

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

kasparak services s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností:

kasparak services s.r.o.

se sídlem Slunečná 1988, 547 01 Náchod

IČ: 19787812

ID datové schránky: m3webaf

(dále jen „Poskytovatel“)

1.2 VOP jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

1.3 Právní vztahy se řídí zejména:

- zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích
- zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- dalšími souvisejícími právními předpisy

2. Definice pojmů

2.1 **Účastník** — fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu.

2.2 **Služba** — služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy.

2.3 **Zařízení Poskytovatele** — technické zařízení ve vlastnictví Poskytovatele sloužící k poskytování Služby.

2.4 **Reklamace** — uplatnění nároku Účastníka z vadného poskytnutí Služby nebo vyúčtování.

2.5 **Zákon** — zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

3. Služba a její rozsah

3.1 Poskytovatel poskytuje zejména službu přístupu k internetu a související služby elektronických komunikací.

3.2 Parametry Služby jsou uvedeny zejména ve:

- Smlouvě
- Shrnutí smlouvy
- Ceníku
- dokumentu Definice rychlostí
- dokumentu Informace o typech rozhraní

3.3 Poskytovatel je oprávněn měnit rozsah Služby z technických, provozních nebo legislativních důvodů, pokud tím nedojde ke zhoršení smluvených parametrů.

4. Uzavření, změna a ukončení Smlouvy

4.1 Smlouva je uzavřena podpisem smluvních stran nebo jiným prokazatelným způsobem.

4.2 Smlouva může být uzavřena na dobu určitou nebo neurčitou.

4.3 Výpověď Účastníkem

Účastník je oprávněn Smlouvu kdykoli vypovědět i bez udání důvodu.

Výpovědní lhůta činí:

➡ **30 kalendářních dnů**

➡ začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi Poskytovateli.

Výpověď lze doručit:

- písemně
 - datovou schránkou
 - elektronicky (e-mailem s dostatečnou identifikací Účastníka)
 - osobně
-

4.4 Výpověď Poskytovatelem

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět zejména při podstatném porušení smluvních povinností Účastníkem, zejména:

- dlouhodobé neplacení
- zneužívání služby
- neoprávněné zásahy do sítě

Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů, není-li právním předpisem stanoveno jinak.

4.5 Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo provozovnu

Pokud byla Smlouva uzavřena:

- prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, nebo
- mimo obchodní prostory Poskytovatele

má spotřebitel právo odstoupit od Smlouvy:

➡ **do 14 dnů od uzavření Smlouvy**

➡ bez udání důvodu

➡ bez sankce

Pokud Účastník výslovně požádá o zahájení poskytování služby před uplynutím této lhůty, je povinen uhradit poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění.

4.6 Smlouva na dobu určitou

Při předčasném ukončení smlouvy na dobu určitou může Poskytovatel požadovat náhradu pouze v rozsahu stanoveném právními předpisy.

4.7 Vrácení zařízení

Účastník je povinen vrátit zapůjčené zařízení Poskytovatele nejpozději do 14 dnů od ukončení Smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

5. Změna poskytovatele a OKU kód

5.1 Účastník má právo změnit poskytovatele služby elektronických komunikací.

5.2 Poskytovatel vydá Účastníkovi ověřovací kód účastníka (OKU) bez zbytečného odkladu po jeho žádosti.

5.3 Přejít k jinému poskytovateli probíhá v souladu s § 34a zákona o elektronických komunikacích.

5.4 Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost a nebude změně poskytovatele bránit.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje zejména:

- a) poskytovat Službu v souladu se Smlouvou a právními předpisy
 - b) odstraňovat závady bez zbytečného odkladu
 - c) informovat o plánovaných odstávkách
 - d) chránit osobní údaje Účastníků
-

7. Práva a povinnosti Účastníka

Účastník se zavazuje zejména:

- a) řádně a včas hradit cenu za Službu
 - b) užívat Službu v souladu s právními předpisy
 - c) nezasahovat do sítě Poskytovatele
 - d) umožnit přístup k zařízení Poskytovatele za účelem servisu
-

8. Cena a platební podmínky

8.1 Cena za Službu je uvedena ve Smlouvě nebo Ceníku.

8.2 Splatnost vyúčtování je zpravidla 10 kalendářních dnů, není-li dohodnuto jinak.

8.3 V případě prodlení může Poskytovatel Službu omezit nebo přerušit.

9. Reklamace

9.1 Účastník je oprávněn reklamovat kvalitu Služby nebo vyúčtování ceny.

9.2 Podrobnosti upravuje Reklamační řád Poskytovatele.

10. Odpovědnost za škodu

10.1 Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením právních povinností v rozsahu stanoveném právními předpisy.

10.2 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené:

- vyšší mocí
- zásahy třetích osob
- poruchami mimo síť Poskytovatele
- nesprávným užíváním Služby

10.3 Poskytovatel neodpovídá za nepřímé škody ani ušlý zisk, pokud právní předpis nestanoví jinak.

10.4 V případě omezení nebo přerušení Služby má Účastník právo na přiměřené snížení ceny.

11. Řešení sporů

11.1 Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem se strany pokusí řešit smírně.

11.2 Spotřebitel je oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu u:

 **Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ)**

Sokolovská 219, 190 00 Praha 9

www.ctu.cz

11.3 Postup řešení sporů se řídí zákonem o elektronických komunikacích.

12. Funkce pro osoby se zdravotním postižením

Poskytovatel neposkytuje služby ani produkty speciálně přizpůsobené osobám se zdravotním postižením.

13. Ochrana osobních údajů

Zpracování osobních údajů probíhá v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů.

14. Doručování

14.1 Smluvní strany si mohou doručovat písemnosti:

- prostřednictvím datové schránky
- e-mailem
- poštou
- osobně

14.2 Doručení datovou schránkou se považuje za uskutečněné okamžikem dodání do datové schránky adresáta.

14.3 Doručení e-mailem je možné na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo oznámenou druhé straně.

14.4 Doručení poštou se provádí na poslední známou adresu.

14.5 Fikce doručení

Není-li prokázán dřívější okamžik doručení, považuje se písemnost za doručenou:

 **7. dnem po prokazatelném odeslání**

15. Změna VOP

15.1 Poskytovatel je oprávněn tyto VOP měnit.

15.2 O změně bude Účastník informován nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny.

15.3 Pokud Účastník se změnou nesouhlasí, je oprávněn Smlouvu bez sankce vypovědět.

16. Závěrečná ustanovení

16.1 Tyto VOP jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele a v jeho sídle.

16.2 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.10.2025