

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování internetového připojení K-net

1. Společnost **K-net Technical International Group, s.r.o.**, IČ: 47916745, se sídlem Antonínská 565/20, Veverí, 602 00 Brno, společnost zapsaná u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 10425 (dále jako Poskytovatel) je Poskytovatelem internetového připojení prostřednictvím své sítě (dále jako síť K-net) Uživatelům. Tyto Všeobecné obchodní podmínky stanoví podmínky poskytování internetového připojení prostřednictvím sítě K-net a jsou součástí každé smlouvy o připojení k internetu (dále jen "smlouva") uzavírané mezi Poskytovatelem a Uživatelem a jejich ustanovení tedy platí coby smluvní ujednání.
2. Služba sítě K-net umožní Uživateli přístup do veřejné sítě internet, přičemž se Uživatel předem seznámil s technickým principem užitých technologie a akceptuje tak případné výpadky vzniklé nezávisle na vůli a možnostech Poskytovatele, zejména nepříznivým počasím, hustou mlhou, sněžením, deštěm, či jinými povětrnostními vlivy a bere na vědomí i možnost snížené kvality či přerušení chodu sítě v důsledku jejího zahlcení. Poskytovatel rovněž nenese odpovědnost za přerušení poskytování služby z důvodu výpadku elektrické energie, neboť není jejím dodavatelem či distributorem.
3. Poskytovatel se zavazuje zřídit Uživateli připojení k síti do 15 pracovních dnů od podpisu smlouvy, není-li sjednáno jinak. Instalaci zařízení na pozemcích, stavebách či v prostorách označených Uživatelem (dále jen "místo připojení") provádí Poskytovatel. Připojení může probíhat buď bezdrátově nebo kabelem, tedy pevným připojením. Uživatel je povinen zpřístupnit místo připojení Poskytovateli (jeho zaměstnanci) k instalaci zařízení pro připojení k síti a poskytnout mu k tomu nezbytnou součinnost. Součinností se rozumí rovněž, že Uživatel je povinen při podpisu smlouvy předložit souhlas vlastníka nemovitě věci v místě připojení, není-li sám vlastníkem. Poskytovatel není v prodlení se splněním smluvních povinností po dobu prodlení Uživatele s poskytnutím součinnosti. Služba se považuje za zřízenou dnem funkčního propojení Uživatele se sítí K-net. Součástí služby sítě K-net není poskytnutí osobního počítače ani jiného koncového zařízení využívajícího připojení. Uživatel si je zajistí sám na své náklady, není-li výslovně sjednáno jinak.
4. Poskytovatel je oprávněn odmítnout připojení sítě K-net a poskytnutí služby stejně jako uzavření smlouvy v případě, že jeho služby nejsou byt jen z části dostupné v místě určeném účastníkem.
5. Poskytovatel má právo neadresně sledovat datový průtok za účelem zajištění funkčnosti poskytované služby a jiným účelům, ovšem v souladu s ustanovením § 90 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
6. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o telekomunikačním tajemství. Uživatel nesouhlasí s uvedením svých údajů v účastnickém seznamu ve smyslu § 41 odst. 3, resp. ve veřejném seznamu ve smyslu § 95 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
7. Uživatel bere na vědomí, že rychlost sjednaná ve smlouvě může být sdílená s ostatními uživateli sítě K-net. Ve smlouvě s uživatelem jsou upraveny následující parametry **pevného připojení k internetu**, jež je poskytováno Uživateli na základě smlouvy s Poskytovatelem:
 - a. Maximální rychlost – jedná se o maximální rychlost odpovídající stahování a vkládání dat, které je na daném místě/připojce možné skutečně dosáhnout, a to s přihlédnutím k variancím způsobeným prokazatelně pouze vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možných variancích a jejich fyzikálních příčinách jsou specifikovány ve Smlouvě.
 - b. Inzerovaná rychlost – je rychlost, stahování a vkládání dat, jakou Poskytovatel uvádí ve své obchodní komunikaci včetně reklamy a marketingu, a jaká rychlost byla uvedena při uzavírání smluvního vztahu s Uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.
 - c. Běžně dostupná rychlost – je rychlost odpovídající stahování a vkládání dat, jejíž hodnotu může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době používání služby – internetového připojení. Hodnota běžné rychlosti dosahuje alespoň 60% hodnoty inzerované a je dostupná v 95% času během jednotlivého kalendářního dne.
 - d. Minimální rychlost je nejnižší rychlost stahování nebo vkládání dat, kterou se Poskytovatel zavázal Uživateli poskytnout, odpovídá alespoň 30% hodnoty inzerované rychlosti.
 - e. Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti – taková odchylka, kdy dochází k souvislému poklesu skutečně dosažené rychlosti internetového připojení pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
 - f. Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti – taková odchylka, při které dojde k alespoň třem poklesům skutečně dosažené rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovném 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Ve smlouvě s uživatelem jsou sjednány v případě **mobilního (bezdrátového) připojení k internetu**:

- a. Maximální odhadovaná rychlost – maximální rychlost stahování a vkládání dat, která je realisticky dosažitelná pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov.
- b. Inzerovaná rychlost - je rychlost vkládání a stahování dat, jakou Poskytovatel uvádí ve své obchodní komunikaci včetně reklamy a marketingu, a jaká rychlost byla uvedena při uzavírání smluvního vztahu s Uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost.
- c. Velká trvající odchylka od inzerované rychlosti. – je taková odchylka od inzerované rychlosti při vkládání nebo stahování dat, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.

Velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti, nebo velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti, obě u poskytování přístupu k internetu pevným připojením, nebo velká trvalá odchylka od inzerované rychlosti (u mobilního připojení) jsou důvodem pro uplatnění nároku na přiměřenou slevu, nejsou-li dány skutečnostmi, které při veškeré péči Poskytovatel nebyl schopen ovlivnit ani vzniku těchto skutečností zabránit.

8. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel bude za účelem poskytnutí služeb zpracovávat jeho osobní údaje. Další informace o zpracování osobních údajů a zásady zpracování jsou v Zásadě zpracování osobních údajů dostupných na webových stránkách Poskytovatele www.k-net.cz
9. Uživatel souhlasí se zasíláním obchodních a reklamních sdělení poskytovatele. Uživatel tímto dává Poskytovateli souhlas s využíváním svého elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se smlouvy včetně VOP. Uživatel souhlasí s uvedením svého jména a příjmení nebo obchodní firmy v referenčním listu Poskytovatele. Rovněž tyto souhlasy lze kdykoli bezplatně odvolat, písemně či oznámením na elektronickou adresu Poskytovatele.
10. Další práva a povinnosti Poskytovatele:
 - a. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služby, pokud Uživatel odepře přístup k údržbě systému, nebo odstranění vady spojení a dále ohrožuje-li Uživatel svým jednáním bezpečnost, funkčnost a propustnost sítě v důsledku nesprávné funkce Uživatelova koncového zařízení.
 - b. Poskytovatel nezaručuje uživateli úplnou dostupnost sítě internet v případech a z důvodů, jež nezávisí na jeho vůli a možnostech.
 - c. **Poskytovatel je oprávněn měnit funkce služby K-net (např. rozsah) za předpokladu dodržení minimálních smlouvy dohodnutých technických parametrů. Změny budou ohlášeny na www stránkách Poskytovatele, které se Uživatel zavazuje průběžně sledovat.**
 - d. Poskytovatel se zavazuje odstranit eventuální výpadek připojení bez prodlení po jeho nahlášení, nejpozději však do 72 hodin od převzetí požadavku a není-li to možné, pak v jiné době dohodnuté s Uživatelem. Dny pracovního klidu se do této lhůty nezapočítávají. Podmínkou odstranění výpadku je vždy jeho řádné a včasné nahlášení ve smyslu bodu 14. Není-li Poskytovatel schopen výpadky vzniklé nezávisle na vůli Poskytovatele (zejména, nikoli výlučně, vlivem povětrnostních vlivů, přírodních jevů, katastrof, požárů, povodní, silného větru, apod.) odstranit, informuje Poskytovatel o této skutečnosti Uživatele, jakmile se o ní dozví.
 - e. Poskytovatel je povinen předem oznámit Uživateli plánovaný výpadek z důvodu rekonfigurace, rekonstrukce či údržby sítě.
 - f. V případě, že Poskytovatel bude vyzván k odstranění vady, která je však zapříčiněna chováním Uživatele, zavazuje se Uživatel uhradit paušální částku k úhradě nákladů Poskytovatele podle aktuálního ceníku zveřejněného na webových stránkách Poskytovatele: <https://www.k-net.cz/>.
 - g. Poskytovatel stanovuje k výkonu své činnosti ceník služeb (dále i jen ceník), který aktualizuje dle potřeby. Ceník služeb je dostupný na webových stránkách Poskytovatele <https://www.k-net.cz/>. Každou změnu ceníku služeb je povinen Poskytovatel předem oznámit emailovou poštou, pokud se změna ceníku týká Uživatele.
 - h. Poskytovatel je povinen v případě změny smluvních podmínek vyrozumět o tomto Uživatele prostřednictvím informačního emailu a současně je zveřejnit na svých webových stránkách.
11. Objem přenesených dat v obou směrech nemá vliv na výši sjednané ceny za poskytované služby.
12. Pro případ výpadku připojení Uživatele na dobu překračující souvisle 48 hodin v pracovní dny z důvodu, které nejsou na straně Uživatele, poskytne Poskytovatel uživateli jednorázovou slevu, jejíž výše je rovna alikvotní části měsíčního poplatku. Pro případ výpadků dle čl. 7 z důvodů, za které odpovídá Poskytovatel, náleží Uživateli rovněž přiměřená sleva.
13. Poskytovatel neodpovídá za obsah, neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami dat dostupných v síti internet, jakkoli jsou tyto přístupné a používány prostřednictvím služeb Poskytovatele.
14. Uživatel hlásí závady (zejména výpadek připojení) na HELPDESKU poskytovatele na adrese helpdesk@k-net.cz HELPDESK funguje nepřetržitě.
15. Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, zejména § 64 a násl. zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích. Reklamaci na vyúčtování ceny je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2. měsíce ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Reklamace však nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Reklamaci na poskytovanou službu je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Poskytovatel reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od doručení. Technické závady, zejména výpadky připojení se hlásí postupem dle bodu 14.
16. Povinnosti uživatele:
 - a. Užívat službu způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, smlouvou včetně těchto VOP, písemnými návody a pokyny Poskytovatele.
 - b. Zdržet se jakéhokoliv zásahu na zařízení Poskytovatele.
 - c. Hlásit včas technické závady či výpadky připojení. Poskytovatel neodpovídá za přerušení přístupu k síti internet z důvodu předem s ním nekonzultované a jím neschválené změny v konfiguraci koncového zařízení Uživatele nebo jeho úplné výměny za jiné.

- d. Vyžádat si souhlas Poskytovatele s převodem práv a povinností vyplývajících ze smlouvy na třetí osobu. Bez dohody s Poskytovatelem převod není možný.
- e. Umožnit poskytovateli součinnost za účelem instalace, údržby, opravy, výměny nebo deinstalace zařízení, pokud se instalace provádí.
- f. Před instalací zařízení hradit Poskytovateli nevratný instalační a aktivační poplatek uvedený ve smlouvě nebo v ceníku služeb. Poskyvatel není prodlen s plněním smluvních povinností, dokud nebude instalační/aktivační poplatek zaplacen.
- g. Uhradit takovou cenu služby, která je podle ceníku služeb platná a účinná ke dni poskytnutí služby, a to vždy do 25. dne příslušného měsíce.
- h. Poskyvatel splní svou povinnost vyúčtovat cenu poskytnuté služby zasláním faktury pro příslušné zúčtovací měsíční období na emailovou adresu Uživatele.
- i. Uživatel se zavazuje hradit úplatu převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve smlouvě. Peněžní závazek Uživatele je splněn okamžikem připsání peněžních prostředků na bankovní účet Poskytovatele.
- j. Uživatel se zavazuje užívat službu pouze pro účely své domácnosti nebo vnitropodnikové sítě. Pokud bude Uživatel předávat bez souhlasu Poskytovatele služby Poskytovatele třetím osobám, ať už bezplatně nebo za úplatu, je Poskyvatel oprávněn odstoupit od smlouvy a současně vzniká nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč. Uživatel je dále povinen nahradit Poskytovateli případně tím vzniklou škodu.

17. Porušení povinností Uživatele:

- a. Pokud účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti vyúčtování cen za služby nebo neplní další smluvní podmínky, Poskyvatel jej na to emailem upozorní a stanoví náhradní termín plnění či zjednání nápravy, náhradní lhůta nesmí být kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Upozornění bude účastníkovi zasláno na kontaktní e-mail účastníka, s čímž tento výslovně souhlasí. Pokud ve stanoveném termínu účastník nezjedná nápravu či služby nezaplatí, Poskyvatel má právo omezit poskytování zamezením aktivního přístupu ke všem službám účtovaným na příslušném vyúčtování.
- b. Poskyvatel je oprávněn pro případ prodlení Uživatele s úhradou ceny za služby delším než 90 dnů od splatnosti jednostranně písemně od Smlouvy odstoupit. V případě odstoupení z tohoto důvodu je povinen uhradit Uživatel smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení, v pochybnostech se má za to, že bylo doručeno 3. pracovní den od odeslání odstoupení poštou jako doporučené psaní.
- c. Pro případ prodlení Uživatele s úhradou ceny za služby vzniká Poskytovateli nárok na zaplacení smluvní pokuty 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Je-li Uživatelem spotřebitel, pak má Poskyvatel nárok na úrok z prodlení stanovený právním předpisem.

18. V případě ukončení smlouvy ze strany Uživatele či Poskytovatele se smluvní strany zavazují:

- a. Uživatel zpřístupní a umožní Poskytovateli demontovat zařízení ve vlastnictví poskytovatele v prostorách Uživatele.

19. Další případy ukončení smlouvy:

- a. Poskyvatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně ve výpovědní lhůtě 30 dnů.
- b. Uživatel je oprávněn vypovědět Smlouvu písemně ve výpovědní lhůtě 30 dnů,

20. Smlouvy, které jsou uzavřeny na dobu určitou, se automaticky mění na smlouvy s dobou neurčitou, pokud Uživatel písemně neoznámí Poskytovateli ve lhůtě jednoho měsíce před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy, že si přeje, aby byl smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem ukončen.

21. Tento článek zakotvuje pravidla ochrany osobních údajů uživatele, který je fyzickou osobou, ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 – Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jako „GDPR“). Poskyvatel se GDPR při zpracování osobních údajů Uživatele řídí a zpracovává osobní údaje pouze v souladu s GDPR.

- a. Při uzavření smlouvy dle těchto obchodních podmínek a poskytování služeb dle této smlouvy dochází k předání osobních údajů Uživatele následnému zpracování Poskytovatelem.
- b. Osobními údaji, které bude Poskyvatel o Uživateli zpracovávat, jsou jeho jméno, bydliště, email, telefon, datum narození, IČ, DIČ, a případně další údaje, které mu Uživatel předá.
- c. Právním základem zpracování osobních údajů je uzavření smlouvy dle těchto obchodních podmínek a její plnění.
- d. Osobní údaje budou Poskytovatelem zpracovávány po dobu trvání této smlouvy a 10 let poté jako důkaz proti právním nárokům nebo k uplatnění právních nároků. Osobní údaje, které je nutno dle příslušných zákonů uchovávat i poté, budou zpracovávány po dobu určenou příslušnými právními předpisy.
- e. K osobním údajům Poskytovatele a jejich budou mít přístup zaměstnanci Poskytovatele a jeho subdodavatelé služeb, což jsou především poskyvatelé IT systémů a programů, účetní, daňoví, právní a marketingoví poradci Poskytovatele. Případně může Poskyvatel osobní údaje předat orgánům činným v trestním řízení na základě jejich žádosti. Poskyvatel je dále oprávněn předat osobní údaje Uživatele případným dalším osobám uvedeným v Zásadách zpracování osobních údajů.
- f. Osobní údaje budou předávány do třetí země nebo mezinárodní organizaci pouze v případě zálohy dat za účelem lepší ochrany dat a osobních údajů před ztrátou či zničením.
- g. Uživatel má právo opravit či doplnit osobní údaje, požadovat omezení zpracování, vznést námitku či stížnost proti zpracování osobních údajů, požadovat přenesení údajů, přístupu ke svým osobním údajům, být informován o porušení zabezpečení osobních údajů, výmazu a další práva stanovená v GDPR.

- h. Uživatel může kdykoliv podat stížnost týkající se zpracování osobních údajů nebo neplnění povinností správce plynoucích z GDPR k dozorovému úřadu. Dozorovým úřadem je v ČR Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz.
 - i. Bližší a podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů, kterými se Poskytovatel řídí. V těchto zásadách jsou také podrobně uvedena a popsána práva týkající se ochrany osobních údajů, která může Uživatel souvislosti se svými osobními údaji uplatnit. Zásady jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele.
22. Ustanovení tohoto článku se užití v případě, že se Poskytovatel ocitne v postavení zpracovatele ve smyslu GDPR a dochází k předávání osobních údajů Uživatelem, jakožto správcem (dále v tomto článku jako „správce“), Poskytovateli, jakožto zpracovatelem (dále v tomto článku jako „zpracovatel“), za účelem zpracování osobních údajů zpracovatelem:
- a. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje předané mu správcem pouze za účelem plnění uzavřené smlouvy a poskytování služeb elektronických komunikací, a to po dobu trvání uzavřené smlouvy, a to pouze v souladu s pokyny správce, kterými je zpracovatel povinen se řídit.
 - b. Zpracovatel bude zpracovávat všechny osobní údaje, které mu budou správcem předány nebo zpřístupněny a bude je nutno zpracovávat pro poskytnutí služby dle těchto obchodních podmínek. Zpracovatel nebude standardně zpracovávat zvláštní kategorie osobních údajů. Pokud by měly být zpracovány zvláštní kategorie osobních údajů, je na to povinen správce zpracovatele výslovně upozornit.
 - c. Zpracovatel bude osobní údaje zpracovávat jen po nezbytně nutnou dobu, maximálně po dobu trvání uzavřené smlouvy.
 - d. Zpracovatel prohlašuje, že udržuje a po celou dobu zpracování bude udržovat odpovídající úroveň zabezpečení osobních údajů, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení, ztrátě nebo zneužití.
 - e. Zpracovatel prohlašuje, že všichni jeho zaměstnanci, kteří budou mít k osobním údajům přístup, jsou zpracovatelem odpovědně vybráni, byly proškoleny a seznámeny s podmínkami zpracování osobních údajů dle GDPR a jsou zavázáni mlčenlivostí.
 - f. Zpracovatel je oprávněn a správce zpracovateli dává svolení k zapojení dalších zpracovatelů osobních údajů, je-li to nutné k řádnému poskytování služeb dle této smlouvy. V případě zapojení dalšího zpracovatele je zpracovatel povinen dodržovat podmínky dle čl. 28 GDPR.
 - g. Zpracovatel je oprávněn předat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci pouze v případě zálohy dat za účelem lepší ochrany dat a osobních údajů před ztrátou či zničením.
 - h. Zpracovatel je povinen zavázat mlčenlivostí všechny osoby, které budou v rámci činnosti pro zpracovatele zpracovávat osobní údaje předané mu správcem.
 - i. Zpracovatel je povinen přijmout všechny opatření dle čl. 32 GDPR. Zpracovatel prohlašuje, že tato opatření přijal a osobní údaje jsou v případě předání zpracovateli dostatečně chráněny.
 - j. Zpracovatel je povinen zohledňovat povahu zpracování a je-li to možné, zpracovatel bude správcem nápomocen při povinnosti správce reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů. Vyřízení těchto žádostí ze strany správce může být zpracovatelem zpoplatněno.
 - k. Zpracovatel je povinen být správcem nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, při zohlednění povahy informací, které má zpracovatel k dispozici.
 - l. Zpracovatel je povinen osobní údaje předané mu správcem vymazat nebo je vrátit správci a vymazat existující kopie na základě písemného rozhodnutí správce doručeného nebo v případě ukončení této smlouvy. Toto ustanovení se neuplatí, pokud je zpracovatel povinen si osobní údaje ponechat na základě zákonných ustanovení.
 - m. Zpracovatel je povinen poskytnout správci na základě jeho požadavku informace potřebné k doložení toho, že došlo ke splnění povinností stanovených v čl. 28 GDPR a je povinen přispět k provedení auditu ve smyslu čl. 27, odst. 3, písm. h) GDPR.
23. Uživatel, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb či jiné uzavřené smlouvy. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast služeb elektronických komunikací Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), pro oblast ostatních poskytovaných služeb (např. nájem a výpůjčka zařízení) a pro případ prodeje výrobků/zařízení je tímto subjektem Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).