

# Všeobecné podmínky poskytování datových služeb prostřednictvím sítě 4servis provozované fyzickou osobou Michalem Kolmanem (dále Všeobecné podmínky)

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Služby dle osvědčení o podnikání v elektronických komunikacích č. 418 jsou provozovány jako veřejné.

## 2. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK

2.1. Fyzická osoba Michal Kolman (dále provozovatel sítě) bude zákazníkovi na základě těchto Všeobecných podmínek poskytovat datové služby (dále jen "služby") sítě 4servis (dále jen "sít"), podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů, na území České republiky (dále jen "ČR") v oblastech pokrytých příslušným radiovým signálem v rozsahu uvedeném v aktuálním Ceníku služeb FO Michala Kolmana (dále jen "Ceník služeb").

## 3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

3.1. Zákazník a provozovatel sítě berou na vědomí, že v okamžiku, kdy zákazník poprvé využije služeb (prvním přihlášením do sítě) poskytovaných provozovatelem sítě 4servis, dochází k uzavření "Smlouvy o poskytování datových služeb sítě 4servis" a tento okamžik je současně datem zahájení poskytování služeb sítě 4servis. Není-li součástí Smlouvy je Ceník služeb umístěn na webových stránkách [www.4servis.cz](http://www.4servis.cz). Výběr konkrétního tarifu závisí na technických podmínkách přípojného místa. Možnost zřízení služby si lze ověřit na kontaktním telefonním čísle 721924878.

## 4. PRÁVA A ZÁVAZKY PROVOZOVATELE SÍTĚ

4.1. Provozovatel sítě se zavazuje:

4.1.1. udržovat síť 4servis v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality předpokládané příslušným Všeobecným oprávněním,

4.1.2. odstraňovat závady vzniklé v síti 4servis co nejdříve, bude-li to technicky možné nejpozději do jednoho týdne. Stejně bude provozovatel sítě postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu obchodního zákoníku (vyšší moc),

4.1.3. informovat o změnách cen služeb a o podstatných změnách v poskytování nebo užívání služeb co nejdříve, a to především prostřednictvím webových stránek umístěných na adrese [www.4servis.cz](http://www.4servis.cz), elektronickou poštou, telefonicky, či jinou, přiměřeně vhodnou formou

4.1.4. poskytovat službu připojení k internetu s následujícími parametry. Inzerovaná rychlost (uváděná v ceníku) stahování a odesílání 100%, maximální rychlost stahování a odesílání 100%. Běžně dostupná rychlost stahování a odesílání 60%, minimální rychlost stahování a odesílání 30%. Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji. Vliv parametrů kvality (rychlosti), které jsou popsány výše na službu přístupu k internetu je takový, že čím vyšší

je rychlost, tím rychlejší je přístup k internetu, tedy se např. rychleji stahují soubory, spouští videa apod. Naopak, čím nižší je rychlost, tím pomalejší je přístup k internetu a tím pomaleji se stahují soubory apod.

4.2. Provozovatel sítě je oprávněn:

4.2.1. změnit přihlašovací údaje zákazníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů za účelem zajištění integrity a bezpečnosti sítě a zákazníka (jeho údajů) i bez souhlasu zákazníka,

4.2.2. činit opatření řízení provozu, která mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany provozovatele sítě. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.

4.2.3. odstoupit od smlouvy v případě opakovaného (nejméně 3x) či kontinuálního podstatného porušování Všeobecných podmínek, jímž se rozumí zejména nadměrné zatěžování sítě či jiné negativní ovlivňování provozu sítě, ohrožování její integrity a bezpečnosti (dojde k porušení čl. 5.2 VOP).

## **5. PRÁVA A ZÁVAZKY ZÁKAZNÍKA**

5.1. Zákazník je oprávněn:

užívat služby sítě 4servis v rozsahu čl. 2.1,

5.1.2. obracet se se svými připomínkami, hlášeními poruch a žádostmi na kontaktní telefon +420 721924878 (kontaktní osoba Michal Kolman)

5.1.3. umožnit užití služeb uživateli a/nebo třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem provozovatele sítě

5.1.4. V případě uzavření smlouvy distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory provozovatele sítě je spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Při uzavření smlouvy distančním způsobem dává tímto zákazník provozovateli sítě výslovně souhlas se zřízením služby bezodkladně po uzavření smlouvy. Provozovatel sítě je povinen zaslat bezodkladně uzavřenou smlouvu či její změnu v elektronické nebo listinné podobě spotřebiteli. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u provozovatele sítě. Spotřebitel je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.

5.2. Zákazník se zavazuje:

5.2.1. Užívat služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným osobám. Negativně ovlivnit provoz sítě, či kvalitu poskytovaných služeb jiným osobám může například, provozování služeb pro trvalé připojení www, ftp, nebo i jiných serverů, či nadměrné stahování dat, zákazníkem.

5.2.2. užívat služeb pouze prostřednictvím zařízení schválených pro provoz v ČR,

5.2.3. platit za poskytnuté služby v souladu s Všeobecnými podmínkami, zejména čl. 6. Všeobecných podmínek,

5.2.4 nevyužívat síť v souvislosti s teroristickými útoky, dětskou pornografií, distribucí drog, zprostředkováním a provozováním prostituce, nelegálním mezinárodním obchodem, nepoužívat síť k hackování jiných počítačů a jiným činnostem, které jsou v rozporu s platným právním řádem ČR a EU.

5.2.5 oznamovat provozovateli sítě změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla nebo bydliště, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přiměřeném předstihu nejpozději však do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Provozovatel sítě může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů.

## **6. CENY A PLATBY**

6.1. Službu je možno užívat po celou dobu placeného období. Placené období začíná běžet od prvního dne užívaného období (kalendářní měsíc). Ceny služeb a délky placených období jsou uvedeny v aktuálním ceníku služeb. Aktuální ceník služeb je k dispozici na webových stránkách [www.4servis.cz](http://www.4servis.cz)

6.2. Služba se hradí bankovním převodem , nebo hotově dle dohody obou stran, doklad musí být označený variabilním symbolem zákazníka

6.3. Variabilní symbol zákazníka je přidělen smlouvou (číslo smlouvy)

6.4. Provozovatel sítě vystavuje zákazníkovi daňový doklad za čerpání služeb v elektronické podobě, který je dostupný u provozovatele sítě popřípadě zasílán elektronicky na email zákazníka.

## **7. SHROMAŽĎOVÁNÍ A UŽITÍ INFORMACÍ O ÚČASTNÍCÍCH**

7.1. Provozovatel sítě vede aktuální evidenci svých zákazníků obsahující technické a kontaktní údaje zákazníka, které zpracovává manuálně a je oprávněn tyto údaje užívat v souladu s právním řádem ČR pro účely provozování a ochrany sítí, poskytování datových služeb a služeb s nimi souvisejících, pro účely nabízení obchodu a služeb, pro marketingové a obchodní účely, a pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů nebo sjednané se zákazníkem, to vše v rozsahu, v jakém byla poskytnuta zákazníkem. Provozovatel sítě je oprávněn nadále zpracovávat jméno, příjmení, adresu a kontaktní údaje zákazníka i po vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu pro účely nabízení obchodu a služeb, ledaže by subjekt údajů, který je fyzickou osobou, prokazatelně doručil provozovateli sítě svůj písemný nesouhlas.

7.2. Provozovatel sítě je oprávněn poskytnout data o subjektech údajů uvedená v čl. 7.1 těm osobám , které provozovatele sítě zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy, event. se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování datových služeb a služeb s nimi souvisejících či na provozování a údržbě systémů, prostřednictvím kterých se takové služby subjektům údajů poskytují.

7.3. Provozovatel sítě se zavazuje, že s údaji vedenými v evidenci dle čl. 7.1 bude nakládat pouze v souladu s tímto článkem 7, bude zajišťovat jejich náležitou ochranu a kromě případů uložených nebo umožněných zákonem nebo dohodnutých se subjektem údajů je nebude sdělovat třetím osobám. Práva a povinnosti provozovatelů, zpracovatelů a subjektů osobních údajů jsou obsaženy v obecně závazných právních předpisech.

## **8. REKLAMACE**

8.1. Velká trvalá odchylka a velká opakující se odchylka, rovněž i pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti, mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a v případech definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, má zákazník právo na reklamaci poskytované služby. Reklamaci

vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamaci poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamační se provádí písemně u provozovatele sítě, případně i jiným způsobem, pokud to provozovatel sítě umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamační nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti.

8.2. V případě vadného fungování zařízení, odchylky od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat přijímací zařízení. Reklamační se provádí písemně u zástupce provozovatele sítě, případně i jiným způsobem, pokud to provozovatel sítě umožňuje.

8.3. Provozovatel sítě je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyzooměn o vyřízení reklamační do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud uživatel nebude s vyřízením reklamační souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamační uplatnit námitky proti vyřízení reklamační u Českého telekomunikačního úřadu.

8.4. V případě, že bude reklamační poskytnutých služeb shledána oprávněnou, bude podle charakteru vadně poskytnuté služby, nahrazena poměrná část ceny za služby do 30 dnů od vyřízení reklamační, připsáním odpovídající částky na kreditní účet zákazníka.

## **9. OMEZENÍ, PŘÍPADNĚ VYŘAZENÍ SÍTĚ Z PROVOZU**

9.1. Provozovatel sítě je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování služeb ze závažných technických nebo provozních důvodů.

9.2. Provozovatel sítě je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služeb, pokud zákazník porušuje Všeobecné podmínky, např. práva a povinnosti uvedené v čl. 5.1.3, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.4, je vůči provozovateli sítě v prodlení s úhradou za služby nebo zařízení, je důvodně podezřelý, že zákazník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá služeb, pokud zákazník odmítl složit zálohu či poskytnout jinou záruku stanovenou Provozovatelem sítě. Za zneužívání služeb se považuje i užívání služeb jiným způsobem než uvedeným ve Všeobecných podmínkách, popř. způsobem, který není v souladu s Všeobecnými podmínkami. V takovém případě, je provozovatel sítě oprávněn neprodleně deaktivovat všechny služby poskytované zákazníkovi, nevyčerpané úhrady zákazníka propadají ve prospěch provozovatele sítě a jejich hodnotu provozovatel sítě nevrací.

9.3. Pokud zákazník využívá od provozovatele sítě i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí – důsledky snížení rychlosti jsou popsány v čl. 9.4. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb provozovatele sítě neporušuje smlouvu

9.4. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrávat vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.

9.5. Zákazník bere na vědomí, že oblasti pokrytých příslušným radiovým signálem, jsou oblasti s pravděpodobným výskytem příslušného radiového signálu. Provozovatele sítě nezaručuje, že v oblastech s deklarovaným pokrytím, zákazník vždy dosáhne připojení k síti. Provozovatel sítě neodpovídá za zhoršení kvality přenosu (služeb) fyzikálními vlivy anebo charakterem použitých technologií. Dále není provozovatel sítě odpovědný za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen "nefungování") sítě Internet, které nemůže ovlivnit.

9.6. Provozovatel sítě může omezit nebo přerušit poskytování služeb v případě krizových situací, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, epidemií a v případě, že provozovatel sítě k takovému omezení nebo přerušení bude povinen dle rozhodnutí státního orgánu ČR či EU.

## **10. TRVÁNÍ SMLOUVY**

10.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

10.2. Smlouvu lze vypovědět písemně z důvodu nesouhlasu se změnou Všeobecných podmínek ve lhůtě ode dne zveřejnění změny Všeobecných podmínek do dne nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Všeobecných podmínek na základě změny právní úpravy.

10.3. Smlouvu lze písemně vypovědět kdykoliv, s jednoměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet dnem doručení písemné výpovědi provozovateli sítě.

10.4. Nevýčerpané úhrady zákazníka propadají ve prospěch provozovatele sítě a jejich hodnotu provozovatel sítě nevrací.

## **11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY**

11.1. Provozovatele sítě odpovídá za škodu způsobenou v důsledku porušení právních povinností, které nejsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách, pouze pokud k takovému porušení došlo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo obchodních zástupců provozovatele sítě.

11.2 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně provozovatele sítě, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se zákazníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Nemůže-li zákazník využívat služby v důsledku poruchy na zařízeních provozovatele sítě, má právo na náhradu za nefunkční službu přepočítanou na dny, a to v případě, že porucha trvala déle než 24 hodin. Vrácení poplatků musí zákazník uplatnit do 10 pracovních dnů od nahlášení poruchy, jinak jeho právo zaniká. To vždy skrze provozovatele sítě.

11.3. Provozovatel sítě neodpovídá za:

11.3.1. škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části,

11.3.2. ušlý zisk,

11.3.3. škodu vzniklou odcizením nebo vyzrazením přístupových kódů zákazníka.

11.3.4. škodu, která vznikne jako důsledek použité technologie. Komunikace prostřednictvím sítě INTERNET není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, nebo ztraceny, mohou existovat určité aplikace,

prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení zákazníka. (např. umožnění přístupu třetí osoby k elektronickým datům anebo zařízením zákazníka),

11.4. Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne provozovateli sítě porušením ustanovení Všeobecných podmínek zákazníkem anebo uživatelem (třetí osobou) nebo použitím zařízení, které ruší síť, dále v důsledku neoprávněného zásahu do programového vybavení potřebného pro užívání služeb nebo použitím jiného zařízení neschváleného pro provoz v ČR. To vždy skrze provozovatele sítě.

## **12. ZMĚNA A PLATNOST VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK**

12.1. Provozovatel sítě je oprávněn Všeobecné podmínky v přiměřeném rozsahu měnit, přičemž je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Všeobecných podmínek uveřejnit informaci o takové změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup a zároveň je provozovatel sítě povinen účastníka informovat o takovém uveřejnění, způsobem, který si zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování.

12.2. Pokud zákazník do dne nabytí účinnosti změny Všeobecných podmínek "Smlouvu o poskytování datových služeb sítě 4servis" v souladu s čl. 10.2 nevyhoví, má se za to, že se změnou Všeobecných podmínek souhlasí.

12.3. Všeobecné podmínky platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu a případně i po jeho skončení, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků z něho plynoucích.

## **13. PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST**

13.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem ČR.

13.2. Příslušnost soudu je dána občanským soudním řádem č. 99/1963 Sb., v platném znění. Soudem příslušným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud místně příslušný podle sídla provozovatele sítě.

13.3. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz). V případě sporu ohledně jiných služeb provozovatele sítě, se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

## **14. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

14.1. Za písemné úkony ze strany provozovatele sítě se považují i právní úkony doručené druhé smluvní straně poštou, poslem, faxem, elektronickou poštou, zprávou SMS.

14.2. V pochybnostech o tom, zda služba byla poskytnuta nebo zda byl úkon (zpráva, výzva, upomínka atp.) proveden, je rozhodující výpis z provozu systému provozovatele sítě.

14.3. Platná verze Všeobecných podmínek je vyvěšena na internetových stránkách zástupce provozovatele sítě [www.4servis.cz](http://www.4servis.cz).

14.4. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.

14.5. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2021.