nejpozději do 72 hodin od obdržení žádosti;
 - b) pokud Účastník nezaplatil za Služby ani po upozornění a v poskytnutém náhradním termínu;
 - c) pokud Účastník připojil k telekomunikační síti koncové zařízení, které je nefunkční nebo není schváleno pro provoz v ČR a jeho používáním narušuje provoz telekomunikační sítě;
 - d) pokud Účastník porušuje tyto Podmínky nebo právní předpisy platné pro užívání sítě a Služby, přičemž Poskytovatel je povinen přesně specifikovat předmětný předpis a jeho část;
 - e) pokud Účastník poskytl Poskytovateli nesprávné nebo zavádějící informace;
 - f) v případě, že se nepodařilo Účastníkovi doručit vyúčtování Služeb zaslané Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele jako zasílací pro fakturaci;
 - g) pokud Účastník poskytne připojení třetím osobám bez souhlasu Poskytovatele. V tomto případě je Poskytovatel oprávněn vymáhat od Účastníka pokutu až ve výši 20.000,- Kč; za třetí osoby se považují osoby užívající připojení v jiném fyzickém místě (např. v jiném bytě nebo domě, v jiných prostorech), nikoliv tedy členové jedné domácnosti nebo návštěvy. Za třetí osobu se též považuje jiná fyzická či právnická osoba než Účastník, popř. podnik Účastníka.
 - h) pokud Účastník ani po vyzvání nedoručí zpět Poskytovateli podepsanou kopii Smlouvy oprávněnou osobou z jeho strany, kterou obdržel již podepsanou Poskytovatelem, která zaručuje plnění závazku ze strany Poskytovatele.
- 8.2. Poskytovatel může blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie na nezbytně nutnou dobu, za účelem uvedeným v Nařízení (EU) 2015/2120 v článku 3, odst. 3, písm. a) – c).
- 8.3. Poskytovatel je oprávněn provádět opatření přiměřeného řízení provozu jako je dočasně odpojit účastníka v případě zjištění závady v síti a možnosti jejího dalšího šíření, nebo pokud dochází k šíření nelegálního obsahu, rozesílání spamů, útocích zvenčí apod.

- 8.4. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy, které vzniknou Účastníkovi zamezením aktivního přístupu ke Službě nebo částečným či úplným pozastavením Služby z důvodu porušení těchto Podmínek Účastníkem, nebo z důvodů uvedených v bodě 8.
- 8.5. Na výzvu Poskytovatele je Účastník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění dle Smlouvy, a to v termínu do 10 dnů od obdržení výzvy o doplnění údajů. V případě, že Účastník nedoplní údaje ve stanoveném termínu je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy, případně omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 8.6. Při opětovném zprovoznění užívání Služby, po úhradě dlužných plateb, má Poskytovatel nárok na poplatek za opětovné zapojení Služby ve výši 25 % měsíční platby minimálně však 500,- Kč a náhradu všech nutných nákladů za znovu zprovoznění Služby.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Text těchto Podmínek a Smlouvy je rozhodný výhradně v českém jazyce. Podmínky nebo Smlouva mohou být zveřejněny nebo mohou být přílohou nabídky i v jiném jazyce, vždy však musí být současně zveřejněna nebo přiložena česká verze.
- 9.2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle těchto Podmínek a Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 9.3. Účastník je povinen písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů a kontaktů uvedených ve Smlouvě, a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne změny.
- 9.4. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se Účastník, který je spotřebitelem, může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb Poskytovatele se Účastník-spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.
- 9.5. Veškeré informace obsažené ve Smlouvě považují Poskytovatel i Účastník za důvěrné ve smyslu občanského zákoníku v jeho účinném znění, a to i po ukončení smluvního vztahu. Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele sdělit tyto informace třetí osobě, s výjimkou případů výslovně uvedených v těchto Podmínkách nebo ve Smlouvě, nebo pokud je údaj nutno sdělit ze zákonných důvodů.
- 9.6. V případě, že jakékoliv ustanovení z těchto Podmínek nebo Smlouvy bude považováno za nezákonné, nevynutitelné nebo neplatné, taková nezákonnost, nevynutitelnost, nebo neplatnost se nebude vztahovat na ostatní ustanovení Podmínek nebo Smlouvy. Poskytovatel i Účastník souhlasí s tím, že všechna nezákonná, nevynutitelná nebo neplatná ustanovení budou nahrazena novými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 9.7. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.6.2019.