

## Všeobecné Obchodní Podmínky poskytování telekomunikačních služeb

### 1. Úvodní ustanovení

Všeobecné Obchodní Podmínky jsou vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále i jen „VOP“). Upravují podmínky zprostředkování připojení k internetové síti poskytované společností AHS-network s.r.o..  
Sídlo: U Kožovy hory 2790, Kladno 2, 272 01  
IČO: 10797491, DIČ: CZ10797491

### 2. Pojmy

- 2.1. „Poskytovatel“ – AHS-network s.r.o.
- 2.2. „Zájemce“ – FO (fyzická osoba), OSVČ (fyzický podnikající osoba), PO (právnícká osoba) se zájmem uzavřít smlouvu o poskytování služeb.
- 2.3. „Zákazník“ - FO, OSVČ, PO, pokud není konkretizována jako PO zákazník či FO zákazník.
- 2.4. „Zákazník PO“ - OSVČ nebo PO, který je na základě smlouvy oprávněn využívat službu.
- 2.5. „Zákazník FO“ - FO – spotřebitel, který je na základě smlouvy oprávněn využívat službu.
- 2.6. „Služba“
  - a) Internet - zprostředkování připojení k síti internet
  - b) Televize - služba převzatého rozhlasového a televizního vysílání šířená prostřednictvím sítě elektronických komunikací poskytovatele nebo sítí konkurence.
- 2.7. „Rámcová smlouva“ – Smlouva, v níž jsou základní pravidla, jimiž se budou řídit v budoucnu uzavřené konkrétní (tzv. prováděcí) smlouvy, nebude-li v této prováděcí smlouvě jiné ujednání.
- 2.8. „Smlouva“ – smlouva o poskytování služeb, který je uzavřena mezi poskytovatelem a zákazníkem, na jejímž základě je služba poskytována.
- 2.9. „Zařízení“ - koncové telekomunikační zařízení sloužící k provozování služby.

### 3. Rozsah poskytované Služby

- 3.1. Na základě smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat zákazníkovi vybranou službu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených smlouvou a VOP. Zákazník se zavazuje platit za to poskytovateli úplatu. Poskytovatel může v rámci dle jednotlivých smluv poskytovat zákazníkovi služby uvedené pod písm. a), b) ve smyslu ujednání čl. 2. bod 2.6.
- 3.2. Zákazník bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění apod.).
- 3.3. K hlášení poruch vlastní poskytovatel servisní linku, jejíž kontakt je na smlouvě.

### 4. Vznik a zánik Smlouvy

- 4.1. Smlouva může být uzavřena pouze písemně.
- 4.2. Zájemce či zákazník je povinen poskytnout na požádání nezbytné informace a doklady k ověření své identity či oprávnění jednat za právnickou osobu. Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Poskytovatel je oprávněn ověřit správnost údajů a pravost dokladů.
- 4.3. Uhradí-li zákazník první platbu, má se za to, že uzavření smlouvy akceptoval a smlouva nabyla platnosti a účinnosti, v souladu s ustanovením § 1744 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 4.4. Vyúčtování finančního vypořádání bude provedeno samostatným daňovým dokladem. Tímto ujednáním není dotčen nárok poskytovatele na ostatní finanční vypořádání, sjednané mezi stranami smluvního vztahu.
- 4.5. Smlouvu je zákazník oprávněn vypovědět písemně formou listinné zásilky nebo emailem.
  - a) bez udání důvodu s 7 denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet následujícím dnem po dni, v němž byla poskytovateli doručena písemná výpověď zákazníkem
  - b) v případě doručení oznámení o změně smluvních podmínek, jimiž dochází ke změně náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a to do 1 měsíce od doručení uvedeného oznámení. Toto právo však nenáleží zákazníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu.
- 4.6. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu písemně formou listinné zásilky zaslané na adresu uvedenou zákazníkem s výpovědní lhůtou 1 měsíc, pokud není schopen z technických, provozních, ekonomických či legislativních důvodů poskytovat služby nebo plnit podmínky VOP.
- 4.7. Zákazník je oprávněn písemně formou listinné zásilky nebo emailem odstoupit od této smlouvy také v případě, že poskytovatel přestane poskytovat sjednané služby po dobu delší než 7 dní.
- 4.8. Poskytovatel je oprávněn písemně formou listinné zásilky odstoupit od smlouvy v případě prodlení zákazníka s platbou ceny za služby nebo jiných poplatků po dobu delší než 30 dnů, nebo v případě, že zákazník používá koncové zařízení, které není schváleno pro použití v ČR nebo v případě porušení povinností vyplývajících ze smlouvy, VOP nebo jestliže poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby.
- 4.9. Vznikne-li v případě výpovědi nebo odstoupení od smlouvy zákazníka přeplatek na cenách za službu nebo jiných poplatcích, je poskytovatel povinen tento přeplatek vrátit zákazníkovi na základě listinné písemné žádosti zákazníka do 30-ti dnů ode dne doručení této žádosti.

### 5. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 5.1. Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu s osobou, která:
  - a) odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u níž lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky

- b) která má neuhrazené závazky vůči poskytovateli z jiného smluvního vztahu.
- 5.2. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.
- 5.3. Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu odpovídajícím způsobem zákazníkovi předem známé omezení či přerušování poskytování služby na straně poskytovatele. Když je předem známa.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit smluvní podmínky v případě, že se ukáže rozumná potřeba jejich změny. Změnu smluvních podmínek je povinen oznámit zákazníkovi písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.
- 5.5. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit cenu za poskytované Služby, její strukturu či způsob určení, a to změnou ceníku. O změnách informuje zákazníkovi minimálně 30 dní před změnou.
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených těmito VOP.
6. Práva a povinnosti Zákazníka

6.1. Zákazník uzavřením smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se smlouvou, VOP a ceníkem.

6.2. Zákazník zejména nesmí:

- porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob,
- zneužívat službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat nebo přenášením velkého objemu dat překračujícím rámec obvyklého užívání,
- umožňovat přístup ke službě třetím osobám
- poškozovat síť poskytovatele zejména nesprávnou instalací hardwaru do sítě poskytovatele nebo softwaru apod.

Pokud zákazník poruší některou ze shora uvedených povinností, je poskytovatel oprávněn bez předchozího upozornění dočasně omezit nebo přerušit službu do doby odstranění vzniklé situace.

6.3. Zákazník je povinen řádně (v plné výši a včas) hradit poskytovateli ceny za poskytované služby.

6.4. Zákazník je povinen poskytnout poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala.

6.5. Zákazník je povinen oznamovat poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost služby. Poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.

6.6. Zákazník je povinen při užívání služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v ČR, která nenarušují poskytování služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.

6.7. Zákazník je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito VOP nebo Smlouvou.

6.8. V případě ukončení smluvního vztahu dohodou mezi zákazníkem a poskytovatelem je zákazník povinen vrátit zařízení v majetku poskytovatele do 10 ti dní od podepsání dohody.

## 7. Cena Služby a platební podmínky

7.1. Služby jsou poskytovány úplatně.

7.2. Cena za poskytované služby je splatná na základě daňového dokladu, a to za měsíc, ve kterém byla služba poskytnuta, pokud mlouva nestanoví jinak (roční paušál). Za úhradu ceny se považuje připsání odpovídající částky na účet poskytovatele.

7.3. Zákazník nemá nárok na vrácení ceny za instalační poplatek a za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání nebo při neplacení závazků).

7.4. Zákazník je oprávněn se kdykoli seznámit s vyúčtováním poskytnutých služeb v elektronické podobě.

7.5. V případě, že zákazník nahlásí poskytovateli závadu a zjištěná příčina závady bude na straně zákazníka, zavazuje se uhradit paušální poplatek za výjezd a práci ve výši dle aktuálního ceníku.

7.6. Zákazník je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu či zúčtovanou cenu služeb písemně, a to v elektronické formě na email určený k řešení reklamací nebo formou listinné zásilky.

7.7. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci rozsahu, kvality poskytované služby či vyúčtování ceny za služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

7.8. V případě oprávněné reklamace vyúčtování ceny služby nebo vadného poskytnutí služeb z důvodu závady technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, poskytne poskytovatel slevu dle měsíčního paušálu (nefungující služby). Na refundaci bude vystaven daňový doklad.

7.9. Nahlášení poruchy jinými způsoby, než jsou uvedeny v čl. 7.6 (tedy zejména telefonicky) bude považováno za požadavek ke zlepšení služby, nikoli za reklamaci.

7.10. V případě prodlení s úhradou ceny za poskytované služby ze strany zákazníka, nebo jakéhokoli jiného peněžitého závazku je poskytovatel oprávněn pozastavit službu či soudně vymáhat dluh.

7.11. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat zákazníkovi náklady spojené s upomínáním a vymáháním splatných pohledávek. Tyto náklady jsou splatné způsobem a v termínu, jak je uvedeno na jejich vyúčtování.

7.12. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není omezen nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

## 8. Instalace

8.1. V rámci zřízení služby se provádí instalace kabelové koncovky či zásuvky (rozhraní) spolu s instalací koncové zařízení, pokud si zákazník nepřeje jinak (jiné přání bude zapsáno do smlouvy)

## 9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

9.1. V případě omezení nebo neposkytnutí služby zaviněním poskytovatele je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických telekomunikacích, v platném znění, omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. poskytovatel není povinen hradit zákazníkovi náhradu škody, která vznikla v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí služby.

9.2. Zákazník nese odpovědnost za škodu, která vznikne poskytovateli nebo jiným osobám jeho zaviněním.

## 10. Závazky z porušení smlouvy

- 10.1. Poskytovatel v případě, že zákazník nezplatí včas vyúčtování ceny za poskytované služby nebo neplní další smluvní podmínky, zašle poskytovatel zákazníkovi výzvu k nápravě. V případě, že ze strany zákazníka nedojde k nápravě, je poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služby. Při podstatném porušování smluvních podmínek má poskytovatel právo odstoupit od smlouvy.
- 10.2. V případě, že bylo zákazníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování služeb z důvodů vzniklých na straně zákazníka (např. zákazník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je poskytovatel oprávněn požadovat předem, úhradu ceny za obnovu poskytování služeb v původním rozsahu spolu se smluvní pokutou za znovuzapojení služby.
- 10.3. Opakované neplnění smluvních finančních podmínek se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- 10.4. Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména porušení povinností stanovených v čl. 6.2 a 6.3 těchto VOP.

## 11. Změna a platnost smluvních podmínek

- 11.1. Poskytovatel je oprávněn smluvní podmínky měnit či doplňovat, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti této změny uveřejnit informaci o této změně na svých webových stránkách nebo emailem.
- 11.2. V případě změny náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat zákazníka o jeho právu ukončit smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny v případě, že zákazník nebude nové smluvní podmínky akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout zákazníkovi způsobem, který si zákazník zvolil pro zaslání vyúčtování.
- 11.3. Ujednáním VOP v platném znění se řídí smluvní vztah pro celou dobu jeho trvání, případně i po jeho ukončení, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků z něho plynoucích.

## 12. Rozhodné právo (řešení sporů)

- 12.1. Smlouva mezi poskytovatelem a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.
- 12.2. Spory mezi účastníky smlouvy je možné vyřešit mimosoudně dohodou nebo prostřednictvím příslušných orgánů veřejné moci.
- 12.3. Nevyhoví-li poskytovatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci, je zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout o odkladném účinku, viz webové stránky čtu. V případě, že dojde mezi poskytovatelem a zákazníkem FO ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník FO podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), v případě ostatních sporů pak Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## 13. Závěrečné ustanovení

- 13.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníka v rozsahu oprávnění dle zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- 13.2. Zákazník souhlasí, aby poskytovatel zpracovával pro obchodní účely data uvedená v § 63 odst. 1 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích,
- 13.3. Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy je poskytovatel oprávněn převést na třetí osobu, s čímž zákazník uzavřením smlouvy vyjadřuje výslovný souhlas. Účinky převodu práv a povinností na třetí osobu nabývají vůči zákazníkovi účinnosti doručením oznámení o tomto převodu. Zákazník je oprávněn převést svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem poskytovatele.
- 13.4. VOP jsou k dispozici 24 hodin denně v elektronické podobě na webových stránkách poskytovatele. (pokud nejsou v rekonstrukci)
- 13.5. VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti VOP pozdějších.
- 13.6. Součástí každé smlouvy jsou parametry služby a ceník.
- 13.7. Závazkový právní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. V případě, že daná právní otázka není Rámcovou smlouvou, Prováděcí smlouvou či VOP upravena či došlo v této otázce ke změně zákonné úpravy, použije se k řešení zákonná úprava.
- 13.8. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 31.8.2021 a nahrazují dosud platné VOP.