

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PROPOSKYTOVÁNÍ DATOVÝCH TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB Platnost od 1. 6.2006

## 1- Základní pojmy

**1.1** Tyto Všeobecné podmínky platí pro poskytování internetových služeb poskytovatelem

**1.2** Služby v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami mohou být poskytovány výhradně na smluvním základě. Ujednání odchýlná od těchto Podmínek musí být písemně stvrzena oběma stranami.

**1.3** Smlouva o poskytování služeb vstupuje v platnost dnem v ní uvedeným a platí na sjednanou dobu nebo na dobu neurčitou s výpovědní dobou v ní uvedenou.

● **Poskytovatel služby:** KmNet s.r.o., IČO: 27686779, Kaplanova 1780/1D, Kroměříž, 76701

● **Uživatel služby:** osoba, která s poskytovatelem uzavře smlouvu na poskytování telekomunikačních služeb.

● **Službou internet** se pro účely této smlouvy rozumí zřízení plného přístupu k síti Internet, včetně zřízení přípojného vedení, umožnění prohlížení stránek na síti Internet, konfigurace a instalace odpovídajícího zařízení a přidělení IP adresy.

● **VoIP** je univerzální a plnohodnotnou telefonní službou. Zahnuje především možnost uskutečňování hlasových spojení mezi účastníkem, a pevnými, mobilními či družicovými sítěmi telefonních operátorů.

● **Kreditem** se rozumí kladný zůstatek finančních prostředků příslušného kontraktu (služby) zákazníka.

● **Geografickým telefonním číslem** se rozumí číslo z číslovacího plánu, kde část jeho číselné struktury obsahuje geografický význam ( např. Zlínský kraj – předvolba 57. .... )

● **Negeografickým telefonním číslem** se myslí číslo z číslovacího plánu, které není geograficky vázaným číslem.

● **Úřadem** se myslí Český telekomunikační úřad

● **Koncovým bodem** sítě se myslí fyzický bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup ke komunikační síti.

● **Koncovým zařízením** se myslí zařízení umožňující účastníkovi přístup ke komunikační síti.

## 2 - Poskytování služeb internet a povinnosti Poskytovatele

**2.1** Poskytovatel na základě objednávky umožní uživateli přístup do počítačové sítě internet. Za tímto účelem je zřízeno připojení k síti poskytovatele.

**2.2** Hardwarové i softwarové vybavení, které je nutné k přístupu, je majetkem poskytovatele, pokud není písemně sjednáno jinak.

**2.3** Přístup je k dispozici v kteroukoliv denní i noční dobu, 7 dní v týdnu. Rozsah tohoto přístupu je upraven sjednanou smlouvou.

**2.4** K ohlášení poruch udržuje poskytovatel technickou podporu.

**2.5** Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy uživatele, pokud to bude vyžadovat routing sítě.

**2.7** Podle rozsahu objednaných služeb zajistí poskytovatel nepřetržitý provoz domény uživatele, t.j. zajistí přístup účastníkům sítě Internet k www stránkám uživatele, přístup uživatele k jeho e-mailovým schránkám a možnost aktualizovat obsah www stránek prostřednictvím FTP. Provoz domény je uživateli zajištěn na základě zvlášť sjednané písemné smlouvy.

**2.8** Vlastníkem doménového jména se stává uživatel. Poskytovatel zajistí registraci doménového jména. .

**2.9** Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, poskytovatel neumožňuje zkušební provoz služby

**2.10** Poskytovatel je oprávněn vést provozní záznamy o využívání služby uživatelem a archivovat je.

**2.11** Poskytovatel vhodným způsobem informuje uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách.

**2.12** Poskytovatel si vyhrazuje právo krátkodobě přerušit poskytování služby z důvodů servisních zásahů. Poskytovatel se zavazuje uživatele o těchto přerušeních vhodným způsobem dopředu informovat.

**2.13** Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody nebo ušlý zisk uživatele v souvislosti s používáním internetových služeb poskytovatele.

**2.14** Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.

**2.15** Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost a zákonost jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.

**2.16** Poskytovatel je pouze garantem spojení mezi sítí a koncovým uživatelem, neodpovídá tedy za obsah webových stránek na jeho serveru umístěných, stejně jako za obsah veškerých dat dostupných v síti internet.

## 3 - Vyloučení z provozu

**3.1** Provozovatel je oprávněn zablokovat či omezit přístup do sítě internet uživateli, kteří

nabízejí, sdílejí či stahují obsah:

- který je v rozporu s právním řádem České republiky
- kterým porušují autorská, průmyslová nebo jiná podobná práva,
- který lze označit jako spam, který slouží k rozesílání spamu, odkazuje na spam
- který obsahuje nedovolené aplikace a skripty, případně který přetěžuje databázové systémy nebo způsobuje špatnou funkci serverů,
- který nadměrně přetěžuje infrastrukturu a přípojně linky nebo hardware Poskytovatele případně jiných osob,
- který ohrožuje soukromí nebo bezpečnost počítačových systémů jiných uživatelů sítě Internet

**3.2** Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesláním nevyžádaných dat.

**3.3** Poskytovatel má při zjištění takového jednání ze strany uživatele právo okamžitě a na náklady uživatele ukončit poskytování služby. Tento zásah je zpoplatněn dle příslušných cenových podmínek Poskytovatele.

## 4 - Práva a povinnosti Uživatele

**4.1** Uživatel je povinen používat instalovaná zařízení pouze takovým způsobem a k takovým účelům, které vyplývají ze smlouvy a z těchto podmínek.

**4.2** Uživatel není oprávněn postupovat třetím osobám parametry připojení ke službě, zejména IP adresu, masku, gateway apod. Je povinen učinit odpovídající opatření k zachování parametrů v tajnosti.

**4.3** Uživatel smí při užívání služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz služby

**4.4** Uživatel je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat poskytovateli vhodným způsobem změny všech údajů uvedených ve smlouvě, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo.

**4.5** Žádost o změnu služby zasílá uživatel písemnou formou. Ve své žádosti uvede uživatel číslo smlouvy.

**4.6** Je zakázáno používání NATU a Proxy.

**4.7** Uživatel smí zapojovat do sítě pouze takový počet počítačů, který byl schválen poskytovatelem

**4.8** Poskytovatel je oprávněn připojit rozbočovače či koncová zařízení k elektrické přípojce uživatele, současně je povinen o tomto uživatele informovat.

**4.9** Uživatel není oprávněn odpojovat koncová zařízení či rozbočovače z elektrické sítě. V případě že tak učiní, je povinen informovat o tom poskytovatele alespoň 14 dní předem.

**4.10** Uživatel je povinen po předchozí domluvě umožnit pracovníkům poskytovatele přístup k elektronickým komunikačním zařízením včetně koncových bodů a výkon nezbytných prací spojených s instalací, deinstalací, údržbami a opravami těchto zařízení.

**4.11** Uživatel nese zodpovědnost za škody způsobené porušením této smlouvy.

## 5. Poskytování telekomunikačních VoIP služeb

**5.1** Služba je určena výhradně pro běžné použití uživatelem. Není určena pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité, nebo převažující přeměrování hovorů.

**5.2** Služby jsou poskytovány formou předplatného – kreditu. Uskutečnění hlasových služeb je podmíněno kreditním zůstatkem na účtu uživatele.

**5.3** Poskytování služby je aktivováno dnem připsání příslušné částky předplatného dle ceníku služeb ve prospěch účtu poskytovatele služeb, a to na příslušné období.

**5.4** Poskytovatel je oprávněn zablokovat či omezit přístup ke službě uživatelům, kteří:

- služby využívají pro telemarketing, automatické vytáčení, nepřetržité a/nebo převažující přeměrování hovorů,
- kteří službu využívají k výraznému narušování soukromí jiných osob
- kteří využívají službu způsobem, jenž je v rozporu s právním řádem ČR.
- kteří využívají službu způsobem, který způsobuje poruchy služby

Poskytovatel má při zjištění takového jednání ze strany uživatele právo okamžitě a na náklady uživatele ukončit poskytování služby. Tento zásah je dále zpoplatněn dle příslušných cenových podmínek poskytovatele.

**5.5** Služba je závislá na existenci datové přípojky o rychlosti minimálně 256 kbps. Přístup k veřejné počítačové síti Internet nesmí být realizován prostřednictvím Proxy. V případě výpadku chodu datové přípojky je služba mimo provoz.

**5.6** Je-li mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přípojným bodem telekomunikační sítě poskytovatele zařazen modem pro ADSL datovou přípojku, musí tento modem podporovat Network Address Translation (NAT) bez zvláštních nastavení

**5.7** Pokud nemá služba VOIP přiřazeno vlastní pásmo, uživatel při volání nezatěžuje datovou linku jiným provozem na více než 50% její nominální rychlosti

**5.8** Služby jsou poskytovány na základě předplatného a mohou být zákazníkem ukončeny bez jakékoliv výpovědní lhůty. V případě ukončení poskytování služeb je zákazník povinen v případě zápůjčky zařízení neprodleně informovat poskytovatele a umožnit poskytovateli demontáž zařízení. Pokud po vyčerpání kreditu nedojde platbou k obnově předplatného služby na další období, bude demontáž telekomunikační technologie poskytovatele provedena neprodleně po uplynutí 90-ti dnů od data posledního uskutečnění telefonického spojení.

**5.9** V případě odstoupení od smlouvy kteroukoliv ze stran má uživatel nárok na vrácení dosud nevyčerpaného kreditu.

**5.10** Poskytovatel garantuje kvalitu Služby pouze na své telefonní ústředně, nemůže ovlivnit kvalitu přenosové trasy, jejímž není majitelem ani provozovatelem. Poskytovatel nenes odpovědnost za chyby v přenosu, porušenost dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků jiných subjektů

#### **6 - Seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby, přidělení a přenositelnost čísla**

**6.1.** Uživatel má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu plní provozovatel.

**6.2.** Uživatel je registrací služby VOIP zařazen do Telefonního seznamu, který je veřejně dostupný v elektronické podobě na portále poskytovatele <http://www.kmnet.cz>.

**6.3** V případě, že uživatel neprojeví výslovný nesouhlas, souhlasí bez výhrad se zveřejněním svého telefonního čísla ve veřejném seznamu telefonních čísel - Zlatých stránkách.

**6.4.** Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje všech uživatelů služby pro zajištění informační služby o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým uživatel vyslovil souhlas při samotné registraci služby.

**6.5.** Text označení účastnické stanice navrhne uživatel, avšak poskytovatel je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání účastníků co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je poskytovatel povinen uživatele seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.

**6.6.** Poskytovatel zajistí na žádost uživatele opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů v jednotném telefonním seznamu.

**6.7** Poskytovatel zajišťuje přenositelnost (portování) čísel.

**6.8** Portovat lze všechny čísla, ke kterým existuje oprávnění uživatele. Lze portovat čísla geografická i negeografická.

**6.9** Portovat nelze čísla, která jsou sdružena, nelze tedy portovat jedno číslo z řady linky ISDN. V tomto případě je nutno požádat stávajícího operátora o vyjmutí portovaného čísla z řady a jeho nahrazení jiným (nově přiděleným) číslem.

**6.10** Poskytovatel garantuje přístup k jednotnému evropskému číslu tísňového volání 112 a na národní čísla tísňového volání. Tísňové volání je vždy směrováno na příslušný krajský dispečink integrovaného záchranného systému dle geografického telefonního čísla, ze kterého je tísňové volání uživatele uskutečněno. Z negeografických telefonních čísel není možné spojení na linky tísňového volání uskutečnit.

**6.11** Po uhrazení kreditu v minimální výši získává uživatel geografické či negeografické telefonní číslo dle objednávky.

**6.12** Poskytovatel je oprávněn změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu uživatele, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn. Technickým důvodem je například rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. Poskytovatel je povinen informovat uživatele o změně účastnického čísla co nejdříve, nejpozději však dva měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.

**6.13** Uživatel je oprávněn užívat přidělené geografické telefonní číslo pouze pro telekomunikační zařízení umístěné v místě sděleném ve smlouvě jako umístění koncového telekomunikačního zařízení (v souladu s číslovacím plánem Úřadu). Uživatel nesmí uskutečnit volání z Geografického telefonního čísla z koncového telekomunikačního zařízení umístěného v jiném místě než v místě uvedeném ve smlouvě. Odpovědnost za jednání v rozporu s tímto ustanovením nese v plné míře uživatel

#### **7 - Trvání smlouvy**

**7.1** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma stranami.

**7.2** Uživatel je oprávněn vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli. Výpověď musí být učiněna písemnou formou. Ve výpovědi uživatel uvede číslo smlouvy.

**7.3** Poruší-li uživatel závazným způsobem, či porušuje-li opakovaně své povinnosti vyplývající z těchto podmínek, je poskytovatel oprávněn bez dalšího od smlouvy odstoupit s okamžitou platností.

#### **8 - Platební podmínky**

**8.1** Uživatel je povinen za užívání služby platit částku odvozenou dle ceníku poskytovatele.

Výše částky i způsob platby jsou specifikovány ve smlouvě.

**8.2** Pro případ prodlení uživatele s úhradou částky náleží poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok z ve výši 0,1 % z dlužné částky. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služby až do doby úplného zaplacení pohledávky. Opakovaná prodlení na straně uživatele jsou hrubým porušením smlouvy.

**8.3** Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtované částky delším než 5 dní, je poskytovatel oprávněn bez dalšího pozastavit poskytování služby až do úplného zaplacení dlužné částky.

#### **9 - Poruchy služby a reklamace**

**9.1** Poruchy služby oznamuje uživatel na technické podpoře poskytovatele. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy.

Sřídisko technické podpory se nachází na adrese Moravská 2813/57, Kroměříž 76701. Poruchu služby může uživatel oznámit i telefonicky na kontaktním čísle, které se nachází na internetových stránkách poskytovatele.

**9.2** Reklamace se řídí reklamačním řádem společnosti KmNet s.r.o.

#### **10 - Ochrana dat**

**10.1** Strany považují za důvěrné veškeré údaje, které vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo které se dozvěděly v souvislosti s jejím plněním, a nesdělí či nepřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany s výjimkou případů, kdy toto nařizuje zákon či rozhodnutí státního orgánu.

Tento závazek trvá i po ukončení smluvního vztahu

**10.2** Poskytovatel je oprávněn uvádět uživatele v seznamu svých referenčních zákazníků.

**10.3** Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data pro obchodní účely, jakož i pro účely přímého marketingu, včetně informací o poskytováných a nově zaváděných službách. Za tímto účelem je poskytovatel oprávněn tato data zpřístupnit třetím subjektům zajišťujícím pro poskytovatele přípravu a výrobu tiskových materiálů a dokumentů určených zákazníkům a jejich rozesílání.

**10.4** Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům uživatele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

**10.5** Při přenosu dat a souborů poskytovatel garantuje telekomunikační tajemství podle Zákona o telekomunikacích. Pokud se při poskytování služby dozví poskytovatel jakékoliv informace o uživateli, nebudou zpřístupněny třetí osobě bez souhlasu uživatele v rámci obecně platných právních předpisů.

**10.6** Uživatel může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Tato opatření musí být kompatibilní se zařízením poskytovatele, zejména musí být zachována možnost přenosu dat. Uživatel informuje neprodleně poskytovatele o provedení těchto opatření.

**10.7** Uživatel je povinen své koncové zařízení chránit antivirovým programem, je-li to možné.

#### **11 - Změna smluvních stran**

Poskytovatel má právo postoupit svá práva a povinnosti založené Smlouvou na třetí osobu. Má se za to, že uživatel se změnou v osobě poskytovatele bez dalšího souhlasí. Sjednaná kvalita poskytováných služeb, jakožto i smluvní podmínky musejí zůstat zachovány.

#### **12 - Jiná ustanovení**

**12.1** Veškeré zásilky se doručují na adresu uvedenou ve smlouvě. V případě, že tato adresa je neplatná či neaktuální, je zásilka považována za doručenu den po jejím prokazatelném odeslání.

**12.2** Veškeré změny smlouvy, dodatky, jakož i dohoda na odchylném znění podmínek se uzavírají písemně.

**12.3** Poskytovatel je oprávněn všeobecné podmínky měnit, přičemž zákazníka o této změně informuje alespoň tři měsíce dopředu.

**12.4** Informační povinnosti poskytovatele jsou splněny oznámením umístěním na jeho webových stránkách, případně zasláním informace na adresu elektronické pošty, kterou uživatel zadal jako svou kontaktní adresu ve smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb.

**12.5** Tyto podmínky nabývají platnosti dne **1.6.2006**.