

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Marsnet s.r.o., Revoluční 349, 66453 Újezd u Brna. Tel. 604 685 582 [www.marsnet.cz](http://www.marsnet.cz)

### 1. Předmět všeobecných obchodních podmínek

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran poskytovatele – společnosti Marsnet s.r.o. (dále jen „poskytovatel“) a zákazníka při poskytování služeb elektronických komunikací (dále v textu jen „Služba“ nebo „Služby“), vznikajících na základě uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“). Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy. Pokud dojde k nesouladu smluvních ustanovení obsažených ve VOP a ve Smlouvě, přednost mají vždy smluvní ustanovení obsažená ve Smlouvě.

### 2. Postup před uzavřením Smlouvy a při uzavírání Smlouvy

#### 2.1. Postup před uzavřením Smlouvy:

Před uzavřením Smlouvy má potenciální zákazník možnost dozvědět se na webových stránkách poskytovatele [www.marsnet.cz](http://www.marsnet.cz), a na telefonické lince +420 604 685 582, níže uvedené údaje, které jsou součástí VOP:

-poskytovatelem Služby je společnost Marsnet s.r.o., IČ: 05334861, sídlem Revoluční 349, 664 53 Újezd u Brna, vedená v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, sp. zn. C 94778

-adresa webových stránek poskytovatele je [www.marsnet.cz](http://www.marsnet.cz), emailová adresa pro doručování písemností je [marsnet@seznam.cz](mailto:marsnet@seznam.cz), poštovní adresa pro doručování písemností je Revoluční 349, 664 53 Újezd u Brna

-poskytovatel poskytuje služby elektronických komunikací uvedené na webových stránkách poskytovatele, a obsažené ve VOP poskytovatele dostupné na webových stránkách poskytovatele, za smluvní cenu, kterou poskytovatel sjednává vždy v konkrétním případě s konkrétním zákazníkem, jinak dle obecně platného ceníku služeb, který je dostupný na webových stránkách poskytovatele, v obecně platném ceníku služeb jsou uvedeny všechny náklady na dodání Služby, s dodáním plnění nejsou spojeny jiné náklady, než ty obsažené ve smlouvené ceně a uvedené v ceníku dostupném na shora uvedených webových stránkách poskytovatele

-vyúčtování Služeb provádí poskytovatel za příslušné zúčtovací období uvedené ve Smlouvě, způsob platby za Služby je stanoven bezhotovostní platbou na poskytovatelem vystavený daňový doklad se splatností dohodnutou mezi dodavatelem a zákazníkem ve Smlouvě, jinak 10 dní od doručení, s uvedením variabilního symbolu daňového dokladu, na který je plněno, daňové doklady jsou doručovány buď emailovou zprávou, nebo v tištěné formě prostřednictvím provozovatele poštovních služeb dle volby zákazníka

-v případě, že ze strany poskytovatele bude zákazníkovi poskytnuto vadné plnění, je zákazník povinen písemně uplatnit reklamaci nejpozději do 2 měsíců od zjištění vady nebo vyúčtování vadné ceny, poskytovatel je povinen vady odstranit nejpozději do 30ti dnů od doručení reklamace zákazníka, v případě uznání reklamace bude zákazníkovi poskytnuta sleva způsobem a ve výši stanovených ve VOP. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/> (dále jen „ČTÚ“). V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

-Smlouva uzavřená mezi poskytovatelem a zákazníkem je sjednána na dobu určitou nebo neurčitou dle typu Smlouvy, v případě uzavření Smlouvy na dobu určitou je doba plnění ujednána v délce trvání 24 měsíců od uzavření Smlouvy. Možnosti a způsob prodloužení Smlouvy uzavřené na dobu určitou jsou stanoveny v čl. 2.3. VOP. Po tuto dobu trvání lze Smlouvu ze strany zákazníka vypovědět způsobem a ve lhůtě jako Smlouvu na dobu neurčitou a poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy

-poskytovatel zákazníkovi poskytuje poučení o možnosti odstoupit od Smlouvy, jak ve VOP přístupných na webových stránkách poskytovatele, tak uvedením ve Smlouvě formou sdělení Informací povinně sdělovaných spotřebiteli před uzavřením Smlouvy, rovněž dostupného na webových stránkách poskytovatele.

- Služby poskytované poskytovatelem na základě uzavřené Smlouvy:

1) Poskytování datových služeb (internetového připojení) - veřejná služba el. Komunikací pevného připojení prostřednictvím komunikační sítě, poskytovaná bezdrátově v bezlicenčních pásmech a pomocí metalického vedení

## 2.2. Uzavření smlouvy:

Smlouva, jejímž předmětem je poskytování Služeb dle volby zákazníka, je uzavírána vždy v písemné formě. Pro uzavření Smlouvy je poskytovatel oprávněn vyžadovat po zákazníkovi tyto údaje: jméno a příjmení, bydliště, datum narození, případně rodné číslo, telefonní číslo a adresu emailové pošty, případně adresu sídla podnikání, obchodní firmu nebo název, identifikační číslo, adresu sídla, případně adresu sídla organizační složky či provozovny, jméno a příjmení osoby oprávněné jednat za společnost, jméno a příjmení osoby kontaktní, telefonní číslo, adresu elektronické pošty. Na žádost poskytovatele je zákazník povinen tyto údaje doložit předložením platného občanského průkazu či jiným dokladem totožnosti. Rozsah, účel a podmínky zpracování výše uvedených údajů o zákazníkovi jsou upraveny v čl. 3.3. I) VOP.

## 2.3. Doba trvání smlouvy:

2.3.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo určitou, údaj o délce trvání smluvního vztahu je uveden ve Smlouvě. V případě uzavření Smlouvy na dobu určitou je Smlouva uzavřena na dobu 24 měsíců ode dne uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena v okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami. Zahájení fakturace je uvedeno ve Smlouvě. Do zahájení fakturace poskytuje poskytovatel zákazníkovi Služby zdarma.

2.3.2. Za účelem prodloužení délky trvání Smlouvy na dobu určitou musí být mezi oběma smluvními stranami nejpozději jeden měsíc před uplynutím doby, na kterou je Smlouva na dobu určitou sjednána, sepsán písemný dodatek ke Smlouvě. Smlouvu lze prodloužit tímto způsobem i opakovaně, v jednotlivých případech však nejdéle na dobu 24 měsíců.

2.3.3. Pokud nedojde k prodloužení doby, na kterou je Smlouva uzavřena způsobem uvedeným v čl. 2.3.2. Smlouvy, avšak po uplynutí doby, na kterou byla Smlouva sjednána, bude poskytovatel nadále poskytovat zákazníkovi Služby dohodnuté ve Smlouvě a zákazník tyto bude nadále čerpat, dojde k automatické změně Smlouvy na Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou za jinak shodných smluvních podmínek dohodnutých ve Smlouvě.

2.3.4. Poskytovatel je povinen umožnit v individuálním případě i uzavření Smlouvy na dobu nejvýše 12 měsíců, tím není vyloučena možnost uzavření Smlouvy na delší dobu, pokud o to zákazník požádá.

## 2.4. Ukončení smlouvy:

### 2.4.1. Smlouvu je možné ukončit:

a) písemnou dohodou smluvních stran ke dni uvedeném v této dohodě

b) písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran zaslané druhé smluvní straně, výpovědní lhůta je smluvními stranami ujednána na 30 dní, výpovědní lhůta začíná běžet dnem, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď Smlouvy zasílá zákazník formou doporučeného dopisu na administrativní podporu poskytovatele na adrese: Marsnet s.r.o., Revoluční 349, Újezd u Brna 664 53. Po dobu výpovědní lhůty jsou všechny smluvní strany povinny plnit své smluvní povinnosti. V případě výpovědi Smlouvy na dobu určitou, v době trvání uvedené v čl. 2.3.1 Smlouvy ze strany zákazníka, je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši jedné dvacetiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy.

c) písemným odstoupením, ale pouze na základě níže uvedených důvodů:

### 2.4.2. Odstoupení od Smlouvy

#### 2.4.2.1. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy:

-ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy mu poskytovatel začal poskytovat smlouvenou Službu,

-v případě, že mu poskytovatel nedodal bez udání důvodu Služby déle než 30 dní,

-v případě, že poskytovatel nezačal poskytování Služeb bez udání důvodu,

-v případě změny smluvních podmínek, která by měnila podstatné náležitosti Smlouvy (§ 63 odst. 1 písm. c) až q) zákona o elektronických komunikacích), zejména pak pokud by zhoršovala postavení zákazníka, je zákazník oprávněn ukončit Smlouvu formou odstoupení ke dni nabytí účinnosti této změny, o čemž musí poskytovatele písemně předem informovat.

Zákazník není oprávněn odstoupit od Smlouvy z důvodu změny smluvních podmínek, které poskytovatel změní, z důvodu změny právní úpravy nebo z důvodu toho, že byl vyzván k jejich změně prostřednictvím rozhodnutí ČTÚ vydaného dle §67 a násl. zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu;

tyto změny budou zákazníkovi zaslány minimálně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti, způsobem, který si zákazník ve Smlouvě zvolil pro zasílání vyúčtování.

2.4.2.2. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy, pokud zákazník níže uvedeným závažným způsobem porušil smluvní podmínky:

- a) zákazník neuhradil platby na vyúčtování Služeb či provede jen částečné úhrady a dluh přesáhne částku rovnající se výši 3 měsíčních vyúčtování Služeb;
- b) poskytovatel zjistí, že zákazník sdělil nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (čl. 2.2.VOP);
- c) zákazník porušil ustanovení čl. 3.3 písm. a) VOP nebo čl. 3.3 písm. g) VOP
- d) z důvodu objektivní nemožnosti plnění na straně poskytovatele

### 3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Poskytovatel se zavazuje:

- a) poskytovat Službu a to nepřetržitě po všechny dny v roce a to v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích (č. 127/2005 Sb.) a opatřeními vydanými Českým telekomunikačním úřadem.
- b) Zaručená úroveň kvality je současně nabízenou úrovní kvality Služeb; minimální, maximální a běžně dostupná rychlost služby je uvedena ve smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb a v Specifikaci rychlosti služeb přístupu k internetu uvedené na [www.marsnet.cz/dokumenty](http://www.marsnet.cz/dokumenty)
- c) V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamací 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. Reklamace se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to poskytovatel umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyzooměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.
- d) udržovat síť v řádném technickém stavu a provádět její opravy neprodleně po zjištění závad tak, aby tyto závady byly odstraněny nejpozději do 5ti pracovních dnů;
- e) zveřejňovat změny smluvních podmínek, minimálně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti a v této lhůtě je i zaslat zákazníkovi,

způsobem, který si zákazník ve Smlouvě zvolil pro zasílání vyúčtování;

f) poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování objednaných Služeb uvedených ve Smlouvě ve lhůtě v ní uvedené;

g) poskytovatel poskytuje zdarma služby zákaznické podpory pouze ke sjednaným Službám a to zejména za účelem hlášení odstranění poruch. Vzniklé poruchy je možné ohlásit emailem na marsnet@seznam.cz.

3.2. Poskytovatel je oprávněn:

a) omezit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou:

-k realizaci příslušných opatření či pravomocných rozhodnutí vydaných příslušným správním orgánem;

-z odstranění následků způsobených vyšší mocí (živelné pohromy apod.);

-k realizaci nutné údržby systému-časy jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele;

- v případě prodlení zákazníka s úhradou za poskytované Služby (čl. 5 písm. g) VOP).

b) v rámci poskytovaných Služeb zavést níže uvedené postupy s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, z důvodu zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení:

-provoz na páteřní datové síti je neustále monitorován poskytovatelem a její kapacita je navržena s více jak 50% rezervou

Shora uvedená opatření mají následující vliv na kvalitu poskytovaných Služeb:

-v případě naplnění kapacity připojení u datových Služeb (zejména u bezdrátového přístupového bodu) dochází k rovnoměrnému omezení rychlosti připojení všech aktivních uživatelů bodu

c) přijmout níže uvedená opatření v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení a zranitelnosti:

-na dobu nezbytně nutnou přerušit poskytování Služby

-na dobu nezbytně nutnou odepřít přístup ke Službě

d) Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem 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 poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.

e.) 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 přehrát 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 případech vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

f.) Pokud zákazník využívá od poskytovatele 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 článku 3.2 bod e). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

### 3.3. Zákazník se zavazuje:

a) neprovádět žádné změny v nastavení poskytované Služby, či jiných parametrů souvisejících s poskytováním Služby, které by měly za následek poruchu nebo její zneužití.

b) telefonicky hlásit poskytovateli poruchy v předmětu poskytování Služby bez zbytečného odkladu a to prostřednictvím telefonního čísla +420 604 685 582 nebo prostřednictvím emailu na adrese: marsnet@seznam.cz.

c) zákazník souhlasí s tím, že Smlouva může být postoupena třetí osobě při zachování všech sjednaných smluvních podmínek;

d) zákazník prohlašuje, že má souhlas s umístěním přípojného místa od majitele objektu, dále že sám s umístěním souhlasí, zákazník umožní takovéto připojení (uložení kabelů, přístup k technologii);

e) zákazník se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy;

f) zákazník je povinen včas sdělit poskytovateli jakoukoli změnu osobních a kontaktních údajů, zejména doručovací adresu, telefonní a emailový kontakt;

g) zákazník se zavazuje neposkytovat připojení k internetu třetím osobám, a to ať za úplatu či bezúplatně;

h) zákazník je povinen při užívání Služeb poskytovatele nezasahovat do jeho zařízení a neměnit jejich nastavení, stejně tak se zavazuje nepoužívat zařízení pro provoz v rámci sjednané Služby, která není poskytovatelem schválena;

i) zákazník se zavazuje neuskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání a neužívat nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě nebo dalších osob;

j) zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že emailová komunikace se považuje za platný komunikační kanál, tzn. oznámení a sdělení zaslaná poskytovatelem na emailovou adresu zákazníka se považují za řádně doručená. Zákazník je povinen prokazatelně informovat poskytovatele o změně své emailové adresy. Zákazník je rovněž povinen pravidelně kontrolovat svou emailovou schránku a číst nové došlé emailové zprávy od poskytovatele;

k) zákazník si zvolí způsob doručování vyúčtování ve Smlouvě. Vyúčtování za Služby lze zasílat v elektronické podobě na emailovou adresu zákazníka, toto elektronické vyúčtování plně nahrazuje písemné vyúčtování zasláné poštou nebo faxem nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb; v případě doručování prostřednictvím provozovatele poštovních služeb je zákazník povinen hradit poskytovateli paušální poplatek na pokrytí nákladů souvisejících se zasláním papírové verze dle obecně platného ceníku dostupného na webových stránkách provozovatele. Zákazník tímto dává souhlas k tomu, aby poplatek za zaslání vyúčtování provozovatel zahrnul do vyúčtování Služeb;

l) zákazník bere na vědomí, že v souladu s § 41 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, je poskytovatel tzv. univerzální služby povinen vést a aktualizovat účastnický seznam podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby. Tento seznam je povinen poskytovatel univerzální služby poskytnout na vyžádání účastníkovi. Poskytovatel telefonní služby je povinen vést účastnický seznam obsahující identifikační údaje účastníků, k jejichž zveřejnění dali tito souhlas.

Zákazník ve Smlouvě uvede, zda souhlasí se zveřejněním svých osobních údajů a jeho kontaktování za účelem marketingu v rámci účastnických seznamů dle §41 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., zákona o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů. Veškeré osobní údaje zákazníka, které jsou poskytovateli sděleny, nebudou bez souhlasu zákazníka poskytnuty třetím osobám ani jiným subjektům a bude s nimi nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Pokud dá ve Smlouvě zákazník výslovný souhlas k tomu, aby poskytovatel evidoval pro účely účastnických seznamů jeho osobní údaje, bude se jednat o následující údaje:

-jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo, adresa elektronické pošty, případně adresa sídla podnikání,

-obchodní firma nebo název, identifikační číslo, adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky či provozovny, telefonní číslo, adresa elektronické pošty.

Poskytovatel na základě písemné žádosti zákazníka zajistí bezplatně změnu, doplnění nebo odstranění údajů z účastnických seznamů, účastník může v účastnickém seznamu uvést požadavek, aby nebyl kontaktován za účelem marketingu,

Poskytovatel zpracuje, uchovává a předává oprávněné osobě (poskytovateli univerzální služby) identifikační údaje zákazníka pro účely zveřejnění v seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně minimálních dalších identifikačních údajů nebo pro účely databází, podle nichž se poskytují informace o telefonních číslech, a dále v účastnickém seznamu všech podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní

služby, to vše na základě žádosti zákazníka a v rozsahu, se kterým zákazník souhlasil,

Zákazník potvrzuje, že byl řádně seznámen s účastnickým seznamem i seznamem účastníků, včetně elektronických verzí a účelu, jakož i dalších možností využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu.

m) zákazník je povinen umožnit ke dni skončení platnosti Smlouvy demontáž technického vybavení v majetku poskytovatele, které sloužilo k zřízení přípojného místa;

n) zákazník odpovídá za veškeré technické vybavení specifikované v příloze č.1 Smlouvy– „Předávací protokol“. V případě jeho zcizení nebo zničení jím nebo třetí osobou je povinen škodu na zařízení uhradit poskytovateli, s výjimkou zásahu vyšší moci;

o) v případě zcizení, nebo vandalského poškození zařízení, uhradí zákazník poskytovateli náklady spojené s opravou nebo výměnou zařízení. Tyto vyčíslené náklady zašle provozovatel zákazníkovi fakturou, způsobem sjednaným pro zasílání vyúčtování dle Smlouvy.

#### 3.4. Zákazník je oprávněn

a) zákazník je oprávněn s ohledem na technické možnosti poskytovatele si zvolit heslo pro komunikaci, na jehož základě poskytovatel může zákazníkovi, popřípadě jeho zástupci, sdělovat informace o službách poskytovaných zákazníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých služeb; nezvolí-li si zákazník tímto způsobem heslo, nastaví zákazníkovi heslo poskytovatel a oznámí toto nastavení zákazníkovi.

#### 4. Cena za poskytnuté služby, její vyúčtování, platební podmínky, smluvní sankce

a) aktuální cena za Služby, které poskytuje poskytovatel, včetně servisních služeb a poplatků, je uvedena v obecně platném ceníku služeb zveřejněném na webových stránkách poskytovatele. V ceníku uvedené ceny služeb jsou cenami obecně platnými, nicméně rozhodující je vždy smluvní cena, kterou si poskytovatel a zákazník sjednají dohodou v rámci Smlouvy.

b) poskytovatel a zákazník se dohodli na smluvní ceně Služeb za kalendářní měsíc uvedené ve Smlouvě. Datum zahájení fakturace je uvedeno ve Smlouvě. Do data zahájení fakturace poskytuje poskytovatel zákazníkovi Služby zdarma.

c) poskytovatel provádí vyúčtování zpětně za předcházející zúčtovací období, kterým je jeden kalendářní měsíc, na základě vyúčtování vystaví zákazníkovi daňový doklad-fakturu za Služby poskytnuté v příslušném zúčtovacím období, která je zákazníkovi doručována na emailovou adresu nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb dle uvedení ve Smlouvě.

d) poskytovatel a zákazník se dohodli na způsobu úhrady za poskytované Služby bezhotovostní platbou zákazníka na bankovní účet poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy, na poskytovatelem vystavenou fakturu, jako variabilní symbol platby je zákazník povinen uvést číslo faktury, na kterou plní. Splatnost faktur je stanovena ve Smlouvě. V případě, že ve Smlouvě není datum splatnosti uvedeno, platí, že je faktura splatná ve lhůtě 10 dnů od jejího doručení. Za den úhrady platby se považuje den, ve který je částka připsána na bankovní účet poskytovatele uvedený v záhlaví Smlouvy

e) v případě prokazatelného neobdržení vystavené faktury zákazníkem, bude tato situace řešena individuálně

f) v případě prodlení zákazníka s úhradou faktury, má poskytovatel právo požadovat po zákazníkovi smluvní úroky z prodlení ve výši 0,05 % z celkové dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení

g) v případě, že se zákazník ocitne v prodlení s úhradou splatné faktury více než 30 dní, je poskytovatel oprávněn zaslat zákazníkovi výzvu k úhradě dlužné částky, v níž mu stanoví lhůtu k plnění v délce 10 dní od

doručení výzvy. Pokud zákazník dlužnou částku ani v této lhůtě neuhradí, je poskytovatel oprávněn dočasně pozastavit či omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Po dobu pozastavení poskytovaných Služeb nemá zákazník právo na slevu za dny, po které nebylo možné Službu používat v důsledku neplnění závazků zákazníka.

h) v případě, že zákazník neuhradí splatné platby vyúčtovaných Služeb, či provede jen částečné úhrady a dluh přesáhne částku rovnající se výši 3 měsíčních vyúčtování a dlužnou částku neuhradí ani ve lhůtě po doručení výzev k úhradě dle čl. 4 písm. g) těchto VOP, je poskytovatel oprávněn bez dalšího jednostranně odstoupit od smlouvy, a zároveň je zákazník povinen za toto závažné porušení smlouvy poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy a výše náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Výše náhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením je uvedeno v obecně platném ceníku poskytovatele přístupném na webových stránkách poskytovatele.

j) pokud Služby bylo možné využít jen částečně nebo je nebylo možné využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele a zákazníku tedy není dodržena zaručená úroveň kvality Služeb ze strany poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se zákazníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Za přerušení dodávky Služeb se nepovažuje omezení poskytování Služby či Služeb v důsledku porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy a jejích nedílných součástí zákazníkem. Poskytovatel není povinen uhrazovat zákazníkům náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Za snížení kvality/dostupnosti Služeb se nepovažuje snížení kvality či nedostupnost Služeb v době tzv. plánované pravidelné údržby na straně poskytovatele, která je stanovena na webových stránkách poskytovatele. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil zákazník nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení zákazníka. V těchto případech je zákazník povinen za odstranění závady uhradit cenu dle obecně platného ceníku služeb dostupného na webových stránkách poskytovatele.

k) v případě, že zákazník požaduje provádět servisní práce na jeho výpočetním systému nebo požaduje změny v nastavení datové linky, je tato služba účtována poskytovatelem hodinovou sazbou 350,- Kč /hodina. Za ostatní služby si poskytovatel účtuje částku, která je uvedena v ceníku poskytovatele dostupném na webových stránkách poskytovatele.

l) v případě, že poskytovatel bude zasílat zákazníkovi písemnosti prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, je oprávněn požadovat paušální úhradu za jednu písemnost v částce uvedené v obecně platném ceníku služeb přístupném na webových stránkách poskytovatele a tuto zahrnout do aktuálního vyúčtování Služeb

## 5. Reklamační řád

5.1. V případě vadného plnění poskytovaných Služeb či chybného vyúčtování ceny za poskytované Služby je zákazník oprávněn tyto reklamovat ve lhůtě nejpozději do 2 měsíců od zjištění této vady nebo dodání vyúčtování ceny za poskytnuté Služby. Po uplynutí této lhůty toto právo zaniká. Reklamace musí být učiněna písemně a ve lhůtě 2 měsíců od zjištění této vady nebo dodání vyúčtování ceny za poskytnuté Služby a doručena poskytovateli na emailovou adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla poskytovatele uvedenou v záhlaví Smlouvy.

5.2. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti dnů od doručení reklamace zákazníka. V případě nesouhlasu se způsobem vyřízení reklamace, je zákazník oprávněn podat ve lhůtě 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace námitku k Českému telekomunikačnímu úřadu.

5.3. V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou zákazníkovi ve lhůtě 1 měsíce od vyřízení reklamace vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované a to bezhotovostně na bankovní účet, ze kterého byla účastníkem částka odeslána nebo bude zákazníkovi poskytnuta sleva ve výši zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované v následujícím vyúčtování služeb.

5.4. V případě vlivu vyšší moci jako např. úder blesku, radiové rušení, výpadek el. energie, fiber-cut, budou případné reklamace nefunkčnosti Služeb řešeny individuální cestou.

6.5. Reklamace a poruchy v provozování služby se ohlašují na telefonním čísle provozovatele +420 604 685 582 nebo na emailové adrese poskytovatele: marsnet@seznam.cz.

## 6. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

6.1. Poskytovatel je oprávněn řídit provoz v síti a omezit nebo přerušit nepřetržité poskytování Služby i bez předchozího upozornění a to z těchto důvodů:

-důležitého obecného zájmu;

-jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit;

-v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu poskytovateli, zákazníkovi nebo třetí osobě, v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti;

-na nezbytně nutnou dobu potřebnou pro údržbu sítě;

-zákazník nezaplatí řádně a včas vyúčtované ceny za poskytnutou Službu ani po předchozím písemném upozornění s uvedeným termínem plnění dle čl. 4 písm. g) VOP;

-zákazník užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR;

-je důvodné podezření, že zákazník nebo třetí osoba zneužívala nebo zneužívá Služby poskytovatele;

-zákazník užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části.

6.2. Obnovení poskytování Služeb, které bylo omezeno nebo přerušeno v důsledku závažného porušení smluvních závazků zákazníka, může být provedeno až po úplném uhrazení všech dlužných částek včetně případných penále. Poskytovatel obnoví poskytování služeb nejpozději do 48 hodin od připsání částky odpovídající dlužným platbám (vč. penále) zákazníka na bankovní účet poskytovatele.

6.3. V případě omezení nebo přerušování Služby na více jak 6 hodin za kalendářní den z důvodů na straně poskytovatele, s výjimkou důvodů zapříčiněných vyšší mocí, má zákazník právo na slevu a to na jednu třicetinu z celkové měsíční fakturace Služby, není-li individuálně dohodnuto jinak.

6.4. Poskytovatel ukončí poskytování Služeb v případě skončení platnosti a účinnosti Smlouvy v důsledku právního úkonu obou smluvních stran či jedné smluvní strany.

## 7. Informace o omezeních týkajících se koncových zařízení

7.1. Zákazník není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Zákazník není oprávněn do zařízení poskytovatele jakkoliv zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům nemá od poskytovatele písemný souhlas, jinak odpovídá v plném rozsahu za škodu v této souvislosti vzniklou.

7.2. Zákazník je povinen zajistit pravidelné provádění revizí koncových zařízení osobami k takovým činnostem způsobilými a oprávněnými. Zákazník nesmí užívat zařízení neschválené pro provoz v ČR;

7.3. Zákazník se zavazuje nepřipojovat ke koncovému zařízení poskytovatele, ani k zařízení prostřednictvím kterého jsou Služby poskytovány, zařízení nesplňující požadavky bezpečnostních, technických a jiných norem nebo neschválená dle českých právních předpisů. Zákazník není oprávněn poskytovat Služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a zákazníkem písemně dohodnuto jinak.

7.4. Zákazník je povinen si zabezpečit hardwarové i softwarové prostředky včetně jejich instalace, vstupní a výstupní zařízení, včetně televizního přijímače (dále jen „zařízení zákazníka“) a jejich funkčnost a kompatibilitu se službou tak, aby bylo možné připojení ke koncovému bodu sítě poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz těchto zařízení zákazníka. Připojení

jiných zařízení než zařízení dodávaných poskytovatelem je možné jen na výlučnou odpovědnost zákazníka.

7.5. V případě připojení jiných zařízení než dodávaných poskytovatelem nenese poskytovatel odpovědnost za funkčnost služby a v případě nefunkčnosti, nedostupnosti či snížení dostupnosti služby negarantuje poskytovatel v těchto případech úroveň poskytovaných Služeb.

## 8. Závěrečná ustanovení

8.1. V případě změny VOP budou změněné VOP zákazníkovi zpřístupněny na webových stránkách poskytovatele a minimálně 1 měsíc před nabytím jejich účinnosti, způsobem, který si zákazník zvolil pro zasílání vyúčtování ve Smlouvě, bude o jejich změně vyrozuměn poskytovatelem.

8.2. V případě změny VOP, které bude poskytovatel povinen provést na základě změny obecně právních předpisů nebo rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, nemá zákazník právo odstoupit od Smlouvy.

8.3. VOP jsou vyvěšeny na webových stránkách poskytovatele.

8.4. V případě sporů týkajících se předmětu Smlouvy se smluvní strany zavazují řešit tyto přednostně dohodou, k jejich konečnému řešení je založena pravomoc a příslušnost Českého telekomunikačního úřadu dle § 129 zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

.....

Podpis zákazníka