

Všeobecné obchodní podmínky společnosti ESPO, s.r.o.

které jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“, VoP) stanovují podmínky, za nichž společnost ESPO, s.r.o.. Vídeňská 55, 639 00 Brno, IČ: 46962565 ,poskytuje služby elektronických komunikací a případně další služby elektronických komunikací nebo plnění související s poskytováním elektronických služeb fyzickým a právnickým osobám na území České republiky

1.2 Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi společností ESPO, s.r.o.. jako poskytovatelem služby (dále jen „Poskytovatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou jako Účastníkem služby (dále jen „Účastník“).

2. Poskytované služby

2.1 Služba spočívá v zabezpečení nepřetržitého přístupu do počítačové sítě s připojením k internetu (dále jen Internet), v zabezpečení výměny elektronické pošty s ostatními účastníky Internetu a služby související. Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně, 365 dní v roce.

2.2 Poskytovaná Služba je specifikována názvem služby. a její charakteristické vlastnosti včetně paušálního poplatku jsou obsaženy v Ceníku služeb, který vede a spravuje Poskytovatel a jež je k dispozici v místě provozovny Poskytovatele, či na internetových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Službu ve lhůtě stanovené ve Smlouvě.

3. Smlouva o poskytování Služby elektronických komunikací (dále jen Smlouva)

3.1 Smlouvu uzavírá Poskytovatel s Uživatelem písemně.

3.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva obsahuje mimo jiné uvedení dne, který je dnem zprovoznění Služby. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou je poskytovatel povinen informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení Smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit Smlouvu.

3.3. Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, pokud není v těchto Obchodních podmínkách stanoveno jinak.

3.4. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran či písemnou výpovědí jedné smluvní strany bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet od následujícího dne ode dne odeslání výpovědi druhé straně.

3.5. Smlouva se ruší uplynutím 30-ti dnů v případě, že dojde na straně Uživatele k závažnému porušení Smlouvy a těchto Obchodních podmínek po upozornění účastníka (dále jen závažné porušení), počínaje prvním dnem poté, co dojde k přerušení dodávky služeb (blokace) ze strany Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo na blokaci v případě, že dojde k závažnému porušení a to od doby, kdy se o závažném porušení dozvěděl. Za závažné porušení se považuje změna nastavení zařízení ve vlastnictví Poskytovatele, poskytnutí

připojení třetím osobám, a nezaplacení paušálního poplatku do 20. dne ode dne jeho splatnosti. Za blokadu má Poskytovatel právo účtovat blokační poplatek dle platného Ceníku služeb. Právo na zaplacení paušálního poplatku do doby zrušení Smlouvy není blokadou dotčeno. K opětovnému zprovoznění služby může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Uživatelé vůči Poskytovateli, to však nejpozději do doby, než dojde ke zrušení Smlouvy. V případě znovuoaktivace je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu aktivačního poplatku dle platného Ceníku služeb. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu při blokadě z důvodu závažného porušení.

3.6. Poskytovatel má právo jednostranným úkonem odstoupit od Smlouvy, zjistí-li porušení těchto Obchodních podmínek ze strany Uživatelé.

3.7. Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatelé. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

4. Práva a povinnosti Poskytovatelé

4.1. Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.

4.2. Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatelé byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému Poskytovatelova smluvního dodavatelé, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.

4.3. Poskytovatel předává Uživatelé či jeho oprávněnému zástupci jedinečná přístupová jména a hesla pro připojení Uživatelé k internetu v souladu s podmínkami Smlouvy.

4.4. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatelé, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování smluvených služeb.

4.5. Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživatelé, pokud to vyžaduje směřování sítě.

4.6. Poskytovatel je oprávněn se souhlasem uživatelé, nainstalovat uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.

4.7. Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění smluvních závazků.

4.8. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb okamžitě poté, co zjistí, že Uživatel prostřednictvím poskytovaných služeb neoprávněně zasáhl nebo zasahuje do práv a právem chráněných zájmů třetích osob. Uživatel je povinen nahradit Poskytovateli veškerou škodu, kterou mu tímto protiprávním jednáním způsobil.

4.9. Poskytovatel je povinen informovat Uživatelé o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.

4.10. Nedílnou součástí Smlouvy i těchto VoP je dokument Definice rychlostí služeb dle nařízení EU č. 2015/2120 spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES dle Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací a na základě VO-S/1/07.2005-9 ve znění pozdějších předpisů (dále jen definice rychlostí služeb), který specifikuje profily rychlostí připojek kde

Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat. To znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti.

Uvedení konkrétních rychlostí služby přístupu k Internetu v pevném místě je v Příloze č.1 těchto VoP.

4.11. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat je uživatel oprávněn uplatnit reklamaci. Nahlášení uvedené odchylky je současně považováno za uplatnění reklamace kvality služeb. Pro tyto účely tohoto článku se za:

- velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut;
- velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat v případě služby přístupu k internetu v pevném místě považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

5. Práva a povinnosti Uživatele

5.1. Uživatel je oprávněn přistupovat k síti internet prostřednictvím vlastního programového vybavení, za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto Obchodních podmínkách.

5.2. Uživatel se zavazuje řádně platit ceny za sjednané služby.

5.3. Uživatel není oprávněn při využívání služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítě Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému. Zejména změna fyzické adresy síťové karty, přidělené IP adresy a spuštění vlastního serveru DHCP v síti poskytovatele. Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele.

5.4. Uživatel nesmí využívat služeb internetu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze od těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem.

5.5. Uživatel není oprávněn poskytovat bez předchozího písemného souhlasu Služby Poskytovatele třetím osobám.

5.6. Uživatel nesmí postupovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k internetu a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli a do tohoto okamžiku také odpovídá za každé protiprávní užití služeb Poskytovatele.

5.7. Uživatel má právo požádat Poskytovatele o pozastavení užívání služeb na určitou dobu (dále jen pozastavení). Pozastavení počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena, a nesmí být delší než 3 měsíce. Po uplynutí doby pozastavení jsou služby Poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku služeb. O dobu, po kterou byly služby pozastaveny, se Smlouva prodlužuje.

5.8. Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení). 5.9. Pořízuje-li si Poskytovatel kopie z osobních dokladů Uživatele, uděluje Uživatel automaticky jejich poskytnutím Poskytovateli výslovný souhlas s pořízením kopií těchto dokladů a zároveň výslovný souhlas k použití osobních údajů pro účely smluvního vztahu založeného Smlouvou.

5.10. Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, IČ, e-mailové adresy) a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

5.11. Uživatel nese veškeré možné riziko a škody vyplývající z ukládání a následného šíření informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb.

5.12. Uživatel nesmí při užívání služeb užívat hardwarová zařízení či softwarové programy, které narušují provoz služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Zjistí-li Poskytovatel takové porušení, má Poskytovatel právo odpojit Službu do doby, než budou závady odstraněny.

5.13. Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele objektu s umístěním přípojného místa nebo anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží dané Služby souvisí. Pokud je Uživatel zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním přípojného místa nebo anténního systému v nebo na objektu.

5.14. Uživatel je povinen vrátit po ukončení Smlouvy nebo na písemnou žádost Poskytovatele zařízení Poskytovatele poskytnutá Uživateli ve stavu, v jakém jej převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pokud by tak neučinil, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 100% hodnoty nového zařízení ke dni ukončení Smlouvy.

6. Platební podmínky

6.1. Účastník je povinen řádně a včas platit cenu za sjednané a poskytnuté Služby a za ostatní poskytnutá plnění. Platné ceny za poskytované Služby jsou uvedeny ve Smlouvě nebo v Ceníku. Účastník je povinen zaplatit takovou cenu za poskytnutou Službu, která je platná v době poskytnutí Služby.

6.2. Záloha na služby je splatná v termínu uvedeném v daňovém dokladu poskytovatele. Uhrazenou zálohu na služby je poskytovatel oprávněn použít na úhradu platebních povinností uživatele, s jejichž splněním je uživatel v prodlení. Použití zálohy na služby je poskytovatel povinen ve svém nejbližším zúčtovacím období uživateli vyúčtovat. Nespotřebovanou zálohu na služby je poskytovatel povinen uživateli vrátit do 10-ti dnů ode dne ukončení účinnosti Smlouvy.

6.3. Cenu služby je uživatel povinen hradit poskytovateli vždy měsíčně, na základě daňového dokladu poskytovatele a v termínu jeho splatnosti. Cenu služby je poskytovatel oprávněn účtovat ode dne předání koncového místa uživateli. Cena služeb je splatná, dle daňového dokladu poskytovatele. V případě, že uživateli vznikne povinnost hradit cenu služby za necelý kalendářní měsíc, je měsíční poplatek počítán poměrně za kalendářní dny tohoto měsíce, v nichž povinnost hradit cenu služby trvala. Toto ustanovení se použije obdobně při zániku povinnosti hradit cenu služby, který nastal v průběhu kalendářního měsíce.

6.4. Poskytovatel není oprávněn jednostranně měnit cenu služby po dobu, uvedenou v části minimální doba užívání služby, vyjma zákonné změny sazby DPH. Po uplynutí uvedené lhůty je poskytovatel oprávněn svým oznámením, doručeným uživateli jeden měsíc předem, změnit cenu služby dle aktuálního vývoje na trhu. Úhradou nové služby je tato uživatelem odsouhlasena. V případě nesouhlasu uživatele se změnou ceny služby je uživatel povinen hradit službu v původně sjednané výši a poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

6.5. V případě objednání dalších služeb či zpoplatněných úkonů poskytovatele je uživatel povinen hradit cenu těchto služeb či úkonů ve výši aktuálních cen poskytovatele, a to na základě daňového dokladu poskytovatele a v termínu jeho splatnosti.

6.6. V případě prodlení uživatele s úhradou zřizovacího poplatku nebo ceny služby nebo ceny dalších služeb či úkonů je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den jeho prodlení.

6.7. Poskytovatel je oprávněn pozastavit v plném rozsahu nebo částečně poskytování služby v případě, že uživatel je v prodlení s úhradou ceny služby a jeho prodlení trvá déle než patnáct dní. Poskytovatel má právo pozastavit poskytování služby do doby, než bude dlužná částka uživatelem uhrazena. Před pozastavením je poskytovatel povinen, nejméně tři dny předem, informovat uživatele o jeho prodlení s úhradou ceny služby, a to formou elektronické zprávy. Po dobu pozastavení služby nezaniká povinnost uživatele hradit měsíční paušální poplatek. Za obnovení poskytování služby je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli poplatek za obnovení. Poskytovatel je povinen obnovit poskytování služby do dvou pracovních dnů poté, co mu uživatel uhradí dlužnou částku. Pokud uživatel dlužnou částku a účtovaný poplatek za obnovení neuhradí ve lhůtě do 30-ti dnů od pozastavení služby, je poskytovatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

6.8. Poskytovatel vyúčtuje uživateli poplatek za neoprávněný výjezd technika v případě, že uživatel nahlásí poruchu připojení, u které bude při výjezdu diagnostikováno, že není způsobena závadou na zařízení Poskytovatele

6.9. V případě, že u cen v ve Smlouvě není uvedeno, že jsou včetně DPH, jedná se o ceny bez DPH, ke kterým je účtováno DPH ve výši dle platné zákonné úpravy. Ceny včetně DPH je poskytovatel oprávněn měnit ve výši aktuální sazby DPH.

7. Ochrana Osobních údajů

7.1 Při poskytování služeb dle těchto obchodních podmínek dochází k zpracování osobních údajů Poskytovatelem jakožto správcem.

7.2. Osobními údaji, které bude Poskytovatel o Uživateli zpracovávat jsou jeho jméno, bydliště, email, telefon, datum narození, IČ, organizace a vlastněná zařízení.

7.3. Právním základem zpracování osobních údajů je plnění Smlouvy a poskytování služby dle těchto obchodních podmínek. Pokud by subjekt údajů nechtěl osobní údaje poskytnout, nemohla by Smlouva být uzavřena a služba by nemohla být ze své podstaty poskytnuta.

7.4. Osobní údaje budou poskytovatelem zpracovávány po dobu trvání uzavřené Smlouvy a 10 let po jejím ukončení jako důkaz proti případným právním nárokům. Osobní údaje, které je nutno dle příslušných zákonů uchovávat i poté, budou zpracovávány po dobu určenou příslušnými právními předpisy.

7.5. K osobním údajům budou mít přístup zaměstnanci poskytovatele a externí zpracovatelé – což jsou účetní, daňoví, právní a marketingoví poradci Poskytovatele a dále subdodavatelé služeb poskytovaných Poskytovatelem.

7.6. 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.

7.7. Uživatel má právo opravit či doplnit osobní údaje, požadovat omezení zpracování, vznést námitku či stížnost proti zpracování osobních údajů, požadovat přenesení údajů, na přístup ke svým osobním údajům, být informován o porušení zabezpečení osobních údajů, k výmazu a další práva stanovená v GDPR.

7.8. 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.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanským zákoníkem, v platném znění. Spory týkající se předmětu smluvního vztahu vyplývající ze Smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou, následně ve správním nebo soudním řízení.

8.2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy.

8.3 . Do platných Všeobecných obchodních podmínek lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření Smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na internetových stránkách Poskytovatele.

Příloha č.1 VOP

Uvedení konkrétních rychlostí služby přístupu k Internetu v pevném místě.

Symetrické garantované připojení, agregace 1 : 1

Běžně dostupná rychlost je 90% inzerované rychlosti

Minimální rychlost je 50% inzerované rychlosti

Rychlost								
	inzerovaná		maximální		běžně dostupná		minimální	
5Mbps/5 Mbps	5Mbps	5Mbps	5Mbps	5Mbps	4.5Mbps	4.5Mbps	2.5Mbps	2.5Mbps
10Mbps/10Mbps	10Mbps	10Mbps	10Mbps	10Mbps	9Mbps	9Mbps	5Mbps	5Mbps
20Mbps/20Mbps	20Mbps	20Mbps	20Mbps	20Mbps	18Mbps	18Mbps	10Mbps	10Mbps
30Mbps/30Mbps	30Mbps	30Mbps	30Mbps	30Mbps	27Mbps	27Mbps	15Mbps	15Mbps
50Mbps/50Mbps	50Mbps	50Mbps	50Mbps	50Mbps	45Mbps	45Mbps	25Mbps	25Mbps
100Mbps/100Mbps	100Mbps	100Mbps	100Mbps	100Mbps	90Mbps	90Mbps	50Mbps	50Mbps

Symetrické sdílené připojení, agregace 1 : 5

Běžně dostupná rychlost je 60% inzerované rychlosti

Minimální rychlost je 30% inzerované rychlosti

Rychlost								
	inzerovaná		maximální		běžně dostupná		minimální	
10Mbps/10Mbps	10Mbps	10Mbps	10Mbps	10Mbps	6Mbps	6Mbps	3Mbps	3Mbps
20Mbps/20Mbps	20Mbps	20Mbps	20Mbps	20Mbps	12Mbps	12Mbps	6Mbps	6Mbps
30Mbps/30Mbps	30Mbps	30Mbps	30Mbps	30Mbps	18Mbps	18Mbps	9Mbps	9Mbps
40Mbps/40Mbps	40Mbps	40Mbps	40Mbps	40Mbps	24Mbps	24Mbps	12Mbps	12Mbps