

# Všeobecné podmínky poskytování služeb sítě SamNet.cz

platné od 19.7. 2024

## 1. Předmluva

**1.1** MUDr. Milada Samcová (dále jen Poskytovatel) poskytuje na území České republiky Uživatelům Služby telekomunikační sítě SamNet.cz na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a na základě podmínek stanovených Českým telekomunikačním úřadem (dále jen ČTÚ).

**1.2** Firma MUDr. Milada Samcová je oprávněna poskytovat veřejnou telekomunikační Službu technologií symetrického i asymetrického přístupu k Internetu s využitím kabelových nebo bezdrátových mikrovlnných technologií. Uživatelem těchto Služeb může být pouze účastník, který se nachází v lokalitě pokryté kvalitním signálem, nebo v objektu, kde je za účelem poskytování Služby zřízena metalická síť SamNet.cz.

**1.3** Všeobecné podmínky poskytování Služeb sítě SamNet.cz (dále jen Všeobecné podmínky) upravují vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem při poskytování těchto Služeb a v souvislosti s nimi na základě Smlouvy.

## 2. Definice pojmů

**2.1** **Poskytovatelem** se rozumí firma „MUDr. Milada Samcová“, se sídlem Vratislavova 295, 397 01 Písek, IČ: 87065924, která v souladu s platnými právními předpisy a podmínkami ČTÚ poskytuje na základě Smlouvy telekomunikační Služby Uživateli.

**2.2** Tam, kde se v těchto Všeobecných podmínkách hovoří o **Smlouvě**, je tímto míněna „Smlouva o poskytování přístupu k obsahu sítě Internet“. Smlouva je platná a účinná dnem podpisu oběma smluvními stranami.

**2.3** **Službou** se rozumí poskytování přístupu k obsahu sítě Internet a umožnění přístupu k informačním databázím a ostatním zdrojům Internetu, pokud jsou volně přístupné a výměnu elektronické pošty s ostatními účastníky Internetu.

Umožnění přístupu k Internetu je realizováno dvěma typy připojení Uživatele k síti SamNet.cz a to:

- pevným připojením metalickým vedením,
- bezdrátovým připojením ve volném pásmu 2,4 GHz nebo 5 GHz.

**2.4** **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v jeho platném znění.

**2.5** **Správce** sítě SamNet.cz je osoba pověřená Poskytovatelem technickým zajištěním provozu služeb sítě SamNet.cz.

**2.6** **Data** jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, které jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a které jsou přenositelné po sítích.

**2.7** **Cenou** se rozumí cena za poskytovanou Službu.

**2.8** **Ceníkem** se rozumí platný seznam cen vydaný Poskytovatelem za poskytované Služby.

**2.9** **Výzva k platbě** je podnět k úhradě závazků plynoucích ze Smlouvy. Způsob doručení je elektronickou poštou, popř. jiným způsobem (telefonicky nebo písemně).

**2.10** **Klientským zařízením** se rozumí soubor prvků potřebných k propojení počítače nebo počítačové sítě Uživatele se sítí SamNet.cz. Jedná se například o anténu, modem, koaxiální nebo datový kabel apod. Klientské zařízení bývá obvykle zakončeno rozhraním RJ-45. Samotnou výpočetní techniku, spotřební elektroniku a prvky domácí nebo firemní počítačové sítě např. WiFi router nelze považovat za Klientské zařízení.

**2.11** **Souhlas majitele objektu** je dokument ve kterém majitel objektu souhlasí se zřízením a umístěním Klientského zařízení, metalické sítě, nebo jiného zařízení Poskytovatele na daný objekt a to v potřebném rozsahu a termínu dle typu Služby (dále jen Souhlas majitele).

**2.12** **Spamming** znamená zaplavovat Internet mnoha exempláři jedné a téže zprávy ve snaze vnutit ji účastníkům připojených k Internetu, kteří by jinak takovou zprávu přijmout vůbec nechtěli. Většina spamů jsou obchodní nabídky, často jde o nabídky pochybných produktů, o nabídky postupů na rychlé zbohatnutí či o nabídky pololegálních a nelegálních služeb. Odesílatele přijde rozeslání těchto zpráv velmi lacino - většinu nákladů totiž platí příjemci a poskytovatelé telekomunikačních služeb, a ne odesílatel. Zákon ze dne 15. března 2002, kterým se mění zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 79/1997 Sb. o léčivech a o změnách a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zakazuje spamming a upravuje podmínky pro rozesílání obchodních sdělení elektronickou poštou.

**2.13** **P2P** (Peer-to-peer) se rozumí služby nebo programy, které umožňují nekontrolovatelnou výměnu libovolných souborů mezi jednotlivými uživateli Internetu. Vyměňovat lze libovolný soubor. Nejčastěji se ale jedná o soubory, které mají příponu: MP3, WAV, WMA, MPG, MPEG, AVI, MOV, JPG, GIF, BMP, EXE a ZIP. Mezi nejznámější programy patří: Morpheus, Kazaa Media Desktop, Grokster, WinMX, Direct Connect, iMESH, MediaSeek a nakonec programy sítě Gnutella. P2P umožňuje nelegální výměnu souborů, čímž dochází k porušování majetkových a autorských práv.

**2.14** **Sdílením konektivity** se rozumí připojení více Uživateli na jednu společnou konektivitu (páteřní linku), což se projeví snížením přenosové rychlosti přístupu k Internetu na straně koncových Uživateli v poměru, který přibližně odpovídá počtu právě aktivních Uživateli využívajících Službu. Případné zpomalení přenosu dat související se sdílením konektivity není možné vnímat jako poruchu nebo nedodržení smluvního vztahu uzavřeného mezi koncovým Uživatelem a Poskytovatelem. Konkrétní rychlosti připojení jsou dále specifikovány v těchto Všeobecných podmínkách pro každý z nabízených tarifů zvlášť.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

**3.1** Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat v místě plnění Uživateli sítě SamNet.cz ve Smlouvě sjednanou Službu.

**3.2** Instalaci Klientského zařízení provede Poskytovatel na základě objednávky nebo dohody s budoucím Uživatelem. Instalace Klientského zařízení zahrnuje vybudování datové metalické nebo bezdrátové přenosové trasy zakončené obvykle rozhraním RJ-45. Cena za

instalaci Klientského zařízení je smluvní a není předmětem Smlouvy. Klientské zařízení může být Uživateli zapůjčeno. V takovém případě je ve Smlouvě konkrétně specifikováno.

**3.3** Zřízení Služby je vázáno na předchozí instalaci Klientského zařízení. Služba se považuje za zřízenou provedením funkčního testu na počítači Poskytovatele nebo Uživatele na adrese uvedené ve Smlouvě a podpisem Smlouvy oběma smluvními stranami. Cena Služby je stanovena s ohledem na platný Ceník a je uvedena ve Smlouvě.

**3.4** Poskytovatel má právo zamezit šíření Dat, která Uživatel šíří v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami, zejména rozesílání Spamů. Poskytovatel má právo zamezit šíření počítačových virů. Poskytovatel má dále právo zamezit provozování softwarového produktu, který je provozován v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami, s autorskými právy a se zákonem.

**3.5** Poskytovatel je oprávněn u sdílených (agregovaných) linek účinným způsobem omezit Uživateli přenášení extrémních objemů dat. Soustavné stahování nebo odesílání velkých objemů dat způsobuje zhoršení kvality Služby ostatním Uživatelům. Omezení přenosu extrémních objemů dat může být řešeno například snížením rychlosti připojení danému Uživateli. Podrobný popis konkrétních použitých pravidel je Poskytovatel povinen zveřejnit na svých internetových stránkách jako nedílnou součást popisu vlastností Služby.

**3.6** Poskytovatel je povinen provozovat Službu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických, systémových a softwarových prostředků, na kterých je Služba provozována. Údržba bude Uživateli předem oznámena elektronickou poštou, popřípadě jiným způsobem (telefonicky, písemně).

**3.7** Poskytovatel má právo přerušit poskytování Služby na dobu nezbytné odstávky zařízení sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není poruchou. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z technických důvodů.

**3.8** Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost služeb třetích stran, např. dostupnost konkrétních serverů v internetu.

**3.9** Poskytovatel neručí a nenese zodpovědnost za přímé, nepřímé nebo následné škody způsobené závadou Služeb sítě SamNet.cz Uživateli či prostřednictvím Uživatele třetí osobě.

**3.10** Poskytovatel je povinen přiznat Uživateli za nefunkčnost Služby po dobu poruchy kompenzaci ve formě slevy z ceny Služby.

**3.11** Poskytovatel má právo jednostranně pozměnit vlastnosti a funkce poskytované Služby. Změnu vlastností a funkcí poskytované Služby musí Poskytovatel oznámit Uživateli písemně elektronickou poštou, nebo papírovým dokumentem nejméně s třicetidenním předstihem. Poskytovatel má právo měnit topologii sítě a provádět její úpravy a konfiguraci, měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence, atd.) pokud dodrží parametry Služby dle Smlouvy.

**3.12** Poskytovatel má právo měnit Ceník a Všeobecné podmínky. Je povinen informovat Uživatele o změnách Ceníku a Všeobecných podmínek a to nejméně 30 dnů před účinností změn.

**3.13** Poskytovatel má právo vypovědět Smlouvu z důvodu zrušení Služby. Výpovědní lhůta je 1 kalendářní měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď druhé smluvní straně. Výpověď musí být písemná, ve formě papírového dokumentu.

**3.14** Porušuje-li Uživatel opakovaně své povinnosti dle bodů 4.2 až 4.16 vyplývající ze Smlouvy, bude mu doručeno upozornění na tuto skutečnost dopisem nebo formou elektronické pošty. Nejedná-li Uživatel do 15 dnů od doručení upozornění nápravu, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služby a dále je oprávněn Smlouvu okamžitě jednostranně zrušit.

**3.15** Poruší-li Uživatel závažně své povinnosti dle bodů 4.2 až 4.16 vyplývající ze Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn poskytovanou Službu okamžitě dočasně pozastavit, případně odstoupit od Smlouvy. Smlouva v tomto případě zanikne dnem, kdy bylo Uživateli doručeno písemné oznámení o odstoupení. V pochybnostech se má za to, že oznámení o odstoupení bylo doručeno třetí den po odeslání.

**3.16** Poskytovatel si vyhrazuje právo neuzavřít novou Smlouvu s jakoukoliv osobou bez udání důvodu, zvláště pokud byla předchozí Smlouva s toutéž osobou zrušena pro závažné porušení nebo opakované porušování jejich smluvních povinností, nebo pokud je tato osoba vůči Poskytovateli v prodlení s plněním jakékoliv jiné povinnosti existující i mimo Smlouvu.

#### **4. Práva a povinnosti Uživatele**

**4.1** Uživatel je povinen zajistit nejpozději ke dni instalace Klientského zařízení Souhlas majitele. Nezajištěním Souhlasu majitele se zastávají všechny lhůty na straně Poskytovatele. Souhlas majitele není nutný v případě, že Uživatel je zároveň vlastníkem objektu.

**4.2** Uživatel není oprávněn používat Klientské zařízení (pokud není v jeho osobním vlastnictví) k jiným účelům, než ke kterým bylo poskytnuto.

**4.3** Uživatel nesmí poskytovat Službu (zejména konektivitu do sítě Internet) třetím osobám, kromě případu, kdy to Poskytovatel písemně povolí.

**4.4** Uživatel se zavazuje využívat Službu pouze v rozsahu stanoveném Smlouvou a Všeobecnými podmínkami.

**4.5** Uživatel nesmí neoprávněně (tj. bez vědomí nebo pokynu Poskytovatele) zasahovat do nastavení zařízení Poskytovatele.

**4.6** Uživatel se zavazuje provést přiměřená opatření za účelem ochrany Klientského zařízení před poškozením, ztrátou, odcizením, zničením nebo zneužitím. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli škodu vzniklou zcizením či poškozením zařízení Poskytovatele umístěného v prostorách Uživatele.

**4.7** Uživatel se zavazuje platit řádně a včas veškeré úhrady (Cenu) spojené s poskytnutou Službou dle dále uvedených platebních podmínek a na základě platného Ceníku. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele. Pokud bude Uživatel v prodlení s jakoukoliv platbou Ceny, nemá po období, kdy je v prodlení, právo užívat Klientské zařízení a využívat Službu poskytovanou Poskytovatelem.

**4.8** Uživatel je povinen při využívání Služby dodržovat Smlouvu včetně příloh a dodatků, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy Poskytovatele a třetích stran.

**4.9** Uživatel nesmí využívat síť SamNet.cz a Službu k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat, počítačových virů nebo hromadným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (reklama, propagace, nabídka zboží nebo služeb, ceníky zboží nebo služeb) - tzv. Spamming. Pokud Uživatel poruší tento zákaz, je Poskytovatel oprávněn poskytovanou Službu dočasně pozastavit, případně odstoupit od Smlouvy. Smlouva v tomto případě zanikne dnem, kdy bylo Uživateli doručeno písemné oznámení o odstoupení. V pochybnostech se má za to, že oznámení o odstoupení bylo doručeno třetí den po odeslání.

**4.10** Uživatel nesmí postupovat třetím osobám žádná hesla přidělená v souvislosti s přístupem do sítě SamNet.cz. Je povinen učinit všechna rozumně požadovaná potřebná opatření k zachování hesla v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití tohoto hesla je Uživatel povinen sdělit toto neprodleně Poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti.

**4.11** Uživatel smí pro užívání Služby používat pouze technická zařízení dodaná nebo schválená Poskytovatelem (nebylo-li ve Smlouvě dohodnuto jinak) a softwarové nástroje, které nenarušují provoz služeb sítě SamNet.cz a zákonem chráněná práva třetích osob.

**4.12** Uživatel nesmí používat služby sítě SamNet.cz, služby a softwarové nástroje sítě Internet k narušování provozu serverů, routerů a jiných aktivních prvků sítě SamNet.cz (zejména k pokusům o neoprávněné manipulace a zásahy do operačních systémů a softwarových nástrojů serverů). Servery a aktivní prvky sítě SamNet.cz jsou proti narušování provozu systémově zabezpečeny a pokus o narušení jejich provozu má za následek okamžité zamezení používání Služby a odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele. V případě vážného narušení provozu serverů a aktivních prvků Uživatel si Poskytovatel vyhrazuje právo podat na Uživatele trestní oznámení kvůli poškozování cizí věci. Zabezpečení vlastního počítače (resp. lokální sítě) Uživatele před jakýmkoliv neoprávněnými zásahy třetích osob je povinností Uživatele.

**4.13** Uživatel není oprávněn používat Službu k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta dle Smlouvy. Uživatel není oprávněn používat Službu zejména:

- k šíření obsahu, který je v rozporu s právním řádem České republiky anebo v rozporu s platnými mezinárodními úmluvami, jimiž je Česká republika vázána,

- k šíření obsahu směřujícího k potlačování práv a svobod občanů (text, obrázky, video atd.), k propagaci stran a hnutí směřujících k potlačování lidských práv či k rasové nesnášenlivosti (např. fašismus, antisemitismus apod.)

- k šíření pornografického materiálu (text, obrázky, video atd.)

- k nelegálnímu šíření softwaru včetně tzv. warez a crack verzí legálního softwaru

**4.14** Uživatel má právo vypovědět Smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 1 kalendářní měsíc a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď musí být písemná, ve formě papírového dokumentu.

**4.15** Uživatel je povinen oznámit Poskytovateli neprodleně jakoukoliv zrněnu (zejména v údajích uvedených ve Smlouvě), která by mohla ovlivnit plnění Smlouvy. Neoznámení takové změny je závažným porušením Smlouvy.

**4.16** Uživatel je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení či servisu služby, umožnit Poskytovateli přístup k jeho zařízením. Uživatel je povinen dnem ukončení platnosti Smlouvy umožnit Poskytovateli odbornou demontáž zařízení Poskytovatele.

**4.17** V případě porušení některé z povinností dle bodů 4.2 až 4.16 je Poskytovatel oprávněn poskytovanou Službu okamžitě dočasně pozastavit, případně odstoupit od Smlouvy. Smlouva v tomto případě zanikne dnem, kdy bylo Uživateli doručeno písemné oznámení o odstoupení. V pochybnostech se má za to, že oznámení o odstoupení bylo doručeno třetí den po odeslání.

## **5. Platební podmínky**

**5.1** Uživatel je povinen za užívání sítě SamNet.cz a poskytované Služby platit cenu uvedenou ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn cenu Služby změnit. V takovém případě doručí Uživateli dodatek ke Smlouvě nejméně jeden kalendářní měsíc předem.

**5.2** Ceny všech Služeb obsahují platnou sazbu DPH v případě, že je Poskytovatel plátcem daně ve smyslu Zákona o dani z přidané hodnoty.

**5.3** Cena za poskytované Služby je splatná vždy k 20. dni příslušného měsíce. Úhrada je provedena až dnem připsání celé částky na účet Poskytovatele. Úhrada ceny za Službu je formou měsíčních záloh bankovním převodem trvalým platebním příkazem nebo na základě Výzvy k platbě. Termín úhrady Výzvy k platbě je 7 dní ode dne jeho obdržení.

**5.4** V případě prodlení s platbou je Poskytovatel oprávněn na Uživateli požadovat kromě dlužné částky i smluvní úrok z prodlení až do výše 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

**5.5** Uživatel se zavazuje uhradit v den, kdy budou uplatněny, náklady spojené s vymáháním dlužné částky a demontáží zařízení (je-li majetkem Poskytovatele). Uživatel souhlasí s tím, že z jakýchkoliv plateb, které poukáže Poskytovateli, budou vždy přednostně uhrazeny výše uvedené náklady.

## **6. Odpojení ze sítě SamNet.cz**

**6.1** Pokud bude Uživatel v prodlení s platbou ceny za Služby dle platného Ceníku delším než 15 dní, je Poskytovatel oprávněn zablokovat přístup Uživatele do sítě Internet. Toto omezení potrvá do doby, než bude Uživatelem dlužná částka uhrazena.

**6.2** Pokud bude Uživatel v prodlení s platbou ceny za Služby dle platného Ceníku delším než 30 dní, je Poskytovatel oprávněn jednostranně zrušit Smlouvu a demontovat Klientské zařízení (je-li ve vlastnictví Poskytovatele). V takovém případě je Uživatel povinen zpřístupnit prostory s poskytnutým vybavením a umožnit Poskytovateli demontáž Klientského zařízení a zaplatit současně při demontáži Poskytovateli smluvní pokutu ve výši až 2.000,- Kč za každý obchodní případ demontáže z výše uvedeného důvodu.

**6.3** Pokud Uživatel znemožní Poskytovateli po jeho výzvě přístup ke Klientskému zařízení a jeho demontáž, případně Klientské zařízení neoprávněně demontuje, přemístí nebo po demontáži odmítá Poskytovateli vydat nebo umožní třetí osobě bez souhlasu Poskytovatele jakýkoliv zásah do tohoto zařízení, zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý zjištěný případ. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů od uplatnění Poskytovatelem (neplatí pokud je vlastníkem Klientského zařízení Uživatel).

**6.4** Zákroky Poskytovatele dle bodů 6.1 až 6.3 nezbavují Uživatele povinnosti uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky a případnou náhradu škody.

**6.5** Za případné omezení Služeb, odpojení nebo demontáž dle bodů 6.1 až 6.3, případně za následné škody, způsobené těmito oprávněnými omezeními, nenáleží Uživateli ze strany Poskytovatele žádné odškodnění ani slevy.

**6.6** Odpojení způsobené zaviněním ze strany Uživatele nemá samo o sobě vliv na platnost této Smlouvy.

## **7. Ohlašování závad a jejich odstraňování, reklamace a řešení sporů**

**7.1** Závady Služeb sítě SamNet.cz musí Uživatel oznámit Poskytovateli na telefonickém čísle: 774 110 310, nebo formou elektronické zprávy zasláné na el. adresu Poskytovatele: [milada@samnet.cz](mailto:milada@samnet.cz) v pracovní den od 09:00 do 21:00, ve dny pracovního klidu a svátky od 9:00 do 21:00. Závadou či poruchou se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Služby nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno včetně telefonu, obchodní firmu/název, druh poruchového stavu a místo a druh Služby, u níž se závada vyskytla, čas zjištění a popis závady. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli písemné potvrzení ohlášené závady a poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.

**7.2** Pracovník Poskytovatele může Uživateli na jeho žádost telefonicky pomoci při identifikaci libovolné závady na počítači Uživatele nebo v lokální síti Uživatele, která nesouvisí s funkcí poskytováných služeb v pracovní dny od 9:00 do 17:00.

**7.3** Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, odstraní Poskytovatel závadu nejpozději následující kalendářní den po nahlášení v případě tarifu Comfort a vyšším a nejpozději následující pracovní den po nahlášení v případě tarifu Basic+ a nižším.

**7.4** Pokud bylo možno Službu využívat jen částečně z důvodu závady trvajících nepřetržitě déle než 3 kalendářní dny nebo nebylo možno ji využívat vůbec z titulu vzniku závady, za níž odpovídá Poskytovatel a nebyla zaviněna třetí stranou, sníží Poskytovatel v rámci reklamačního řízení stálou měsíční cenu Uživateli za poskytování Služeb o 1/30 za každý den přerušení poskytování služby. Předpokladem je, že Uživatel bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady nebo se Poskytovatel o jejím vzniku dozví jinak a Uživatel poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování takové závady.

**7.5** Servisní zákrok Poskytovatele na přípojce – klientském zařízení je bezplatný, pokud se nejedná o závadu způsobenou neoprávněným zásahem Uživatele (zejména zásahem do Klientského zařízení). V případě, že bude závada nalezena v lokální síti nebo v koncovém zařízení Uživatele a nejedná se tedy prokazatelně o závadu přípojky, budou Uživateli účtovány náklady na odstranění závady sazbou dle platného ceníku uvedeného na webových stránkách Poskytovatele.

**7.6** Při servisním zákroku je Uživatel povinen zajistit pracovníkům Poskytovatele přístup do prostor, kde je umístěno Klientské zařízení včetně antény. Při porušení této povinnosti se odstraňování závady přeruší až do odstranění tohoto porušení, bez nároku Uživatele na jakoukoliv kompenzaci za dobu závady.

**7.7** Poskytovatel neručí a nenese zodpovědnost za přímé, nepřímé nebo následné škody způsobené závadou Služeb sítě SamNet.cz Uživateli či prostřednictvím Uživatele třetí osobě.

**7.8** Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění, jestliže prokáže, že nesplnění jejího závazku bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na její vůli, a ohledně které nebylo možno rozumně očekávat, že by s ní mohla počítat v době uzavření smlouvy, nebo že by tuto překážku nebo její důsledky mohla odvrátit nebo překonat (vyšší moc), zejm. živelné pohromy, válečné události, teroristické útoky, epidemie, zákonná opatření stanovená v jejich důsledku apod.

**7.9** Jakoukoli závadu nebo nesrovnalost technického i administrativního charakteru může Uživatel oznámit Poskytovateli telefonicky na číslo +420 774 110 310, el. poštou na adresu [milada@samnet.cz](mailto:milada@samnet.cz), nebo písemně na adresu: MUDr. Milada Samcová, Vratislavova 295, 397 01 Písek. Lhůta pro oznámení jakýchkoli vad činí 2 kalendářní měsíce od jejich zjištění.

**7.10** Pokud dojde při odstraňování poruchy k prodloužení vinou Poskytovatele, má Uživatel nárok na paušální náhradu – viz. samostatný dokument na web. stránkách Poskytovatele: [www.samnet.cz](http://www.samnet.cz).

## **8. Data v síti Internet**

**8.1** Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost, soulad s morálními principy jakýchkoli dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo Poskytovatel na svých serverech nebo pokud je předem prokazatelně neschválil. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost a obsah www stránek, souborů, elektronické pošty, jakýchkoli údajů, apod. K jejichž užívání pouze zprostředkovává přístup. Za jakékoli informace, způsob jejich použití, šíření a nakládání s informacemi a daty odpovídá Uživatel popř. třetí strana.

## **9. Ochrana osobních dat a důvěrných informací**

**9.1** Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Účastníkovi jen v rozsahu nutném pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s platným zákonem o ochraně osobních dat (GDPR).

**9.2** Poskytovatel smí zpracovávat údaje o Účastníkovi pro marketingové účely pouze s jeho předchozím písemným souhlasem, s výjimkou uvedení firmy a sídla Účastníka nebo jeho jména ve svém referenčním listu.

**9.3.** Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, zejména pak podmínky Smlouvy. Závazek mlčenlivosti platí ještě jeden rok po zániku Smlouvy.

**9.4** Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Tento závazek mlčenlivosti platí po dobu platnosti Smlouvy a ještě 1 rok po zániku Smlouvy.

Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:

- *informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva,*
- *všeobecné podmínky pro poskytování služby,*
- *informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti,*
- *identifikační údaje a provozní doklady, které mohou být i předmětem obchodního tajemství, poskytnuté orgánům činným v trestním řízení nebo soudu v rámci soudního řízení vedeného mezi Uživatelem a Poskytovatelem,*
- *informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislími poradci smluvních stran.*

**9.5** Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti Poskytovatele, je záležitostí Uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalace šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).

**9.6** Poskytovatel je oprávněn uvádět Uživatele v seznamu svých referenčních zákazníků.

## **10. Ochrana práv k nehmotným statkům**

**10.1** Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat názvů, obchodních značek, ochranných známek, log a označení druhé strany, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

**10.2** Uživatel je oprávněn využívat Službu včetně nehmotných statků spojených se Službou pouze k účelu danému Smlouvou. Toto právo není přenosné na třetí osoby.

**10.3** Uživatel je povinen při své činnosti podle Smlouvy chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele i jiných subjektů, jejichž práva k nehmotným statkům zajistil Poskytovatel Uživateli ve spojitosti se Smlouvou k užívání. Při porušení této povinnosti Uživatelem má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit. Odstoupení je účinné okamžikem doručení oznámení o této skutečnosti Uživateli. V pochybnostech se má za to, že oznámení o odstoupení bylo doručeno třetí den po odeslání.

## **11. Trvání, změna a zánik smlouvy**

**11.1** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

**11.2** Smlouvu lze měnit:

- *Písemnými číslovanými dodatky Smlouvy, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.*
- *Nabytím účinnosti nových Všeobecných podmínek, či Ceníku.*

**11.3** Uživatel nebo Poskytovatel mohou písemně vypovědět příslušnou Smlouvu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.

**11.4** Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Uživateli v případě, že:

- *Uživatel závažně porušil své povinnosti*
- *Uživatel opakovaně (minimálně 2x během dvou po sobě jdoucích měsících) neplnil smluvní podmínky.*

V pochybnostech se má za to, že oznámení o odstoupení bylo doručeno třetí den po odeslání.

## **12. Parametry služby a specifikace rozhraní sítě a rychlostí**

**12.1** Vymezení pojmů:

**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. Informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálně dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

**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 není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**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 odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.

**Minimální rychlosti** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Velká trvající odchylka** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) je 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.

**Velká opakující se odchylka** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) je 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.

## 12.2 Tabulka rychlostí v síti SamNet.cz dle jednotlivých tarifů

tarif	rychlost maximální (download i upload)	rychlost inzerovaná (download i upload)	rychlost běžná (download i upload)	rychlost minimální (download i upload)
Video	50 Mbit/s	50 Mbit/s	30 Mbit/s	20 Mbit/s
Comfort	50 Mbit/s	30 Mbit/s	20 Mbit/s	10 Mbit/s
Basic+	10 Mbit/s	10 Mbit/s	10 Mbit/s	5 Mbit/s

**12.3.** Pokud nejsou parametry přípojky v souladu s uvedenými a dochází dlouhodobě nebo opakovaně k odchýlkám, má Uživatel právo na reklamaci služby a na odstranění závady.

**12.4.** Měření rychlosti se provádí zásadně na zařízení (počítači), který je datovým kabelem připojený přímo na přípojku (klientské zařízení), aby výsledek nebyl ovlivněný lokální sítí Uživatele. Lze připustit i měření na počítači, který je datovým kabelem připojený do switchu nebo wifi routeru za předpokladu, že budou od lokální sítě odpojena všechna ostatní koncová zařízení. V tomto případě ale nelze vyloučit, že výsledek měření nebude ovlivněn závadou na lokální síti Uživatele. V žádném případě nelze měření parametrů přípojky provádět na zařízení, které je s přípojkou propojeno bezdrátově (vzduchem) např. prostřednictvím wifi. Wifi technologie je již ze svého principu zcela negarantovaná a výsledek měření může být silně zkreslen rušením způsobeným provozem wifi routerů či jiných bezdrátových zařízení v okolních bytech.

**12.5.** V případě, že bude při servisním zásahu prokázána závada na lokální síti nebo koncovém zařízení Uživatele, nebo že Uživatel měřil parametry přípojky nevhodným způsobem, bude takový servisní zásah plně hrazený Uživatelem sazbou dle platného ceníku.

## **13. Ostatní a závěrečná ustanovení**

**13.1** Veškerá komunikace, týkající se Smlouvy a plnění předmětu Smlouvy, jež může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění Smlouvy, musí být vedena v písemné formě. Jednostranné akty smluvních stran, při kterých nebyla dodržena požadovaná písemná forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.

**13.2** Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace – viz. samostatný dokument na web. stránkách Poskytovatele: [www.samnet.cz](http://www.samnet.cz).

**13.3** Poskytovatel má právo jednostranným úkonem měnit Všeobecné podmínky, je však povinen oznámit tuto skutečnost nejméně 30 kalendářních dnů předem. Toto oznámení o změně Všeobecných podmínek bude zasláno Uživateli formou elektronické pošty a bude zveřejněno v provozovně Poskytovatele.

**13.4** Tyto Všeobecné podmínky jsou platné od 19.7.2024.

Za Poskytovatele:

MUDr. Milada Samcová