

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

- domácnosti -

V202101

### 1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služby elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), která byla uzavřena mezi Smluvními stranami, vymezenými v bodě 1.1., definující společnost Quest Corporation s.r.o., Kubánské náměstí 1391/11, Praha 10 - Vršovice, PSČ 100 00, IČO: 24212695, bankovní spojení: Moneta Money bank: 205542700 / 0600 jakožto Poskytovatele služby elektronických komunikací (dále jen „Poskytovatel“), a v bodě 1.2., definujícího uživatele služby zejména podle jeho jména, přímení, trvalého bydliště a dalších údajů blíže specifikujících Účastníka(dále jen jako „Účastník“).

Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti obou Smluvních stran při užívání a poskytování služby elektronických komunikací a souvisejících služeb prostřednictvím pevného připojení či bezdrátového připojení (dále jen souhrnně „Služba“), které jsou poskytovány prostřednictvím společnosti Quest Corporation s.r.o.

### 2. Smlouva

#### 2.1. Uzavření Smlouvy

Uzavření Smluvního vztahu může nastat pouze osobně prostřednictvím formulářové Smlouvy o poskytování služby elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), která bude podepsána oběma Smluvními stranami.

Účastník však může projevit záměr Smlouvu uzavřít, a to:

- prostřednictvím kontaktního webového formuláře, zveřejněného na internetových stránkách, který slouží k objednání Služby a je dostupný na stránkách Poskytovatele, [www: http://www.internetnet.cz/objednavka/](http://www.internetnet.cz/objednavka/).
- na základě objednávky prostřednictvím zákaznické linky 723 180 838 nebo kontaktního E-mailu Poskytovatele [obchod@internetnet.cz](mailto:obchod@internetnet.cz).

V případě uzavírání Smluvního vztahu osobně je nezbytné formulář Smlouvy řádně vyplnit podle pravdivých skutečností identifikujících Účastníka služby, přičemž pravdivost totožnosti Účastníka služby bude ověřena prostřednictvím předloženého dokladu totožnosti tj. Občanského průkazu nebo platného Cestovního pasu.

V případě využití Kontaktního webového formuláře k uzavření Smlouvy na internetových stránkách Poskytovatele je nezbytné vyplnit všechna předdefinovaná pole vyznačená znakem hvězdička, tj. „\*“, přičemž Smluvní vztah vzniká až závazným podpisem Smlouvy, vyplněné na základě poskytnutých údajů, oběma Smluvními stranami. Dokud není Smlouva podepsána, jedná se o nezávaznou objednávku.

V případě využití zákaznické linky nebo kontaktního E-mailu Poskytovatele, skrze které budou poskytnuty nezbytné údaje identifikující Účastníka Smlouvy a parametry požadované služby, dojde k uzavření Smlouvy až závazným podpisem písemné Smlouvy, vyplněné na základě poskytnutých údajů, oběma Smluvními stranami. Dokud není Smlouva podepsána, jedná se o nezávaznou objednávku.

Po ověření identifikace Účastníka Smlouvy a zaplacení ceny za koncové zařízení, v případě jeho zakoupení Účastníkem, nevzázně-li zde jiná podmínka, Poskytovatel Smlouvu uzavře a tento záměr stvrdí vlastním podpisem na Smlouvě.

Poskytovatel upozorňuje o povinnosti Účastníka informovat o každé změně údajů uvedených v bodě 1.2 Smlouvy, zejména adresy, kontaktního telefonního čísla, emailu a údajů důležitých pro komunikaci a platbu poplatků za služby apod., a to nejpozději do 7 dnů od data změny. Na změny, o kterých nebyl Poskytovatel v souladu se Smlouvou informován, nebude Poskytovatel brát ohled.

Účastník bere na vědomí, že pro účely prokázání jeho identifikace při uzavření Smlouvy dochází k ověření identifikačních údajů Účastníka z jeho předložených dokladů, včetně možného opisu a tyto údaje jsou archivovány. Obdobné platí v případě, že Účastník dokládá změnu těchto údajů. Toto pravidlo se použije přiměřeně s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679.

#### 2.2. Obsah Smlouvy

Smlouva je tvořena: 1) ustanoveními sjednanými v dané Smlouvě, včetně konkrétní specifikace Účastníkem zvolených Služeb, 2) Všeobecnými podmínkami Poskytovatele, přičemž tyto budou k dispozici k nahlédnutí před podpisem Smlouvy, jinak dostupné na oficiálních webových stránkách Poskytovatele [www: http://www.internetnet24.cz/dokumenty](http://www.internetnet24.cz/dokumenty) 3) platném Ceníku poskytovaných služeb Poskytovatele (dále jen „Ceník“), 4) popř. dalších dokumentech, pokud na ně bude Účastník upozorněn.

V případě výskytu rozporu mezi jednotlivými dokumenty, má přednost Smlouva před dokumentem, se kterým byla Smlouva v rozporu.

## **Aktivace Služby**

K aktivaci smluvně domluvené Služby dojde ze strany Poskytovatele v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, a to maximálně do 3 pracovních dnů, pokud není dohodnuto jinak.

Smlouva stává účinnou dnem podpisu obou Smluvních stran. Pokud zákon požaduje pro nabytí účinnosti Smlouvy splnění i další podmínky, nabývá Smlouva účinnosti dnem, kdy je Smlouva podepsána a zákonem vyžadovaná podmínka je splněna.

## **2.3. Doba trvání Smlouvy, Změna a ukončení Smlouvy**

Doba trvání Smlouvy je blíže vymezena v článku 5. Smlouvy, případně Dodatkem Smlouvy, který prodlužuje Dobu trvání Smlouvy o konkrétní dohodnutou dobu.

Návrh na změnu Smlouvy je Účastník oprávněn učinit osobně v sídle Poskytovatele, popř. prostřednictvím zákaznické linky 723 180 838 nebo kontaktního E-mailu Poskytovatele obchod@internetnet.cz. Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, Poskytovatel změnu uskuteční, bude-li to technicky a procesně možné, a to nejpozději od počátku následujícího měsíce od dne, kdy obdržel návrh na změnu.

Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, informuje Poskytovatel Účastníka o podmínkách, za kterých návrh na změnu akceptuje. Změny Poskytovatel odmítne (například z důvodu nedoplatku Účastníka na Fakturách za poskytovanou Službu, v průběhu výpovědní doby apod.).

Dále si Poskytovatel vyhrazuje právo Smlouvu vypovědět v případech, kdy je proti Účastníkovi vedeno insolvenční řízení nebo nařízena exekuce. V případě výpovědi se stanovuje výpovědní době v délce trvání 1 měsíce, která skončí k poslednímu dni měsíce následujícího po doručení výpovědi Účastníkovi ze strany Poskytovatele. Poskytovatel může Smlouvu ukončit i v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek Účastníka.

Účastník může Smlouvu ukončit způsobem uvedeným v bodě 5. Smlouvy.

Výpověďje Účastník oprávněn posílat písemně na adresu sídla Poskytovatele nebo elektronicky prostřednictvím kontaktních údajů Poskytovatele zveřejněných v bodě 1.1. Smlouvy.

## **2.4. Společná ustanovení**

Po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemohou ukončením Smlouvy zaniknout, např. povinnost zaplatit dlužné částky za stále neuhrazená vyúčtování za poskytovanou službu, smluvní pokuty aj. položky definované Smlouvou nebo VP, včetně navrácení zapůjčeného Koncového zařízení specifikovaného v bodu 6.2.2 Smlouvy.

## **3. Opatření ze strany Účastníka**

Účastník nesmí při využívání poskytovaných Služeb zasahovat do výpočetního systému a technického vybavení Poskytovatele jiným, než dohodnutým způsobem. Při přístupu do počítačového systému Poskytovatele se nesmí pohybovat v jiných, než jemu k tomu účelu zpřístupněných adresářích a nesmí používat systémových příkazů, kterými by mohl nastavení nebo funkci předmětného systému. Pokud je předmětem poskytované Služby zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), musí Účastník respektovat podmínky ochrany a přístupu do tohoto systému (sítě). Účastník nesmí využít připojení k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s obecně platnými právními předpisy.

## **4. Služby**

### **4.1. Úvodní ustanovení**

Předmětem smluvního vztahu je poskytování Služby v podobě internetového připojení, které je po technické a cenové stránce blíže specifikováno Smlouvou v článku 4. a 5. Smlouvy, resp. předmětem Smlouvy může být i zakoupení nebo pronájem Koncového zařízení podle článku 6. Smlouvy. Články 4-6. Smlouvy odráží podobu, v jaké bude Služba Poskytovatelem poskytována a Účastník nese povinnost za poskytovanou službu platit řádně a včas.

Smlouva je uzavřena podle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, podle ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a podle nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 popř. jinými souvisejícími právními předpisy, platnými v České republice. Poskytovatel se zavazuje Službu poskytovat v souladu s těmito závaznými právními předpisy. Na stránkách Poskytovatele bude elektronicky zveřejněno vždy aktuálně platné znění VP, Ceníku a Zásad s datem jejich poslední revize tak, aby bylo možné se s nimi seznámit před podpisem Smlouvy a mohli být Účastníkovi dobře známy. Poskytovatel nebo pověřený zaměstnanec bude mít

k dispozici vždy aktuálně platné znění VP, Ceníku a Zásad. V listinné formě jsou a budou tyto dokumenty k dispozici v sídle Poskytovatele.

Parametry poskytované Služby konkrétně vymezuje článek 4. Smlouvy, který zahrnuje zejména místo připojení, typ internetového připojení, pronájem IP adresy příp.vymezení doprovodných nákladů. Článek 5. Smlouvy se potom dotýká ceny za poskytovanou službu, včetně vymezení délky trvání Smlouvy a Fakturace poskytnuté služby.

Služby je Účastník oprávněn užívat pouze prostřednictvím zařízení schválených pro užití v České republice, a k účelu, který je v souladu s Smlouvou a platnými právními předpisy (bližší informace viz např. <http://www.ctu.cz/vyhledavaci-database/vyhledavani-v-seznamu-schvalenych-zarizeni/vyhledavani>).

V případě výpadků připojení případně jiných poruch je Účastník povinen neprodleně toto zjištění oznámit Poskytovateli, který s ohledem na technickou závažnost problému podnikne všechny nezbytné kroky k tomu, aby Služba byla co nejdříve uvedena do původního stavu a mohla být dále poskytována v kvalitě, která byla ve Smlouvě domluvena. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provedení nezbytné technické údržby. Otázky údržby, oprav a nutného přerušení služeb blíže specifikuje článek 8. Smlouvy včetně uvedení kontaktních údajů no hotline linku.

## 4.2. Omezení a přerušení poskytování Služeb

Poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

- a) vznikne-li podezření, že Účastník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužívá Služby;
- b) porušuje-li Účastník podstatně podmínky Smlouvy (zejména užívá-li neschválená zařízení či jinak ohrožuje provoz internetové sítě);
- c) nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Poskytovatel mohl Účastníkovi poskytovat Služby, či je-li vůči Účastníkovi vedeno insolvenční řízení;
- d) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;
- e) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

## 5. Cena a platební podmínky

### 5.1. Ceny avyúčtování Služby

Ceny za poskytnuté Služby Poskytovatel vyúčtuje Účastníkovi dle čl. 5.1. Smlouvy. Ceny za Služby Poskytovatel začne účtovat Účastníkovi dnem uvedení Služby do provozu (aktivace) a to i poměrově v případech, kdy není Služba poskytována od prvního dne fakturačního období. Článek 5. Smlouvy také vymezuje Vyúčtování služeb a její fakturaci tím, že Poskytovatelem vystavené Vyúčtování obsahuje všechny náležitosti daňového dokladu, které obsahuje cenu poskytnutých Služeb a jiné částky, na které má Poskytovatel nárok. Jedná se zejména o poplatky nebo položky:

- a) pronájmu IP adresy, využití SLA servisu (pouze společnosti), instalaci nebo použití drobného instalačního materiálu, které jsou uvedeny v článku 4. Smlouvy v případě, že jsou tyto položky zpoplatněny.
- b) pronájmu Zařízení pro přenos a příjem dat uvedeného v bodě 6.2.2 Smlouvy
- c) zpoplatněných upomínek či smluvní pokuty

Není-li s Poskytovatelem dohodnuto jinak, Vyúčtování je vystavováno v elektronické podobě a zasláno Účastníkovi na e-mailovou adresu uvedenou v bodě 1.2. Smlouvy. Vyúčtování služby je možné provádět i v tištěné podobě, je však zpoplatněno podle bodu 5.5. Smlouvy. Neoznačí-li Účastník platbu číslem Vyúčtování, které hradí, nebo platbu neoznačí vůbec, bude platba použita na nejdříve splatnou neuhrazenou Pohledávku. Pokud Účastník neuhradí Vyúčtování řádně a včas, bude na tuto skutečnost upozorněn Poskytovatelem při současném stanovení náhradní lhůty k úhradě tohoto Vyúčtování, přičemž za prokazatelné upozornění je považována také emailové upozornění nebo SMS.

Pokud Účastník neobdrží Vyúčtování podle zvyklosti uvedené v bodě 5.4. Smlouvy, a toto vyúčtování neobdrží ani v dodatečné lhůtě 10 dnů, má Účastník povinnost oznámit neprodleně tuto skutečnost Poskytovateli. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na smluvně zakotvenou povinnost Účastníka uhradit ceny za poskytnuté Služby řádně a včas.

## 6. Ochrana dat

Poskytovatel i Účastník jsou zavázáni považovat veškeré údaje, související s poskytováním Služby za důvěrné a vztahuje se na ně nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679. Bližší informace o ochraně osobních údajů, jednotlivých účelů jejich zpracování, jejich rozsahu, ochrany, seznamu zpracovatelů, práv Účastníka a postupech

o jejich uplatnění jsou uvedeny v tzv. informačním memorandu a záznamu o činnostech zpracování, které tvoří zásady ochrany osobních údajů.

Poskytovatel ručí za přenos dat a souborů v nezměněném stavu a garantuje zabezpečení ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikací podle § 88 a 89 Zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

Účastník může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí tak však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem Poskytovatele a zachovat bezchybnou možnost přenosu dat.

Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém, technické vybavení, výpočetní systém, či připojení na hotspot. Neručí rovněž za případné škody, vzniklé Účastníkovi omezením nebo znemožněním přístupu, pokud k němu dojde poruchou mimo jeho systém, technického vybavení Účastníka, výpočetním systémem.

## 7. Opatření proti zneužití Služeb

Poskytovatel je oprávněn provést změnu nastavení Služby Účastníka, bezpečnostních prvků, (zejména hesel či bezpečnostních kódů), či jiných nastavení Služeb i bez souhlasu Účastníka v případě, že je toto opatření ve prospěch Účastníka nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby). Účastník má povinnost učinit veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla či bezpečnostní kódy). V případě důvodného podezření na jejich prozrazení má Účastník povinnost tyto bezpečnostní prvky neprodleně změnit. V případě, že Účastník zjistí zneužití své Služby nebo svých bezpečnostních prvků, neprodleně o této skutečnosti informujte Poskytovatele prostřednictvím kontaktů na hotline linku.

Účastník bere na vědomí, že nese odpovědnost za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým umožnil užívání Služby, a to včetně případů nedostatečné ochrany svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb nebo v případě, kdy Účastník nevyužil možnosti jejich zabezpečení. Poskytovatel si vyhrazuje právo na dočasné přerušování poskytování služby do doby odstranění tohoto zneužívání. O dočasném přerušování poskytování služby bude Účastník Poskytovatelem informován. V takovém případě nemá Účastník právo na poskytnutí slevy za výpadek v poskytování služby.

Pokud Účastník mohl Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, zajistí Poskytovatel odstranění této závady. Vylučuje se povinnost Poskytovatele nahradit Účastníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat.

## 8. Reklamační vyúčtování

Účastník může podat reklamaci u Poskytovatele do 14 dnů od doručení chybného Vyúčtování nebo reklamovat poskytnutou Službu (rozsah či její kvalitu) obratem telefonicky na lince 723 180 838, ostatní případy postačí písemně v sídle Poskytovatele nebo e-mailem na [obchod@internetnet.cz](mailto:obchod@internetnet.cz) do 7 dnů od zaregistrování tohoto problému. I v případě, kdy Účastník žádá o reklamaci, má povinnost nejdříve uhradit reklamované Vyúčtování, není-li dohodnuto jinak.

Po přijetí reklamací ze strany Účastníka Poskytovatel tuto reklamaci vyřídí bezodkladně, nejpozději však do 1 měsíce ode dne jejího přijetí. Pokud s řešením reklamací nebude Účastník souhlasit, může Účastník do 1 měsíce od vyřízení této reklamací podat námitky proti vyřízené reklamaci u Českého telekomunikačního úřadu.

## 9. Komunikace

Pro komunikaci s Poskytovatelem na dálku slouží kontaktní údaje zveřejněné na stránkách Poskytovatele [www: http://www.internetnet.cz](http://www.internetnet.cz) v sekci kontakty, která současně obsahuje i předdefinovaný formulář určený pro komunikaci s Poskytovatelem. Po dohodě předem je možná i osobní komunikace v sídle společnosti na adrese sídla Poskytovatele. Na tuto adresu je možné také směřovat písemnou komunikaci. Skrze tyto kontakty je možné Poskytovateli předkládat návrhy, připomínky a žádosti, oznamovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a Službách a využívat možnosti servisních Služeb (např. nastavení zařízení pro využívání Služeb) a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související se Smlouvou a Službami.

Pro komunikaci s Poskytovatelem musí mít Účastník připravené Klientské číslo (číslo účastníka), které slouží k jeho identifikaci na dálku pro účely získání informací o Službách, výši částek k úhradě apod. K provedení některých úkonů může Poskytovatel požadovat po Účastníkovi autorizaci prostřednictvím prokázání totožnosti, jinak může odmítnout provedení úkonu. Poskytovatel je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních údajů Účastníka.

# INTERNETNET

Jsme vaše dokonalá komunikace s okolním světem

Poskytovatel může Účastníka kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), elektronickou poštou, telefonicky či SMS ze systému. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Poskytovatele učiněné elektronickou poštou, SMS či datovou zprávou do datové schránky Účastníka. Za písemná jednání Účastníka se považují vlastnoručně podepsané listiny či elektronické dokumenty opatřené zaručeným elektronickým podpisem Účastníka. Písemně Poskytovatel kontaktuje Účastníka na adrese uvedené v bodě 1.2. Smlouvy. V případě potřeby může Poskytovatel písemnost zaslat i na jinou adresu Účastníka, kterou zná, a to včetně jiné e-mailové adresy Účastníka.

Písemnost zasláná Poskytovatelem poštou se považuje za doručenou jejím dodáním na adresu Účastníka, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, případně dnem, kdy se písemnost vrátila k Poskytovateli, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je bráno jako účinné i v případě, kdy se Účastník na této adrese již nezdržuje. Zpráva zasláná Poskytovatelem elektronickou poštou nebo SMS se považuje za doručenou nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na telefonní číslo nebo e-mailovou adresu Účastníka.

*Praha 28.5.2021*

*Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. června 2021.*