

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
sítě DRAKKNET
PLATNÉ OD 1.1.2021

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Předmětem těchto všeobecných obchodních podmínek (dále VOP) jsou podmínky, na základě kterých jsou poskytovány služby přístup k síti internet prostřednictvím sítě DRAKKNET.
- 1.2. Poskytovatelem a provozovatelem sítě DRAKKNET je firma FRANTIŠEK HARTL se sídlem na adrese Dětmarovice 277, Dětmarovice 735 71, IČO:68174535 tel. Číslo 604 745 504, e-mail: info@drakknet.cz
- 1.3. Uživatelem (nebo též zákazníkem) těchto služeb může být jakákoliv právnická či fyzická osoba a to na základě smlouvy „Smlouva o poskytování služeb DRAKKNET“.
- 1.4. VOP jsou podmínkami pro zajišťování veřejných komunikačních sítí a služeb elektronických komunikací podle zákona číslo 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Současně obsahují obecná smluvní ujednání.

2. Platnost a účinnost smlouvy

- 2.1. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem vzniká dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami
- 2.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní dobou 30dnů, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
- 2.3. Písemná forma smlouvy je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 2.4. Veškeré údaje uvedené ve smlouvě (včetně příloh a dodatků) jsou pro obě smluvní strany závazné.
- 2.5. Smlouva může být měněna, doplněna nebo rušena pouze písemným dodatkem na němž se strany dohodnou.
- 2.6. Informace týkající se výhradně uživatele (zákazníka) budou dostupné na stránkách poskytovatele, v zabezpečené „Klientská sekce“ (např. aktuálně čerpané služby, vystavené faktury za pravidelné služby, přehled hlášených poruch, formuláře pro hlášení změn, poruch atd.). Přístupové údaje a způsob přihlašování do uživatelské zóny budou uživateli uvedeny na smlouvě.

3. Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje provozovat a udržovat síť v řádném technickém stavu tak, aby kvalita poskytovaných služeb byla poskytována ve kvalitě a podmínkách uvedených ve smlouvě.
- 3.2. Poskytovatel bude informovat uživatele o změnách a novinkách písemně prostřednictvím svých www stránek (www.drakknet.cz) a způsobem uvedeným ve smlouvě.
- 3.3. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a identifikace o uživateli.
- 3.4. Poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje pro účely vedení evidence uživatelů, vedení účtů, pro účely provozování sítě a pro účely vymáhání pohledávek.
- 3.5. Poskytovatel dále na základě zákona zpracovává provozní údaje jako datové přenosy a další služby poskytované poskytovatelem. Dále lokalizační údaje, jimiž se rozumí údaje zpracované v síti elektronických komunikací. Poskytovatel chrání osobní údaje v maximálně možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje. Uživatel uzavřením smlouvy uděluje poskytovateli po dobu trvání smlouvy souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu stanovených všeobecnými podmínkami.
- 3.6. Uživatel vyjádří svůj souhlas s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data pro účely nabízení produktů, služeb a pro marketingové účely s jednoznačným vyznačením

ve smlouvě. Uživatel je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním dat, a to písemně na adresu poskytovatele nebo elektronickou poštou na adresu info@drakknet.cz.

- 3.7. Uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn poskytnout data v nezbytně nutném rozsahu a po uvedené době osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak chrání jeho zájmy.
- 3.8. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace o osobních údajích zákazníka, ani je neposkytne třetí osobě.
- 3.9. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou zákazníkovi či třetí straně v souvislosti s využíváním služeb a sítě internet, dále za škody způsobené přerušáním provozu či ztrátou dat při jejich přenosu a za škody způsobené poruchou technologie.
- 3.10. Poskytovatel se zavazuje vynaložit přiměřené úsilí k zajištění plynulého chodu sítě a je povinen zajistit servisní zásah v případě výpadku sítě, z jeho zavinění, a to nejpozději do 2 pracovních dnů od ohlášení poruchy zákazníkem. Při delším výpadku má zákazník právo žádat slevu z pravidelného měsíčního poplatku a to ve výši poměrné části, za každý den, kdy mu služba nebyla poskytována. V případě, že tento svůj nárok neuplatní do konce kalendářního měsíce, v němž k výpadku došlo, má se za to, že se tohoto svého práva vzdal.
- 3.11. Poskytovatel není odpovědný za chyby v přenosu, porušení dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků pronajatých uživatelem.
- 3.12. Poskytovatel neodpovídá zákazníkovi za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk, ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb, a dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci.
- 3.13. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch, a dále na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu a to na dobu nezbytně nutnou. Pokud je to možné, předem zákazníka vyrozumí.
- 3.14. V případě, že uživatel zatěžuje systém nefunkčními aplikacemi (např. zatěžování sítě v důsledku virů v zařízení zákazníka, rozesílání většího množství emailových zpráv apod.), či podniká kroky směřující proti funkci a bezpečnosti systému poskytovatele, je poskytovatel oprávněn službu pozastavit či úplně ukončit.
- 3.15. Minimální nabízená a minimální zaručená kvalita služby je uvedena ve „Smlouvě o poskytování služeb DRAKKNET“ a je ověřena při prvním spuštění služby, tj. podpisu smlouvy.
- 3.16. Poskytovatel si vyhrazuje právo zavedení Fair-User-Policy a zabránit tím nerovnoměrnému zatěžování sítě a připojení k internetu jedním uživatelem či skupinou uživatelů na úkor ostatních.
- 3.17. Písemnosti poskytovatele, které jsou doručovány uživateli elektronickou poštou, která je uvedena ve smlouvě, nebo na jinou adresu, kterou si uživatel k tomuto účelu zvolil. Pokud se písemnost nepodaří doručit, považuje se za doručenou jejím dodáním na adresu stanovenou uživatelem.

4. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

- 4.1. Uživatel se zavazuje, že po dobu poskytování služeb poskytne poskytovateli bez zbytečného prodlení potřebnou součinnost, spočívající zejména v odevzdání potřebných údajů a podkladů a případné doplnění a upřesnění, pokud toto vznikne v průběhu plnění této smlouvy.
- 4.2. Uživatel se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně názvu, jména, sídla, bydliště či korespondenčních údajů, a to písemným oznámením doručeným poskytovateli nejpozději do 14 dnů, ode dne kdy změny nastaly.
- 4.3. Uživatel určí svou kontaktní e-mailovou adresu, na kterou mu budou zasílány informace o jeho službách (vystavených daňových dokladech, nedoplatcích, plánovaných výpadcích, novinkách apod.). Pokud zákazník neoznámí poskytovateli e-mailovou adresu, či její změnu, nebo je uvedena e-mailová adresa nefunkční či nepřijímá doručované zprávy, má se za to, že bylo doručeno řádně.

- 4.4. Uživatel je odpovědný za postupy k ochraně svých zařízení, programů a dat.
- 4.5. Uživatel nesmí svým zařízením rušit zařízení ostatních uživatelů ani jiných subjektů. Uživatel služby nese plnou zodpovědnost za škody způsobené třetím stranám i poskytovateli v souvislosti s nedodržením těchto podmínek, či protiprávním jednáním.
- 4.6. Uživatel se zavazuje používat výhradně přidělené IP adresy a nastavení. Pokud přidělenou IP adresu a nastavení nebude respektovat, bude to bráno jako hrubé porušení pravidel sítě DRAKKNET.
- 4.7. Uživateli je doporučeno pravidelně se informovat o nových službách či jejich změnách prostřednictvím webových stránek poskytovatele www.drakknet.cz.
- 4.8. Uživatel má právo požadovat odstranění technických problémů, které vznikají na straně poskytovatele a které s nimi přímo souvisí. Informaci o poruše neprodleně ohlásí na telefonním čísle poskytovatele nebo emailem na adresu info@drakknet.cz
- 4.9. Poskytovatel nezaručuje stoprocentní dostupnost služeb či přístupu k informacím v síti internet, vzhledem ke skutečnosti, že síť internet je decentralizovaná a bez jakýchkoliv záruk třetích stran.
- 4.10. Uživatel se zavazuje, že umístěná zařízení poskytovatele nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoliv přemísťovat, a to ani v rámci jedné budovy. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod.
- 4.11. Škody způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu.
- 4.12. Uživatel nedovolí třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, využívat zařízení poskytovatele u něj umístěná nebo využívat služeb jemu poskytovaných.
- 4.13. Uživatel se zavazuje umožnit přístup pracovníkům poskytovatele ke koncovému zařízení v průběhu trvání smlouvy a v případě jejího ukončení z důvodů demontáže zapůjčeného nebo pronajatého zařízení.
- 4.14. Uživatel dává souhlas poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování služeb dle smlouvy. Není-li uživatel oprávněn takovýto souhlas poskytnout sám, je povinen zajistit souhlas oprávněné osoby, majitele či správce nemovitosti. Uživatel odpovídá za veškeré škody a náklady způsobené nedodržením této povinnosti.
- 4.15. Servisní technik poskytovatele může uživateli na jeho žádost telefonicky pomoci při identifikaci libovolné závady na počítači uživatele nebo v lokální síti uživatele, která nesouvisí s funkčností poskytovaných služeb, v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hod. Služba je zpoplatněna dle ceník doplňkových služeb.
- 4.16. Uživatel může s poskytovatelem dohodnout změnu služby (např. tarifu) i dalších náležitostí ve smlouvě a to pouze písemnou formou. Účinnost změn je od nejbližšího 1. v měsíci následujícím po měsíci, kdy poskytovatel potvrdil žádost o změnu služby uživateli.

5. Specifikace služby

Služba přístupu k síti internet (dále jen „Služba Internet“) umožňuje uživateli 24 hodin denně, po celý rok svobodný přístup k obsahu, aplikacím a službám v síti internet

- 5.1. Maximální/inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat je zároveň minimální nabízenou úrovní kvality služby a je uvedena v ceníku služeb.
- 5.2. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat odpovídá nejméně 60 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat a je dostupná po dobu 95% za jeden kalendářní den.
- 5.3. Minimální rychlost stahování a odesílání dat může nárazově klesnout až na 30 % maximální rychlosti stahování a odesílání dat, a to na velice omezenou dobu v jednotlivých okamžicích maximálního vytížení sítě v době tzv. datové špičky.
- 5.4. Všechny nabízené varianty služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, e-mailových klientů a dalších služeb).

- 5.5. Měření rychlostí přístupu k síti internet probíhá na transportní vrstvě (UDP). Výše uvedené rychlosti Služby Internet jsou dostupné na předávacím rozhraní služby – tzn Ethernetová přípojka na dodávaném zařízení poskytovatele (koncový bod sítě) připojeného k účastnické zásuvce a při standardních provozních síťových podmínkách (tj. nikoli v případě úplných nebo částečných výpadků, které vznikly na základě nepředvídatelných okolností přechodného charakteru a nejsou na straně poskytovatele.
- 5.6. Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat přijímací zařízení pronajatá/zakoupená od poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů služby a poskytnuta plná technická podpora.
- 5.7. V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality. V případě velké trvalé nebo velké pravidelně se opakující odchylky máte právo reklamovat Službu Internet dle všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovatele
- 5.8. Velkou trvajícím odchylkou se rozumí taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 70 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin.
- 5.9. Za velkou pravidelně se opakující odchylkou se rozumí taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 3,5 minuty v časovém úseku 90min.
- 5.10. Nedostatečná technická kvalita zařízení uživatele a nevhodný způsob jejich připojení k předávacímu rozhraní služby mohou výrazně negativně ovlivnit rychlosti naměřené uživatelem.
- 5.11. Za účelem zajištění bezpečnosti a integrity sítě poskytovatele a služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě včetně detekce a zamezení tzv. DDos útokům poskytovatel analyzuje vzorky síťového provozu jejich porovnáním s určitými datovými vzorci. V případě důvodného podezření na útok ohrožující bezpečnost a integritu sítě poskytovatele či poskytování služeb, Poskytovatel takový závadný síťový provoz eliminuje.
- 5.12. Uživatel je oprávněn reklamovat vadu služby v případě vzniku odchylek či výpadku služby za podmínek stanovených v těchto Všeobecných podmínkách, jde-li o službu připojení k síti internet.

6. REKLAMAČNÍ ŘÁD

- 6.1. Pokud má uživatel za to, že poskytnutá služba svým rozsahem nebo kvalitou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, má právo uplatnit u poskytovatele reklamaci za poskytnutou službu a to elektronickou poštou nebo písemnou formou – dopisem na adresu poskytovatele.
- 6.2. Reklamaci vyúčtování ceny nebo reklamaci na poskytované služby prostřednictvím veřejné sítě je poskytovatel povinen vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od doručení reklamace.
- 6.3. Reklamaci uživatel uplatní písemně u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od vadného poskytnutí služby, či vadného vyúčtování ceny, jinak právo zanikne.
- 6.4. Reklamace za poskytnutou službu se vyřizují ve lhůtách odpovídajících zákonu, složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatnění reklamace a to následujícím způsobem:
- 6.4.1. Jednoduché případy reklamací vyžadující technické šetření a reklamace týkající se ceny se vyřizuje zpravidla do 30. kalendářních dnů
- 6.4.2. Složitější případy reklamací, které nevyžadují technické šetření a pokud je bylo nutno řešit ve spolupráci se zahraničními provozovateli, se vyřizují zpravidla do dvou měsíců.

- 6.5. Vzniklé závady služeb uživatel oznamuje poskytovateli v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hod. Na telefonním čísle poskytovatele a ve dnech pracovního volna a svátků pomocí SMS na telefonním čísle poskytovatele, které je uvedeno na www.drakknet.cz. Závadou – poruchou se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat službu. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno včetně telefonu, na kterém bude k zastizení.
- 6.6. Při zajišťování nebo odstraňování poruch, zejména umístěného technického zařízení, je uživatel povinen poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost a v jejím rámci umožnit poskytovateli přístup do prostor, v nichž se nachází umístěná technická zařízení, dále pak poskytnout k nahlédnutí nezbytnou dokumentaci, týkající se umístěných technických zařízení a sdělit veškeré informace důležité pro zjištění a odstranění vad nebo poruch. Pokud uživatel neposkytne náležitou součinnost podle tohoto ustanovení, pak lhůty pro odstranění vad nebo poruch neběží, dokud nebude náležitá součinnost poskytovateli poskytnuta. V takovém případě není uživatel na poskytovateli oprávněn požadovat jakoukoliv slevu z ceny za poskytované služby, smluvní pokuty či náhradu škody a poskytovatel není povinen ničeho hradit.
- 6.7. Servisní zákrok poskytovatele je bezplatný v případě odstraňování poruchy a pokud se nejedná o závadu způsobenou neoprávněným zásahem uživatele, zejména zásahem do koncového zařízení přípojného bodu nebo o závadu počítače, zejména chybné nastavení síťového adaptéru a podpory protokolu TCP/IP, nebo lokální sítě uživatele.
- 6.8. V případě neoprávněného zásahu uživatele do koncového zařízení poskytovatele, nebo v případě identifikace chyby na počítači či v lokální síti uživatele bude uživateli účtován jednorázový poplatek dle platného ceníku a náklady na odstranění závady podle skutečně odvedené práce za každou (i započatou) hodinu zásahu servisního technika.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Cena za zřízení/aktivaci služby je jednorázová a bude uživateli účtována při zřízení služby. Uživatel se zavazuje stanovenou částku uhradit hotově, nebo jinou formou úhrady dle dohody s poskytovatelem.
- 7.2. Uživatel se zavazuje hradit cenu za provoz služby řádně a včas na základě uzavřené smlouvy k 25. dni v daném měsíci. Číslo smlouvy slouží zároveň jako variabilní symbol plateb uživatele.
- 7.3. Způsob doručování daňových dokladů je standardně elektronicky (na emailovou adresu uživatele uvedenou ve smlouvě) odkazem pro stažení daň. dokladu (PDF dokument), nebo jinou formou, kterou si uživatel objedná – dle platného ceníku služeb.

8. OMEZENÍ, POZASTAVENÍ A UKONČENÍ SLUŽBY

- 8.1. Poskytovatel má právo pozastavit nebo omezit poskytování služeb či je úplně ukončit v následujících případech
- 8.1.1. je-li jeho možnost poskytovat sjednané služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo ji zabránit
 - 8.1.2. je-li uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby více než 1 měsíc
 - 8.1.3. na nezbytně nutnou dobu, porušuje-li uživatel svoje povinnosti plynoucí z uzavřené smlouvy či obchodních podmínek poskytovatele
- 8.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně vypovědět tuto smlouvu z důvodů, kdy zákazník narušuje provoz sítě, bezpečnost počítačů ostatních uživatelů, napadá zařízení sítě, stahuje velké objemy dat mimo stanovenou dobu a dále při prodlení úhrad za poskytnuté, nebo smlouvené služby, které přesáhnou 1 kalendářní měsíc.

9. ZÁNÍK SMLOUVY

9.1. Smlouva zaniká:

- 9.1.1. písemnou dohodou smluvních stran
- 9.1.2. uplynutím sjednané výpovědní doby, pokud byla smlouva uzavřena na dobu neurčitou
- 9.1.3. uplynutím 30denní výpovědní doby při výpovědi dané uživatelem z důvodu změny všeobecných podmínek nebo technické specifikace služby jednostranným úkonem poskytovatele nebo z důvodu zvýšení ceny poskytované služby jednostranným úkonem poskytovatele – viz bod 11.4.VOP.
- 9.1.4. uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena, pokud byla uzavřena na dobu určitou

9.2. Výpověď musí být doručena písemně, vyjma bodu 9.1.3. Výpovědní lhůta začíná běžet následujícím dnem po datu doručení písemné výpovědi. Smlouva bude následně ukončena k 30 dni.

9.3. Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze smlouvy budou mezi smluvními stranami vyrovnané nejpozději do 1 měsíce po ukončení smlouvy.

10. ROZHODNÉ PRÁVO

10.1. Spory mezi Poskytovatelem na straně jedné a uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, bude řešit podle věcné příslušnosti ČTÚ (odbor pro severomoravskou oblast, Sokolská třída 2800/99 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava) nebo obecný soud České republiky. Formulář k řešení sporu je umístěn na www.ctu.cz.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Smluvní vztah mezi uživatelem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.
- 11.2. Uzavřením nové smlouvy, ve které jsou dohodnuty nové podmínky poskytování dosavadních služeb, zaniká smlouva původní.
- 11.3. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající účastníkovi ze smlouvy na třetí osobu.
- 11.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit VOP i ceník služeb. Pokud se bude jednat o změnu VOP či ceníku, která vede ke zhoršení postavení uživatele, je poskytovatel povinen informovat uživatele o možnosti ukončení smlouvy ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez náhrady, jestliže nové podmínky nebude uživatel akceptovat. Uživatel bude o změnách informován elektronicky na stránkách poskytovatele a zároveň je informace o změnách doručena způsobem komunikace dohodnutým při uzavření smlouvy.
- 11.5. Za písemnou formu je považován také doručení email z autorizované emailové adresy uživatele s uvedením čísla smlouvy a zodpovědné osoby oprávněné jednat jménem uživatele a také přesné identifikace služby, jejíž se výpověď týká.
- 11.6. Uživatel souhlasí, že emailová komunikace mezi smluvními stranami je plnohodnotnou alternativou písemného styku. Pro zajištění dostatečné identifikace oprávněné osoby uživatele musí být emailová komunikace uživatele vedena z kontaktní emailové adresy a jménem kontaktní osoby uživatele, které jsou uvedeny v evidenci poskytovatele.
- 11.7. Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem.
- 11.8. Bude-li některé ustanovení VOP či smlouvy shledáno neplatným, nezákonným, nevynutitelným, nebude tím dotčena platnost, zákonnost a vynutitelnost ostatních ustanovení VOP či smlouvy. V případě rozporu mezi smlouvou a VOP mají přednost ustanovení smlouvy.

Poskytovatel a uživatel shodně prohlašují, že si tyto Všeobecné podmínky přečetli a že s nimi bezvýhradně souhlasí, svobodně a srozumitelně předepsanou formou, tj. užitím služby.

V

FRANTIŠEK HARTL

se sídlem Dětmárovíce 277, 735 71 Dětmárovíce, IČO:68174535

Tel. Číslo: 604 745 504

Email: info@drakknet.cz