



**ELEKTRO ENGINEERING, s.r.o.**  
Nádražní 1110/44, 702 00 Moravská Ostrava  
IČ: 476 70 711, info@eei.cz, 596 110 182

## **VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

### 1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb upravují zprostředkování přístupu Uživatelů ke službám sítě Internet poskytované společností ELEKTRO ENGINEERING, s.r.o., Nádražní 1110/44, 702 00 Moravská Ostrava, IČ: 47670711, C 5177 vedená u Krajského soudu v Ostravě.

1.2. Tyto Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb jsou nedílnou součástí každé uzavřené smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

### 2. Definice pojmů

Pokud z následujícího textu nevyplývá něco jiného, rozumí se:

2.1. Poskytovatelem - je společnost ELEKTRO ENGINEERING, s.r.o., Nádražní 1110/44, 702 00 Moravská Ostrava, IČ: 47670711.

2.2. Uživatelem - fyzická nebo právnická osoba, která je na základě Smlouvy oprávněna využívat Službu.

2.3. Službou - zprostředkování připojení k síti Internet a služby související.

2.4. Smlouvou - smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, na jejímž základě je Služba poskytována.

2.5. Podmínkami - tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb.

2.6. Koncovým zařízením - telekomunikační zařízení, které umožňuje Uživateli využívat poskytovaných služeb.

2.7. Závadou - stav, při kterém je ztíženo nebo znemožněno využívání Služby. Jedná se zejména o nedodržení standardní kvality Služby.

2.8. Reklamací - úkon, při kterém Účastník uplatňuje nároky vůči poskytovateli za vadně poskytnuté služby.

### 3. Rozsah poskytované Služby

3.1. Na základě Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli přístup k síti Internet, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou a Technickými Podmínkami. Uživatel se zavazuje za to Poskytovateli platit úplatu stanovenou v Ceníku Poskytovatele.

3.2. Připojení k síti Internet se uskutečňuje prostřednictvím technických zařízení pro přenos dat, které jsou v souladu s právními předpisy.

3.3. Bližší vymezení rozsahu a specifikace poskytované Služby stanoví Smlouva.

### 4. Vznik a zánik Smlouvy

4.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

4.2. Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě stanovena doba jejího trvání, platí, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

4.3. Smlouvu lze měnit pouze písemně, a to písemnými číslovanými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma smluvními stranami.

4.4. Smlouva může být ukončena písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, písemnou dohodou smluvních stran, smrtí fyzické osoby, zánikem právnické osoby bez právního nástupce nebo odstoupením pro podstatné porušení Smlouvy. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení výpovědi.

4.5. Poskytovatel a Uživatel se dohodli, že za podstatné porušení Smlouvy považují následující skutečnosti:

a) Uživatel je ve více než 30-ti denním prodlení s úhradou ceny.

b) Uživatel poruší povinnosti stanovené v článku 6. těchto Podmínek.

c) Poskytovatel nezprovozní Službu do 30 dnů ode dne nahlášení Závady.

4.6. Po skončení Smlouvy je Uživatel povinen neprodleně předat Poskytovateli nebo jiné osobě Poskytovatelem zmocněné veškerá zařízení Poskytovatele a vyrovnat všechny své závazky vůči Poskytovateli.

## 5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Službu v souladu s Podmínkami každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s Podmínkami. Poskytovatel má právo odmítnout poskytování nebo změnu Služby tam, kde to není technicky možné nebo kde to není v zájmu Poskytovatele.

5.2. Oznámit Uživateli předem změnu Podmínek na webových stránkách Poskytovatele.

5.3. Zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného odkladu po jejich náležitém oznámení Uživatелеm.

5.4. Oznámit v předstihu Uživateli omezení či přerušení v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy, prostřednictvím webových stránek Poskytovatele.

## 6. Práva a povinnosti Uživatele

6.1. Uživatel je povinen řádně hradit ceny za poskytované Služby.

6.2. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen do 7 dnů nahlásit Poskytovateli každou změnu těchto údajů v době platnosti a účinnosti Smlouvy.

6.3. Uživatel je povinen neprodleně oznamovat Poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby Poskytovatele.

6.4. Uživatel je povinen nezneužívat připojení k síti Poskytovatele, zejména využívat tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele zapojení, nastavení, přednastavení nebo odpojení Služby.

## 7. Cena Služby a platební podmínky

7.1. Služba je poskytována úplatně.

7.2. Cena za poskytnuté Služby je stanovena na základě dohody podle Ceníku. Ceník je nedílnou součástí Smlouvy.

7.3. Zúčtovacím obdobím je období uvedené ve Smlouvě.

7.4. Uživatel je povinen řádně hradit cenu za poskytnutou Službu, případné jednorázové aktivační vstupní poplatky, úroky z prodlení, náklady s upozorněním dle bodu 7.6. ve výši Kč 250 Kč, a smluvní pokuty na základě daňového dokladu (faktury) Poskytovatele ve výši stanovené Smlouvou a Podmínkami a ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře nebo sjednané ve Smlouvě.

7.5. Úhradou se rozumí den, kdy byla celá částka připsána na účet Poskytovatele nebo den hotovostní úhrady.

7.6. Poskytovatel v případě, že Uživatel nezplatí vyúčtování ceny za poskytnuté Služby nebo neplní další stanovené podmínky, dodá Uživateli upozornění s uvedením náhradního termínu plnění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby.

7.7. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Uživateli a Uživatel je povinen zaplatit Poskytovateli, je-li Uživatel v prodlení s placením za poskytnuté Služby, úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení. Poskytovatel a Uživatel shodně považují tuto výši úroku z prodlení za přiměřenou.

7.8. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování Služby uvedených v Ceníku, je však povinen takovou změnu Uživateli oznámit alespoň jeden měsíc předem.

7.9. Poskytovatel je oprávněn cenu zvýšit na základě rozhodnutí příslušného státního orgánu nebo v souvislosti se změnou právního předpisu (např. daňových zákonů).

## 8. Závady a reklamace

8.1. Uživatel – spotřebitel má právo v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

8.2. Poskytovatel odpovídá za kvalitní provoz, kontrolu a údržbu svého zařízení určeného k poskytování Služby.

8.3. Za Závady poskytnuté Služby se považuje každá vada, která zaviněním Poskytovatele znemožňuje řádné využívání Služby v rozsahu stanoveném Smlouvou a Podmínkami. Za Závadu se nepovažují přerušení dodávky elektrické energie pro zařízení Poskytovatele, softwarové nebo hardwarové vady Koncového zařízení Uživatele a doba nahrazení zcizeného zařízení Poskytovatele.

8.4. Závady poskytované Služby je povinen Uživatel neprodleně oznámit Poskytovateli, a to buď telefonicky, osobně v sídle Poskytovatele v úředních hodinách, písemně nebo elektronickou poštou. Při porušení této povinnosti odpovídá Uživatel za škodu tím způsobenou.

8.5. Za začátek Závady je považován okamžik jejího nahlášení Uživatelem nebo osobou oprávněnou jednat jménem Uživatele (oprávněnou osobou) Poskyvateli. Za konec závady je považován okamžik obnovení provozu Služby.

8.6. Při odstraňování Závady je Uživatel povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, kterou je Poskytovatel oprávněn podle okolností Závady vyžadovat. V případě neposkytnutí takové součinnosti není Poskytovatel odpovědný za včasné obnovení poskytování Služby. Doba, po kterou není možno na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby Závady.

8.7. Uživatel nebo osoba oprávněná jednat jménem Uživatele (oprávněná osoba) mohou reklamovat cenu, kvalitu a rozsah Služby.

8.8. Případnou reklamaci proti výši vyúčtování (chybné vyúčtování ceny za poskytnutou Službu) je Uživatel povinen podat písemně do dvou měsíců od příslušného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu Poskytovatele, přičemž podání reklamace nemá odkladný účinek pro řádné zaplacení ceny za poskytnutou Službu.

8.9. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude Uživateli poměrně vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou Službu.

8.10. Není-li smluvně stanoveno jinak, má Uživatel právo požadovat kompenzaci v případě, je-li Služba nedostupná Uživateli z důvodu Závady v síti Poskytovatele v jednom dni po dobu delší než 12 hodin ve formě slevy na měsíčním poplatku za tuto Službu, ve výši jedné třetiny z tohoto poplatku za každý takový den, maximálně však do výše poplatku.

8.11. Reklamace budou vyřizovány ve lhůtách odpovídající složitosti a technické či administrativní náročnosti reklamace, a to nejpozději do 30 dnů.

8.12. Poskytovatel zodpovídá pouze za Závady a poruchy na své straně. V případě, že se zjistí, že Závada nastala v důsledku porušení Smlouvy nebo Podmínek Uživatelem popřípadě, že nenastala vůbec, má Poskytovatel právo Uživateli vyúčtovat náklady spojené s vyřízením a odstraněním Závady a Uživatel je povinen tyto náklady Poskytovateli uhradit.

## 9. Omezení odpovědnosti

9.1. Nestanoví-li tyto Podmínky nebo právní předpis jinak, odpovídá Poskytovatel pouze za škodu, která vznikla pouze hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a z Podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců Poskytovatele. Poskytovatel však v žádném případě neodpovídá za ušlý zisk či ztrátu obchodních příležitostí. Prokázanou škodu zaviněnou Poskytovatelem podle první věty tohoto bodu uhradí Poskytovatel v maximální výši Kč 20.000 Kč.

9.2. Poskytovatel neodpovídá za škody, které vznikly v důsledku události vyšší moci (zejména vlivy počasí, povětrnostní vlivy, ...) nebo za škody, které vzniknou jako důsledek překročení meze kapacity, závady, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo její částí.

9.3. V případě vadného poskytnutí Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost poruchu či závadu v poskytování Služby urychleně ve lhůtách dle Podmínek odstranit a vrátit mu neoprávněně účtované a zaplacené částky.

9.4. Poskytovatel nenes odpovědnost za jakýkoli neoprávněný zásah Uživatele či třetí osoby do jakékoli části sítě Poskytovatele použité pro zajištění Služeb Uživateli. Uživatel nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku umožnění přístupu třetích osob k poskytnuté Službě.

## 10. Užívání Služby

10.1. Uživatel se zavazuje zajistit, že Služba bude užívána v souladu s právními předpisy České republiky. Uživatel nesmí použít Službu ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použití Služby k účelům, které jsou v

rozporu se zákonem nebo dobrými mravy. Uživatel není oprávněn šířit veškerá data, která jsou v rozporu s právním řádem České republiky (např. autorským zákonem).

10.2. Uživatel není oprávněn užívat zařízení Poskytovatele k jiným účelům než k užívání Služby podle uzavřené Smlouvy.

10.3. Uživatel není oprávněn na zařízení Poskytovatele cokoli měnit či do zařízení zasahovat, ani bez souhlasu Poskytovatele takové zásahy neumožní třetí osobě, a je zodpovědný za škody, které takovými neoprávněnými zásahy vzniknou.

10.4. Uživatel dále není oprávněn provádět jakékoli změny, úpravy či opravy na koncovém bodu telekomunikační sítě, zejména nesmí při užívání Služby používat či připojit Koncové zařízení, které neodpovídá platným právním předpisům a Smlouvě, a je zodpovědný za škody, které takovými neoprávněnými změnami, úpravami či opravami vzniknou.

10.5. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou na zařízení Uživatele, ať již přímo nebo nepřímo, z důvodu na straně Uživatele.

10.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud je Uživatel v prodlení s úhradou plateb za Služby a neuhradil částku ani v náhradním termínu.

10.7. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo pozastavit aktivní užívání Služeb Účastníkovi, který poruší ustanovení Smlouvy nebo Podmínek. Uživatel je povinen v případě takového porušení poskytování Služeb uhradit poskytovateli smluvní pokutu v maximální výši Kč 10.000 Kč dle zdůvodněného rozhodnutí Poskytovatele.

10.8. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo pozastavit užívání Služby v případě nepředvídatelného obecného zájmu nebo v případě, kdy by další užívání Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Uživateli nebo třetí osobě.

## 11. Ochrana osobních údajů

11.1. Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o Uživateli, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu Služby, ochranu před zneužitím Služby, pro účely provozování sítě a za účelem další spolupráce s Uživatelem. Tyto údaje je Poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právními předpisy České republiky. Ve smyslu ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, Poskytovatel a Uživatel shodně prohlašují, že osobní údaje, které jim budou sděleny v souvislosti s uzavřením Smlouvy, budou použity pouze za účelem plnění závazků ze Smlouvy a nebudou poskytnuty jakémukoli jiné třetí osobě bez souvislosti se Smlouvou.

## 12. Ostatní ujednání

12.1. Uživatel může převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na jinou osobu, která je schopna dodržovat závazky ze Smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy na kteroukoli třetí osobu bez souhlasu Uživatele.

12.2. Uživatel a Poskytovatel se dohodli, že doručování písemností jedné smluvní strany je účinné dnem doručení druhé smluvní straně nebo náhradním doručením podle příslušných ustanovení § 45 a násl. zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, v platném znění.

12.3. Dodatky a změny Smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou, a to buď písemnou dohodou Uživatele a Poskytovatele nebo je Poskytovatel může provést jednostranně v souladu s těmito Podmínkami.

12.4. Poskytovatel má právo Podmínky změnit s tím, že je povinen tuto změnu oznámit Uživateli. Pokud taková změna vede ke zhoršení kvality Služby nebo výrazně mění práva a povinnosti stran v neprospěch Uživatele, je Uživatel nejpozději do 15 kalendářních dní ode dne, kdy mu byla zamýšlená změna oznámena, oprávněn Smlouvu vypovědět, a to s výpovědní lhůtou jeden měsíc, která běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem ve výpovědní lhůtě se bude řídit dosavadním znění Podmínek před jejich změnou.

12.5. Pokud je těmito Podmínkami sjednána písemná forma a doručení listiny, je tato forma a způsob doručení dodržen i v případě, že bude listina zaslána elektronickou poštou, jejíž doručení bude potvrzeno druhou stranou.

### 13. Závěrečná ujednání

13.1. Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem se řídí zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, v platném znění a občanským zákoníkem v platném znění.

13.2. Pokud se některé ustanovení těchto Podmínek liší od ustanovení sjednaného ve Smlouvě, pak ujednání ve Smlouvě má vždy přednost před úpravou uvedenou v těchto Podmínkách.

13.3. Smlouva bude vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž Uživatel a Poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.

13.4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto Podmínek neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto Podmínek, která zůstávají platná a účinná. Poskytovatel a Uživatel se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

13.5. Jednotlivá ustanovení těchto Podmínek se řídí a vykládají v souladu s platnými a účinnými právními předpisy České republiky.

13.6. Ukončení platnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Uživatelem.

13.7. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1.11.2020.