

# Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb sítě TOPNET Internet

1. Úvodní ustanovení
2. Základní pojmy
3. Předmět a rozsah služby
4. Technické podklady poskytování služby
5. Registrace přístupu k síti Internet
6. Vznik a zánik smluvního vztahu
7. Práva a povinnosti poskytovatele
8. Práva a povinnosti účastníka
9. Poruchy a servisní zásahy
10. Zveřejnění všeobecných podmínek služby a jeho změny
11. Ustanovení společná a závěrečná

## 1. Úvodní ustanovení

1.1 Poskytovatelem služby TOPNET Internet (dále jen "služby") podle těchto všeobecných podmínek je společnost TOPNET Services s.r.o., se sídlem Dr. Svěráka 13, 680 01 Boskovice, zastoupená jednatelem Josefem Opálkem (dále jen "poskytovatel"), v souladu s registrací podnikatele v elektronických komunikacích č. 702/2 vydanou Českým telekomunikačním úřadem dne 29.4.2009.

1.2 Tyto všeobecné podmínky upravují vztahy mezi subjekty předmětné služby a stanovuje technické, provozní a organizační podmínky, za kterých je služba poskytována.

## 2. Základní pojmy

2.1 Ceník služby je dokument obsahující nabídkové ceny služby, podléhající aktualizaci poskytovatelem.

2.2 Datová síť je datová síť poskytovatele, v níž je provozována tato služba TOPNET Internet.

2.3 Služba znamená službu nabízenou poskytovatelem spočívající v přístupu k síti Internet prostřednictvím radioreleového spoje v datové síti poskytovatele dle generální licence č. GL - 28/S/2000 vydaného MDS ČR-ČTÚ dne 20.3.2001 č.j. 11371/2001-610 pod obchodním názvem (TOPNET Internet).

2.4 Specifikace služby znamená popis přístupu k síti Internet prostřednictvím radioreleového spoje a datové sítě poskytovatele, včetně popisu zařízení provozovaném na základě Rozhodnutí o schválení technické způsobilosti radiového zařízení vydaném MDS ČR, které bude nezbytné k poskytování služby.

2.5 Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která užívá službu na základě písemné smlouvy na poskytování služby s poskytovatelem.

2.6 Všeobecné podmínky této služby je tento dokument vydaný v souladu s čl. 9 generální licence č. GL-28/S/2000.

## 3. Předmět a rozsah služby

3.1 V rámci služby bude poskytovatel poskytovat účastníkovi následující:

- přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím datové sítě
- návrh a přidělení IP adresového prostoru. Každému účastníkovi je přidělen adresovací prostor vnitřní sítě podle adresovacího plánu poskytovatele.
- možnosti zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích poskytovatele.
- asistence při registraci jmen druhé úrovně.
- účastnickou přípojku k datové síti - každý účastník přístupu k síti Internet musí mít alespoň jedno radioreleové zařízení s přímým připojením k datové síti.
- účastník je oprávněn využívat další doplňkové služby, placené zvlášť podle sazeb uvedených v platném ceníku služby.

#### **4. Technické podklady poskytování služby**

4.1 přístup účastníků ke službě bude poskytovatelem zajišťován prostřednictvím přístupových prostředků oprávněných poskytovatelů služby, pronájmu okruhů a vedení nebo prostřednictvím vlastních přístupových prostředků na základě písemné smlouvy s účastníkem.

4.2 Poskytovatel zajistí přístup účastníka ke službě na základě údajů uvedených ve specifikaci služby.

4.3 V souvislosti s přímým připojením na internet zřídí poskytovatel na instalační adrese koncový bod sítě, ke kterému účastník může připojit koncové zařízení a telekomunikační síť pro vlastní potřebu (vnitřní síť) apod. Pokud koncový bod sítě již existuje, použije se tento koncový bod. Koncový bod účastníka je prostor určený účastníkem ve smlouvě pro instalaci telekomunikačního zařízení poskytovatele uvedený na adrese ve specifikaci služby.

4.4 O přesném umístění koncového bodu sítě rozhodne poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání účastníka. Pokud si účastník bude přát změnit umístění koncového bodu sítě a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady poskytovatel.

4.5 Požadované datum zřízení přístupu, resp. změny uvedené ve specifikaci služby, je předpokládané datum realizace připojení. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání účastníka. Zřízení služby je akt písemně potvrzený poskytovatelem a účastníkem včetně času zprovoznění účastníkem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě.

4.6 Pokud účastník neumožní poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení služby ve smluveném čase, je poskytovatel oprávněn fakturovat účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě. Po dohodě s poskytovatelem účastník zajistí, aby byl k dispozici ze zákona požadovaný zdroj energie pro připojení a provoz zařízení. Veškeré výdaje spojené s tím bude hradit účastník.

4.7 Účastník může svůj předchozí požadavek na zřízení připojení uvedený ve smlouvě písemně odvolat před požadovaným termínem zřízení/registrace. Učiní-li tak z důvodů, které nenastali na straně poskytovatele, zaplatí jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10% zřizovacího poplatku za tuto přípojku. Kromě toho má poskytovatel právo na úhradu již vynaložených nákladů.

4.8 Účastník může písemně požádat o zrušení registrovaného a provozovaného připojení k síti Internet, a to minimálně 1 měsíc před požadovaným termínem. Lhůta se počítá ode dne doručení písemného požadavku poskytovateli. Pokud je to technicky možné, zruší poskytovatel připojení k datu požadovanému účastníkem.

4.9 Účastník může za úhradu požádat o dočasné odpojení přípojky s možností pozdějšího odstranění nebo opětovného otevření (pasivní účastník).

4.10 Pokud dojde ke zrušení registrovaného a provozovaného pevného připojení k síti Internet podle článku 4.7 nebo odpojení přípojky podle čl.4.8, Smlouva zůstává během tohoto zrušení nebo dočasného odpojení platná a účinná a účastník je povinen platit ceny služby dle smlouvy a platného ceníku služeb.

4.11 Poskytovatel přidělí účastníkovi číslo přímé linky nebo podobnou identifikaci. Poskytovatel má právo toto číslo změnit, aniž by nesl odpovědnost za následky této změny, pokud si tak vyžádají technické nebo provozní důvody.

#### **5. Registrace přístupu k síti Internet**

5.1 Registrací přístupu k síti Internet se účastník dané účastnické přípojky stane řádným uživatelem služeb přístupu k síti Internet prostřednictvím radioreleového spoje. Přitom jsou mu stanoveny uživatelská práva a povinnosti ujednané v jednotlivých smluvních dokumentech. Registraci přístupu k síti Internet provede poskytovatel po registraci účastnické přípojky k datové síti.

5.2 Ode dne registrace k síti Internet poskytovatelem bude poskytovatel účastníkovi účtovat ceny a poplatky za služby spojené s užíváním služeb tak, jak jsou uvedeny v platném ceníku služeb a v souladu se všeobecnými podmínkami pro poskytování telekomunikačních služeb.

5.3 Přístup k síti Internet poskytovatel zaregistruje až po jejím předání účastníkovi.

5.4 Nedošlo-li k prodlení při zřizování k síti Internet a není-li smluvně ujednáno jinak, zaregistruje poskytovatel přípojku ke dni účastníkem požadovaného data připojení, resp. změny uvedené ve specifikaci služby.

5.5 Je-li požadovaný termín registrace přístupu smluvně vázán na splnění specifikované podmínky, zaregistruje poskytovatel přípojku poté, co byla tato podmínka účastníkem splněna.

5.6 Registraci domén druhé úrovně provádí poskytovatel podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.

5.7 IP adresy přidělené poskytovatelem jsou účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení služby zaniká i účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat.

## **6. Vznik a zánik smluvního vztahu**

6.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou.

6.2 Smlouva na poskytování služby nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem podpisu předávacího protokolu o převzetí služby.

6.3 Pokud se smlouva uzavírá na dobu neurčitou, činí výpovědní lhůta ze strany poskytovatele i účastníka 3 měsíce, nedohodnou-li se strany jinak. Výpovědní doba běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

6.4 Smlouva může být uzavřena na dobu určitou, nejméně však na dobu 12 měsíců. Pokud se smlouva uzavírá na dobu určitou, ustanovení bodu 6.3 o podmínkách výpovědi se nepoužije a uzavírá se na dobu určenou počtem měsíců ode dne podpisu předávacího protokolu o převzetí služby.

## **7. Práva a povinnosti poskytovatele**

7.1 Poskytovatel se uzavřením smlouvy s účastníkem zavazuje poskytovat službu dle všeobecných podmínek a smluvních podmínek. Poskytovatel nese vůči účastníkům odpovědnost za kvalitu poskytované služby v rozsahu v jakém ji může ovlivnit.

7.2 Poskytovatel se zavazuje nainstalovat radioreleové zařízení do deseti dnů od podpisu smlouvy za předpokladu, že účastník doložil souhlas s instalací radioreleového zařízení v budově, potvrzený podpisem majitelem nebo správcem budovy nebo jimi pověřenou osobou k těmto úkonům.

7.3 Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, zavadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) účastníka ani poskytovatele ani není ve smluvním vztahu s poskytovatelem jako fyzická nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu zařízení.

7.4 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad poskytováním služby.

7.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závadu na prostředcích poskytovatele nejpozději do 24 hodin v pracovních dnech od nahlášení poruchy nebo závady na kontaktní adresu poskytovatele. Za odstranění poruchy (konec poruchy) je považován okamžik obnovení spojení nebo obnovení funkčnosti poskytované služby.

7.6 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služby, jestliže je jeho možnost poskytovat službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat ani jí zabránit. Jedná se zejména o pozastavení povolení k provozování služby ze strany příslušného správního orgánu (povolujícího orgánu) v období mimořádné situace nebo z jiného důležitého obecného zájmu.

7.7 Účastník bere na vědomí, že poskytovatel nemá možnost kontrolovat účastníkovo využití služby. Zároveň účastník bere na vědomí, že poskytovatel nepřijímá odpovědnost za spolehlivost, obsah a využití služby, nebo za informace, dostupné v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím služeb poskytovatele.

7.8 Účastník bere na vědomí, že služba je poskytována prostřednictvím zařízení provozovaných ve volném frekvenčním pásmu na základě GP- 01/1994 (telekomunikační věstník 15/94) vydaného MDS ČR - ČTU. Využití tohoto frekvenčního pásma není regulováno a tudíž může dojít nezávisle na vůli poskytovatele k jeho zahlcení a tím ke snížení kvality či přerušení poskytované služby. O této skutečnosti a postupu jejího řešení je poskytovatel povinen bezodkladně informovat uživatele. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje učinit veškeré potřebné kroky pro nápravu a obnovení poskytování služby se stanovenými parametry i jiným způsobem technického řešení. Za období snížené kvality či přerušení poskytování služby z důvodů uvedených v tomto odstavci nemá účastník právo na uplatnění slevy, smluvní pokuty či náhradu škody.

## 8. Práva a povinnosti účastníka

8.1 Účastník se uzavřením smlouvy na poskytování služby zavazuje dodržovat stanovené smluvní podmínky, dodržovat všeobecné podmínky služby a řádně platit ceny za poskytnutou službu ve výši ceny platné v době poskytnutí služby.

8.2 Účastník se zavazuje seznámit se, se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, které chce využívat.

8.3 Účastník je povinen doložit souhlas s instalací radioreleového zařízení v budově, potvrzený podpisem majitelem nebo správcem budovy, nebo jimi pověřenou osobou k těmto úkonům. Neučiní-li tak nebude instalace provedena.

8.4 Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k připojení k síti Internet poskytnutého v rámci služby.

8.5 Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, účastník neumožní využívání poskytnutého připojení k síti Internet třetím osobám a tyto služby zpřístupní pouze svým zaměstnancům.

8.6 Účastník se zavazuje, že bude využívat Službu jen v rámci platných zákonů a že ji nebude využívat k zasílání nevyžádané reklamy. V případě, že poskytovatel zjistí porušení tohoto ustanovení, je oprávněn s okamžitou účinností ukončit poskytování služby účastníkovi.

8.7 Účastník prohlašuje, že hromosvodová soustava v místě instalace má platnou revizi a odpovídá platné normě ČSN 34 13 90.

8.8 Obdrží-li poskytovatel stížnost, že účastník porušuje platné právo nebo etická pravidla užívání sítě Internet, má právo požadovat od účastníka zjednání nápravy. Považuje-li poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, má právo přerušit účastníkovi poskytování služby do doby zjednání nápravy. Poplatky uhrazené účastníkem za dobu pozastavení služby z tohoto důvodu se nevracejí.

8.9 Účastník se zavazuje zajistit pro účely servisních a opravárenských služeb na zařízení v objektu účastníka zpřístupnění všech nezbytných prostor a místností, kde se zařízení nachází.

8.10 Účastník se zavazuje hlásit všechny poruchy a závady, které se projeví snížením kvality poskytované služby, kontaktním osobám. Telefonní čísla a e-mailová adresa poskytovatele jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služby.

8.11 Účastník se zavazuje nepřekročit dohodnutou úložní kapacitu a případný limit provozu při používání služeb elektronické pošty nebo domovských stránek. V případě, že bude kapacita schránky pro elektronickou poštu překročena, budou veškeré došlé zprávy na tuto schránku odeslány zpět jako nedoručitelné. V případě, že účastník překročí dohodnutou kapacitu své domovské stránky, má poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi dodatečnou cenu služby ve výši platné v době poskytnutí této služby.

8.12 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne poskytovateli, pokud účastník používá koncových telekomunikačních zařízení, které nelze považovat za schválené podle podmínek generální licence č. GL- 28/S/2000 a dále v důsledku neoprávněného zásahu do zařízení umožňujícího poskytování služby, které vlastní nebo drží poskytovatel.

8.13 Účastník je dále povinen

a) zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáži technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.

Součinnost spočívá v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází koncový bod účastníka, s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.

b) zajistit na svůj náklad propojení mezi telekomunikačním zařízením poskytovatele a koncovým zařízením účastníka, pakliže takové propojení neexistuje.

c) Zajistit na svůj náklad provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele souvisejících s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky popsané v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.

d) Neměnit bez účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení proti stavu při zřízení služby. Účastník je povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením poskytovatele v koncovém bodu účastníka.

- e) Je-li předmětem pronájem digitálních okruhů a účastník není držitelem povolení a koncesní listiny na poskytování telekomunikačních služeb, ani se na něj nevztahuje generální povolení, nesmí pronajaté okruhy dále pronajímat třetím osobám.
- f) Nepropojovat pronajaté okruhy používané pro přenos dat s veřejnou komutovanou sítí určenou pro telefonní službu a provozovanou v ČR nebo v zahraničí.

## **9. Poruchy a servisní zásahy**

9.1 Hlášení poruchy nebo závady provede účastník telefonicky kontaktním osobám.

9.2 Informace účastníka (hlášení) o poruše musí obsahovat zejména:

- a) číslo smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem
- b) popis závady
- c) čas vzniku závady, čas nahlášení závady
- d) jméno a příjmení osoby jednající jménem účastníka a jeho telefonické, případně jiné spojení.

9.3 Poskytovatel se zavazuje opravit běžné závady na vlastních instalacích do 24 hodin v pracovních dnech od nahlášení poruchy.

9.4 Poskytovatel neodstraňuje a neodpovídá za poruchy u účastníka.

## **10. Zveřejnění všeobecných podmínek, jeho změny**

10.1 Do platných všeobecných podmínek je možno nahlížet v sídle poskytovatele a na požádání poskytovatel poskytne všeobecné podmínky před podepsáním smlouvy. Součástí smlouvy o poskytování služby bude i potvrzení účastníka, že byl se všeobecnými podmínkami seznámen a že s ním bezvýhradně souhlasí.

10.2 Poskytovatel je oprávněn všeobecné podmínky měnit a doplňovat pod podmínkou, že bude předem informovat účastníka o těchto změnách.

10.3 Poskytovatel změny všeobecné podmínky nejpozději do jednoho měsíce ode dne nabytí účinnosti změny pracovních předpisů, která vyžaduje změnu těchto podmínek.

## **11. Ustanovení společná a závěrečná**

11.1 Tyto všeobecné podmínky, práva a povinnosti poskytovatele a účastníka z těchto všeobecných podmínek služby vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

11.2 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto všeobecných podmínek, která budou vkládána jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel i účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonně platnými a vynutitelnými, která se nejvíce přiblíží smyslu a účelu těchto všeobecných podmínek.

11.3 Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.5.2009 a nahrazují všeobecné podmínky, které byly platné 1.1.2007.

V Boskovicích dne 30.4.2009

**Josef OPÁLKA, jednatel společnosti**  
**TOPNET Services s.r.o., Dr. Svěráka 13, 680 01 Boskovice, IČO: 26231212, DIČ: CZ26231212**  
**Telefon: 516 452 013, e-mail: info@topnet.cz**