

## Všeobecné obchodní podmínky

společnosti Hernet spol. s r.o. zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Č.Budějovicích, v oddíle C, vložce 12762.

Hernet spol. s r.o. (dále jen „společnost“)  
Sídlo: Novohradská 16, 370 01 České Budějovice  
Identifikační číslo 26080435  
Bankovní spojení 2500068019/2010  
Kontaktní e-mail: info@vimperk.net

### I. Úvodní ustanovení

Společnost, tímto vydává v souladu s ust. § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění, tyto všeobecné obchodní podmínky společnosti (dále jen „VOP“). VOP upravují vztah mezi společností a uživatelem služby poskytované společností (dále jen „zákazník“).

### II. Definice pojmů

1. Poskytovatelem služby je společnost.
2. Zákazníkem je fyzická či právnická osoba, které společnost poskytuje služby na základě uzavřené smlouvy podle VOP (dále jen „zákazník“).
3. Smluvní strany jsou společnost a zákazník.
4. Smlouva je právní úkon, který upravuje smluvní vztahy uzavřené mezi poskytovatelem a zákazníkem v souladu s VOP a je tvořena souborem dokumentů.
5. Službou se rozumí služba poskytovaná poskytovatelem zákazníkovi na základě smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a zákazníkem v souladu s VOP, provozními podmínkami a ceníkem služby, který je pro zákazníka závazný.
6. Internet: mezinárodní počítačová síť, která zahrnuje počítačové sítě na základě jednotného přenosu datových paketů.
7. WWW – služba World-Wide-Web, jedna ze základních služeb internetu (popsaná ve standardu Internetu na adrese: <http://www.w3.org> nebo a dle doporučení RFC)
8. E-mail – služba e-mail, jedna ze základních služeb internetu (popsaná ve standardu Internetu na adrese: nebo <http://www.ripe.net> a dle doporučení RFC)
9. Server je soubor hardwarových prostředků, na kterém mohou být provozovány internetové služby.
10. Virtuální server je služba přenosu dat po síti internet pod protokolem HTTP a/nebo provoz smlouveného počtu e-mailových schránek na internetové adrese.
11. Provoz serveru je chod serveru za účelem přenosu dat ze serveru a na server po síti internet.
12. Provozními podmínkami služby se rozumí soubor dokumentů definujících organizační, technické a cenové podmínky poskytování služby.
13. Ve VOP popř. na jiném místě použitým pojmem písemný či písemně se rozumí dokument smluvní strany zejména ve formě elektronické a umístěné na příslušných WWW stránkách nebo serverech poskytovatele a přístupné zákazníkovi prostřednictvím sítě internet či zaslaný zákazníkovi prostřednictvím e-mailu, nebo případně dokument ve formě listinné a doručené na určenou adresu druhé smluvní strany. Charakter písemného dokumentu či sdělení má i vyplnění formuláře na příslušných WWW stránkách poskytovatele.
14. Projevem svobodné vůle k uzavření smlouvy se rozumí písemné uzavření smlouvy a nebo uzavření smlouvy na služby poskytnutím kontaktních a fakturačních údajů zákazníkem v rozsahu požadovaném poskytovatelem spolu s vyjádřením souhlasu zákazníka s VOP, s provozními podmínkami služby a ceníkem služby, a to i elektronicky prostřednictvím prostředků sítě internet.
15. Oznámení je oznámení uskutečněné písemně.
16. Adresa je adresa elektronické pošty nebo poštovní adresa místa.

### III. Přijetí VOP zákazníkem

- 1) Poskytovatel může odmítnout poskytnutí služeb zákazníkovi v souladu s platnou právní úpravou, a to zejména z následujících důvodů:
  - a) zákazník odmítá přijmout VOP nebo jiné podmínky uvedené v návrhu smlouvy, včetně zaplacení případné zálohy.
  - b) dle informací poskytovatele lze důvodně předpokládat, že zákazník nebude plnit své závazky.
  - c) zákazník je právně nezpůsobilý k plnění svých závazků.
  - d) jednání zákazníka je v rozporu s právními předpisy či dobrými mravy.
- 2) Poskytovatel může požadovat, aby zákazník uvedl informace nezbytné ke zjištění jeho totožnosti a právní způsobilosti uzavřít s poskytovatelem smlouvu o pronájmu serveru či smlouvu o správě internetového serveru.
- 3) VOP včetně příloh a volitelně písemná smlouva nebo individuální smluvní cenová ujednání tvoří obsah smlouvy mezi smluvními stranami.

### IV. Práva a povinnosti zákazníka

- 1) Zákazník je oprávněn přistupovat k síti internet za podmínek uvedených ve smlouvě, VOP a ostatních písemných oznámeních, která budou zákazníkovi k dispozici.
- 2) Zákazník je oprávněn předkládat návrhy, připomínky, reklamace a žádosti poskytovateli. Pokud technik vyjede k reklamaci a bude zjištěno, že se jedná o závadu způsobenou ze strany zákazníka, (neodbornou manipulací, virovou nákazou, změnou nastavení atd.) má právo si účtovat za vykonanou práci.
- 3) Zákazník se zavazuje řádně platit cenu za sjednané služby v souladu s platným ceníkem poskytovatele.
- 4) Zákazník je povinen při využívání služeb dodržovat obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s dobrými mravy, zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva a zájmy poskytovatele a třetích osob.
- 5) Zákazník nesmí využívat internetu k poškozování či obtěžování poskytovatele či třetích osob ani nesmí poskytovat část svého připojení třetím osobám bez písemného souhlasu poskytovatele.
- 6) Zákazník smí při užívání služeb poskytovatele používat pouze zařízení, která nenarušují provoz jeho služeb a právními předpisy chráněná práva či zájmy třetích osob.
- 7) Zákazník se zavazuje předkládat na základě žádosti poskytovatele takové informace, které umožňují zhodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze smlouvy.
- 8) Zákazník je povinen neprodleně písemně informovat poskytovatele na adresu dle smlouvy o všech změnách identifikačních údajů zákazníka uvedených ve smlouvě.
- 9) Vyskytnou-li se události, které zákazníkovi částečně nebo úplně znemožní plnění jeho povinností dle smlouvy, je povinen o tom neprodleně informovat poskytovatele a podniknout kroky k jejich odstranění. Nesplnění této povinnosti zakládá nárok poskytovatele na náhradu škody.

### V. Práva a povinnosti poskytovatele

- 1) Poskytovatel se zavazuje udržovat servery a síťovou infrastrukturu v řádném technickém stavu.
- 2) Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady byly odstraněny bez zbytečného odkladu od prvního zjištění nebo ohlášení jejich vzniku. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele poskytovatele, vyvine poskytovatel přiměřené úsilí k informování tohoto dodavatele o problému a případnou součinnost vedoucí k jeho odstranění v nejbližším možné lhůtě.
- 3) Poskytovatel se zavazuje předat zákazníkovi veškeré nezbytně nutné informace o přístupových kódech a heslech v souladu s podmínkami smlouvy.
- 4) Poskytovatel je oprávněn žádat zákazníka o zaplacení cen podle platného ceníku popř. požadovat po zákazníkovi složení zálohy.
- 5) Poskytovatel je oprávněn omezit nebo zastavit poskytování služeb na dobu nezbytně

nutnou na údržbu a opravy.

6) Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu zákazníka a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování služeb.

## VI. Ceník služeb, platební podmínky

1) Cena za poskytování služeb poskytovatelem se řídí smluvně dle dohody smluvních stran, a to na základě sjednaného rozsahu služeb dle vyhlášeného ceníku poskytovatele.

2) Platný ceník služeb obsahuje ceny všech poskytovaných služeb včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují. Ceník služeb je k dispozici u poskytovatele a na internetových stránkách poskytovatele.

3) O změnách ceníku služeb, včetně podmínek, za nichž se cena uplatňuje, informuje poskytovatel bezplatně všechny zákazníky, kterých se tato změna dotýká. Za splnění této informační povinnosti ze strany poskytovatele je považováno i zveřejnění těchto změn na WWW stránkách poskytovatele.

4) Zákazník hradí služby poskytovatele na základě zaslaného řádného daňového dokladu - faktury (dále jen „faktura“), který je splatný do 7 dnů od jeho vystavení.

5) Ceny za poskytované služby se začínají účtovat od okamžiku uzavření smlouvy nebude-li dohodnuto jinak (např. od aktivace poskytovaných služeb). Cena je splatná předem. Po skončení zúčtovacího období vystaví poskytovatel vždy další fakturu. Období, za které jsou služby účtovány musí být na faktuře vyznačeno.

6) V případě, že zákazník nezaplatí řádně a v termínu splatnosti fakturu za služby, je poskytovatel oprávněn okamžitě omezit nebo úplně zastavit resp. zablokovat poskytování služeb. Nárok poskytovatele na úhradu dlužné ceny za poskytnuté služby není dotčen omezením nebo zastavením resp. zablokováním poskytování služeb.

7) Výpověď smlouvy se nedotýká práv poskytovatele na zaplacení dlužné ceny poskytovaných služeb ani nároku poskytovatele na zaplacení smluvních pokut, úroků z prodlení a náhrady škody zákazníkem.

8) V případě porušení smluvní povinnosti zákazníka zaplatit řádně a ve stanoveném termínu cenu poskytovaných služeb je poskytovatel oprávněn účtovat počínaje prvním dnem prodlení až do dne úhrady celé dlužné částky úrok z prodlení ve výši ve výši 0,25% z dlužné částky za každý den prodlení. Poskytovatel je rovněž oprávněn požadovat po zákazníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši stanovené ve smlouvě. Úroky z prodlení a smluvní pokutu je zákazník povinen zaplatit ve lhůtě stanovené poskytovatelem, uvedené ve vyúčtování o smluvní pokutě. Zaplacením úroků z prodlení a smluvní pokuty není dotčena povinnost zákazníka uhradit dlužnou cenu a další případné částky včetně náklady spojených s upomínkou. Právo poskytovatele na náhradu škody není zaplacením smluvní pokuty dotčeno. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

9) V případě porušení smluvní povinnosti zákazníka informovat písemně poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů zákazníka je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu dle smlouvy za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokutu je zákazník povinen zaplatit ve lhůtě stanovené poskytovatelem uvedené na faktuře. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost zákazníka splnit informační závazek dle VOP. Právo poskytovatele na náhradu škody není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

## VII. Informace o zákazníkovi a evidence

1) Poskytovatel je oprávněn vytvářet a udržovat seznam zákazníků a poskytovaných služeb. Zákazník souhlasí, že v případě nutnosti řešení nejasností či nesrovnalostí je možno tento seznam použít.

2) Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se zákazníka, které uložil jako elektronická data nebo jinak, nebo obdržel k uložení, užívat v souladu s právními předpisy k účelům provozování svých služeb. Poskytovatel bude zajišťovat přiměřenou ochranu informací o zákazníkovi před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných právními předpisy nebo informací schválených zákazníkem k zpřístupnění.

## VIII. Změny, ukončení, platnost a účinnost smlouvy

- 1) Zákazník je oprávněn na základě dohody s poskytovatelem požadovat změnu smlouvy ve smyslu změny či doplnění typu služeb poskytovaných na základě této smlouvy zákazníkovi, a to v dohodnuté lhůtě.
- 2) Změnu je možné požadovat na základě písemné žádosti, obsahující základní údaje o zákazníkovi, popis požadovaných změn, jeho zasláním na adresu poskytovatele.
- 3) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem uzavření smlouvy.
- 4) Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou smluvními stranami.
- 5) Smluvní strany jsou oprávněny smlouvu vypovědět písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí 1 měsíc, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
- 6) Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi. V pochybnostech se má za to, že výpověď byla doručena třetí den po odeslání. Nepřevezme-li zákazník výpověď či nevyzvedne-li si uloženou zásilku obsahující výpověď, považuje se výpověď za doručenou, i když se o výpovědi nedověděl.
- 7) Při podstatném porušení smlouvy zákazníkem je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit, jestliže to zákazníkovi oznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy se o tomto porušení dozvěděl. Podstatným porušením smlouvy je zejména prodlení zákazníka s úhradou ceny.
- 8) Při nepodstatném porušení smlouvy zákazníkem je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit, nesplní-li zákazník svou povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě.

## IX. Odpovědnost za škody a náhrada škody

- 1) Poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla porušením povinnosti vyplývající z těchto VOP či smlouvy, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním poskytovatele.
- 2) V případě neposkytnutí služeb v rámci smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči zákazníkovi omezena na povinnost urychleně odstranit závadu.

## X. Změny, platnost a účinnost VOP

- 1) Poskytovatel je oprávněn VOP měnit a doplňovat.
- 2) VOP jsou platné a účinné po dobu platnosti smlouvy a jsou nedílnou součástí smlouvy. Ukončení platnosti smlouvy se nedotýká ustanovení VOP, které trvají až do úplného uspokojení všech nároků ze smluvních vztahů vyplývajících.

## XI. Rozhodné právo a příslušnost soudů

- 1) VOP a smlouva uzavřená na jejich základě a práva smluvních stran dle smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
- 2) Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) a dalšími právními předpisy.

## XII. Závěrečná ustanovení

- 1) Znění VOP v českém jazyce je závazné.
- 2) Veškeré změny a doplnění VOP budou zahrnuty ve vydání nových VOP, které dnem vydání ruší platnost a účinnost VOP předcházejících, pokud není stanoveno jinak.
- 3) V případě neexistence vzájemné smlouvy podpis VOP tuto smlouvu nahrazuje.
- 4) Do platných VOP lze nahlížet na příslušných WWW stránkách poskytovatele.
- 5) Podpisem VOP zákazník prohlašuje a potvrzuje, že byl s VOP seznámen, souhlasí s nimi a plně je akceptuje.
- 6) V případě, že jedno nebo více ustanovení VOP bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení VOP, která budou vykládána tak, jako by tato nezákonná, neplatná

nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Strany souhlasí, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu VOP.

7) Pokud ve VOP nebylo ustanoveno jinak, předpokládá se, že zákazníkovi byly oznámeny změny služeb, změny ceníku služeb a změny těchto VOP uplynutím lhůty 15 dnů od odeslání těchto změn zákazníkovi nebo jejich zveřejnění na WWW stránkách poskytovatele ([www.vimperk.net/vop.pdf](http://www.vimperk.net/vop.pdf)).

8) Reklamací vad poskytované služby či vyúčtování cen lze uplatnit u poskytovatele do 30 dnů od data jejich vzniku.

Nahlašování poruch je možné na příslušných kontaktech uvedených na [www.vimperk.net/kontakty](http://www.vimperk.net/kontakty) nebo tel.: 602409267

9) Služby poskytovatele jsou dostupné v místě existence potřebné infrastruktury (sítě poskytovatele) jakékoliv fyzické či právnické osobě s výjimkou orgánů ministerstva vnitra a obrany.

10) CENY SERVISNÍCH PRACÍ:

proměření signálu - ZDARMA

rozpočet instalace zařízení - ZDARMA

dočasná deaktivace a reaktivace služby - ZDARMA max. 2x/rok, jinak za 100,- Kč (cena instalace a zřízení služby technikem bude stanovena před započítáním práce)

aktivace zákazníka s vlastním zařízením bez asistence technika - ZDARMA

reaktivace účtu z důvodu nezaplacení: 100,- Kč

servis PC: 400,- Kč/hod.

práce technika nad rámec zřízení služby: 400,- Kč/hod.

servisní práce po 17. hodině: +50%

servisní práce po 20. hodině a mimo pracovní dny: +100%

kontrola a upgrade firmware zařízení: 200,- Kč/hod.

stěhování připojení: 400,- Kč/hod.

zbytečný výjezd technika: 500,- Kč

Ceny jsou vč. DPH.

Připojením do sítě VimperkNET zákazník souhlasí s VOP Hernet spol. s r.o.

Souhlasím s VOP Hernet spol. s r.o. :

Jméno a adresa zákazníka: \_\_\_\_\_

Objednávám tarif (viz. [www.vimperk.net/cenik.shtml](http://www.vimperk.net/cenik.shtml)) : \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_ Dne: \_\_\_\_\_ Podpis zákazníka: \_\_\_\_\_

Za Hernet spol. s r.o.: