

Všeobecné podmínky

pro poskytování služby elektronických komunikací fyzickou osobou Lubomír Sura IČ: 67480250 vedený u živnostenského úřadu Hradec Králové.

vydané v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „VOP“).

Článek I. – Předmět smlouvy, Rychlost, Odchyly, Řízení provozu

1. Všeobecné podmínky pro poskytování přístupu k síti Internet stanovují podrobně další ujednání mezi smluvními stranami Smlouvy o poskytování přístupu k síti Internet (dále jen „Smlouva“), tj. mezi Lubomírem Surou IČ: 67480250 Pod Loretou, 50351 Chlumec nad Cidlinou, Tel: 608323222, email: stack@stack.cz, www.stack.cz (dále jen „Poskytovatelem“) a Uživatelem. Kontaktním místem Poskytovatele je prodejna elektroniky Kozelkova 22, Chlumec nad Cidlinou. Tyto VOP jsou součástí smluvního ujednání mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
2. Poskytovatel se zavazuje umožnit objednavateli přístup do sítě Internet s možností využití veškerých služeb této sítě. Vymezený okruh Úživatelů tvoří fyzické a právnické osoby v dosahu koncových bodů sítě. Služba dále obsahuje přidělení neveřejné IP adresy. Rychlost stahování a odesílání dat je stanovena v samostatné příloze s názvem „Ceník služeb připojení k síti Internet“ zveřejněné na webových stránkách poskytovatele. Ceník služeb je průběžně aktualizován.
3. Inzerované rychlosti připojení k internetu jsou uváděny jako rychlosti maximální. Okamžitá rychlost může být ovlivněna použitou technologií a aktuálním vytížením sítě tabulka rychlostí je uvedena v ceníku, který je nendínou součástí smlouvy. Rychlosti a odchyly jsou definovány takto:
 - a: Minimální rychlost se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat a odpovídá alespoň 30% hodnoty rychlosti maximální.
 - b: Běžně dostupná rychlost odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti maximální a je dostupná v 95% času během jednoho kalendářního dne.
 - c: Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje 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.
 - d: Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat se považuje 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. Pro zjišťování výkonu služby je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu
4. V případě velké trvající nebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti má Uživatel, právo poskytovanou službu reklamovat.
5. Opatření řízení provozu je aplikováno pouze za účelem dodržení unijního a národního práva, zachování integrity a bezpečnosti sítě nebo zabránění přetížení sítě.

Článek II. – Cena

1. Uživatel se zavazuje hradit za tuto službu Poskytovateli každý měsíc cenu dle uzavřené smlouvy.
2. Cena je splatná na základě pravidelné platby, nebo na základě fakturace Poskytovatele
3. Poskytovatel bude pravidelně zasílat příslušné vyfakturování v elektronické podobě na emailovou adresu nebo v listinné podobě na fyzickou adresu Uživatele, uvedenou ve smlouvě. V případě pravidelné platby v ročním vyúčtování plateb.

4. V případě prodlení objednavatele je Uživatel povinen zaplatit kromě běžné ceny a příslušenství také smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Poskytovatel má nárok na smluvní pokutu, je-li doba prodlení delší než 10 dnů.
5. V případě, že prodlení objednavatele se zaplacením ceny za poskytnuté služby bude 7 a více dnů, je Poskytovatel oprávněn objednavateli bez dalšího upozornění pozastavit poskytování služby do doby, než Uživatel splatí celou dlužnou částku.
6. V případě nesrovnalostí ve Vyúčtování a provozu služby rozhoduje výpis provozu ze zařízení Poskytovatele.

Článek III. – Pronájem komunikačního zařízení

1. Poskytovatel může pronajmout komunikační zařízení po dobu trvání této smlouvy k osobnímu užívání za níže stanovených podmínek.
2. Nájemné za pronájem zařízení je zahrnuto v celkové ceně za službu.
3. Poskytovatel se zavazuje udržovat komunikační zařízení funkční pro potřeby uživatele.
4. Uživatel je povinen vrátit pronajaté komunikační zařízení do 7 dnů od ukončení této smlouvy Poskytovateli.
5. Pokud zákazník nesplní povinnost dle ust. čl. III. bod 4., může mu být za každý započatý den prodlení účtována smluvní pokuta 12 Kč/den včetně DPH. Účtování této smluvní pokuty započne osmým dnem od ukončení této smlouvy.
6. Zapůjčení a vrácení pronajatého komunikačního zařízení je možné v pracovní době na kontaktním místě Poskytovatele. Mimo pracovní dobu je možné zapůjčení a vrácení pouze po dohodě na tel. 608323222.

Článek IV. – Způsob hlášení poruchy a její řešení, reklamace

1. Uživatel je oprávněn nahlásit poruchu na kontaktní emailovou adresu stack@stack.cz nebo na kontaktní telefon 608323222 a to v pracovních dnech od 9.00 do 18.00 hod. Poskytovatel se zavazuje k řešení poruchy v co nejkratší době od jejího nahlášení. Opravu poruchy odstraní Poskytovatel sám, nebo opravu zajistí prostřednictvím třetí osoby.
2. V případě nahlášení poruchy a následném výjezdu Poskytovatele nebo pověřené třetí osoby na místo přístupu objednavatele, kde bude zjištěno, že porucha nevznikla na straně Poskytovatele (např. zavirovaný PC, odpojený kabel), je Poskytovatel oprávněn požadovat paušální náhradu nákladů za výjezd ve výši 450,- Kč. Hodinová sazba za odstranění poruchy, která nevznikla na straně Poskytovatele, je 450,- Kč. Počítá se každá započatá hodina.
3. V případě, že porucha bude zapříčiněna Poskytovatelem, Uživatel má právo písemně uplatnit nárok na slevu 100% z poměrné ceny za každý den trvání poruchy. Právo zákazníka využít reklamaci se řídí dle §64 odst. 7-12 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb.
4. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník, který je koncovým uživatelem popřípadě uživatelem oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu reklamaci, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
5. Reklamaci na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, popřípadě balíček podle § 63c, zákona č. 127/2005 Sb.. Jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytnuté služby, popřípadě balíčku vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, popřípadě balíčku. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Uživatel je povinen vyúčtování uhradit ve stanovené lhůtě splatnosti. Tím však není dotčeno právo uživatele požádat Český telekomunikační úřad o vydání rozhodnutí, kterým může být v odůvodněných případech rozhodnuto, že podání reklamace má odkladný účinek.

Článek V. – Práva a povinnosti

1. Poskytovatel je povinen zajišťovat co nejoptimálnější přístup k síti Internet s ohledem na její dostupnost v dané lokalitě závislé na řadě fyzikálních podmínek jako jsou míra rušení a útlum signálu, přenosová kapacita rádiového adaptéru, počet rádiových adaptérů současně připojených k jednomu přístupovému bodu

Poskytovatele, vzdálenost rádiového adaptéru od přístupového bodu sítě Poskytovatele, apod. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v celosvětové síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována. Poskytovatel není vzhledem k různým fyzikálním podmínkám v dané lokalitě odpovědný ani za 100% dostupnost k poskytované službě.

2. Uživatel je povinen při používání služby dodržovat tyto podmínky, obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s dobrými mravy. Nesmí ani využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat (spam, viry, atd.). Dále není oprávněn postupovat třetím osobám údaje pro čerpání služby (jméno a heslo, IP adresa, atd.) ani službu samotnou, není-li smlouveno jinak. Při užívání služby je Uživatel oprávněn používat pouze rádiové adaptéry, jejichž typ byl příslušným úřadem schválen nebo uznán. Uživatel nesmí měnit nastavení služby, ke kterým má přístup, bez svolení Poskytovatele (zejména IP adresy, zapojení kabelů, atd.).
3. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.
4. Zanikne-li závazek ze smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo ze smlouvy uzavřené na dobu neurčitou před uplynutím sjednané minimální doby trvání výpovědi nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, smí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud závazek ze smlouvy skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacatina součtu:
I.) měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání závazku ze smlouvy,
II.) minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání závazku ze smlouvy, nebo
III.) měsíčních paušálů nebo minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby trvání závazku ze smlouvy v případě smlouvy uzavřené na dobu neurčitou.

Článek VI. – Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou (není-li sjednáno jinak) a nabývá účinnosti dnem podpisu.
2. Podpis smlouvy lze nahradit přijetím první platby za služby.
3. Smlouvu lze ukončit dohodou nebo ji lze jednostranně vypovědět, přičemž 30 denní výpovědní doba počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Výpověď musí být zaslána buď písemně na kontaktní adresu Poskytovatele nebo elektronicky na kontaktní email Poskytovatele.
4. Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy se řídí právní řádem České republiky, především zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Spory mezi Poskytovatelem a Zákazníkem stran práv a povinností dle zákona o elektronických komunikacích nebo na jeho základě rozhoduje v souladu s ust. § 129 odst. 1 tohoto zákona Český telekomunikační úřad na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu. Zákazník spotřebitel má dále právo na mimosoudní řešení jeho sporu s Poskytovatelem, přičemž subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je: - Český telekomunikační úřad (<https://ctu.gov.cz>), pokud by šlo o spor kvůli službám elektronických komunikací či poštovním službám; - Česká obchodní inspekce (<https://coi.gov.cz/>) v ostatních sporech.
5. Poskytovatel je oprávněn z důvodu zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inflace, změny právních předpisů, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek Poskytovatele měnit smluvní podmínky (měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty, které tvoří obsah smlouvy) v částech týkajících se níže uvedených oblastí smluvních ujednání: cena služby; způsob a podmínky vyúčtování; způsob a podmínky plateb za služby; způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb; změna služby; rozsah práv a povinností Poskytovatele a objednavatele; doba trvání smlouvy a služby; způsob a podmínky ukončení smlouvy a služby; způsob doručování objednavateli; způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace; smluvní pokuty; odpovědnost za škodu; výhrady ve vztahu k právním předpisům; ujednání upravená právními předpisy, rozhodnutím soudu či správního orgánu; zpracování a uchovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na internetových stránkách Poskytovatele. Zároveň je Poskytovatel povinen informovat objednavatele o uveřejnění, a to na

kontaktní email objednavatele. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v §63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je Poskytovatel povinen informovat objednavatele rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat. Uživatel má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny.

6. Všechny spory, vzniklé touto smlouvou, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou
7. Strany se dohodly, že vzájemnou korespondenci budou provádět písemně nebo elektronicky prostřednictvím kontaktních emailových adres (jsou-li ve smlouvě uvedeny). Doručení písemnosti elektronicky se má za doručení písemné. V písemném styku v listinné podobě smluvní strany k vzájemné korespondenci užívají adresy pro doručení uvedené ve smlouvě, pokud není prokazatelně oznámena adresa nová. Listina se má za doručenu třetím dnem od uložení na poště. Strany jsou povinny si navzájem sdělovat veškeré podstatné změny, mající vliv na tuto smlouvu, zejména změnu jména, bydliště či adresy pro doručování.
8. Poskytovatel v rámci poskytování svých služeb zpracovává osobní údaje zákazníků, zájemců o služby, případně dalších fyzických osob. Tato data jsou zpracovávána v souladu s pravidly pro ochranu osobních údajů a zejména pak v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (Nařízení GDPR). Podrobnosti o zpracování osobních údajů a zásady jejich ochrany jsou uvedeny v samostatném dokumentu Prohlášení o zpracování osobních údajů, který je volně dostupný na webových stránkách Poskytovatele a v provozovně Poskytovatele.
9. Za účelem plnění smlouvy je Účastník povinen poskytnout Poskytovateli údaje definované ve Smlouvě. Účastník jejich poskytnutím potvrzuje, že tyto údaje jsou pravdivé a aktuální. Poskytovatel má právo ověřit pravdivost a přesnost poskytnutých údajů nebo požadovat po Zákazníkovi doložení aktuálních údajů. Zákazník je povinen prokazatelnou formou informovat Poskytovatele o změnách údajů uvedených ve Smlouvě a to do 30 dnů ode dne změny
10. Pokud Zákazník se zdravotním postižením není schopen využít běžný způsob komunikace nebo přístupu k některé službě, má možnost kontaktovat Poskytovatele prostřednictvím alternativního komunikačního kanálu: telefonicky na čísle +420 608 323 222, e-mailem na stack@stack.cz, nebo za asistence tlumočnické služby či přepisu mluvené řeči, pokud o to požádá. V případech, kdy by plné splnění přístupnostních požadavků vedlo k nepřiměřené technické nebo ekonomické zátěži, si Poskytovatel vyhrazuje právo postupovat podle § 15 zákona č. 424/2023 Sb. V takovém případě poskytne Zákazníkovi rovnocennou alternativu přístupu ke službě.

Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti od 1.1.2026