

## **Všeobecné smluvní podmínky poskytování telekomunikačních služeb** (dále jen VOP)

### **1 Poskytované služby**

1.1 Firma „Lukáš Greiner“, IČ: 76147428, DIČ: CZ8505071883 dále jen „poskytovatel“ je oprávněna poskytovat služby „přístupu k síti internet“ podle generálního povolení ČTU.

### **2 Práva a povinnosti poskytovatele**

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout uživateli přístup k síti Internet a to 24 hodin denně.
- 2.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat nutnou údržbu a odstraňování hlášených poruch v nejkratším možném termínu.
- 2.3 V případě porušení některého z bodů smlouvy uživatelem, má poskytovatel právo přerušit poskytování služeb až do doby, kdy uživatel zjedná nápravu. Nebude-li dohodnuto jinak, má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit.
- 2.4 Uživatel uděluje poskytovateli právo shromažďovat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě.
- 2.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo na zavedení „síťových filtrů“, kterými zabrání nerovnoměrnému zatěžování sítě (připojení k internetu) na úkor ostatních uživatelů.
- 2.6 Poskytovatel si vyhrazuje právo na provozní přerušování dostupnosti služeb za účelem oprav, či nezbytné údržby technologií.

### **3 Práva a povinnosti uživatele**

- 3.1 Uživatel se zavazuje, že za sjednané služby bude pravidelně platit dohodnutou cenu.
- 3.2 Uživatel se zavazuje, že nebude používat informací obsažených v systémech v rozporu s právními předpisy, dobrými mravy a obchodními zvyklostmi.
- 3.3 Uživatel nesmí využívat služby k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s obecně platnými právními předpisy.
- 3.4 Uživatel nesmí sjednané služby dále poskytovat nebo předvádět dalším osobám, pokud smlouva neurčuje jinak.
- 3.5 Uživatel je povinen neprodleně oznámit poskytovateli jakoukoliv změnu, ke které došlo po podpisu smlouvy.
- 3.6 Uživatel nesmí měnit technické nastavení, na základě kterého služby fungují (ip adresy, mac adresy a související síťová nastavení), ani manipulovat s technickým vybavením.
- 3.7 Uživatel umožní poskytovateli přístup do prostor, kde je umístěna technologie zajišťující provoz služby a to při vybudování připojení i údržbě zařízení. Současně je povinen zapůjčené technologie chránit před poškozením třetí osobou.
- 3.8 O neplnění smlouvy zaručených služeb z důvodu nefunkčnosti zařízení je uživatel povinen neprodleně informovat poskytovatele, pro zjednání nápravy.
- 3.9 Při veškeré komunikaci s poskytovatelem, vždy uvede uživatel číslo své smlouvy.
- 3.10 Uživatel má povinnost v případě ukončení smlouvy z jakýchkoliv důvodů neprodleně vrátit poskytovateli veškeré technické vybavení, které mu bylo zapůjčeno a to nejdéle do 5 pracovních dnů. V případě, že tak neučiní, bude uživateli vyfakturováno v plné výši v cenách platných k datu montáže.

### **4 Platební podmínky**

#### **4.1 Poskytovatel není plátcem DPH.**

4.2 Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc od data spuštění služby uvedeném na smlouvě.

4.3 Uživatel bude za sjednané služby platit dohodnutou cenu a to pravidelným (měsíčně) bezhotovostním převodem na účet poskytovatele číslo „670100-2208733499/6210“ s **variabilním symbolem „číslo smlouvy“** a **specifickým symbolem „10750016“**, kdykoliv během aktuálního zúčtovacího období. Poskytovatel akceptuje jednorázové příkazy, trvalé příkazy i poštovní poukázky typu A (kterými je možné platit na České poště).

- 4.4 Nedodržení platební morálky (více než než 1 měsíc v prodlení s úhradami plateb) může vyvolat pozastavení služeb až do uhrazení všech dlužných částek. Opětovné spuštění služby bude zpoplatněno částkou 300,-- Kč.
- 4.5 Poruchy nezaviněné uživatelem se odstraňují bezplatně, ostatní poruchy se budou řešit na základě dohody o úhradě.

## **5 Reklamační řád**

- 5.1 Uživatel uplatňuje reklamace poskytovaných služeb a reklamace vyúčtování písemně na adresu poskytovatele.
- 5.2 Reklamací poskytovaných služeb lze uplatnit v případě souvislého výpadku delšího než 48 hodin (za pracovní den) a pokud byla závada nahlášena formou sms nebo elektronickou poštou. Tato lhůta začíná běžet ve chvíli nahlášení (sms, mail).
- 5.3 Poskytovatel je povinnen (pouze na základě reklamace) poskytnout slevu z platby adekvatní času poruchy a to 1/30 z měsíčního paušálního poplatku za každý den, kdy byla služba nedostupná.
- 5.4 K ohlášení poruch udržuje poskytovatel službu hotline na telefoním čísle **728 139 516** v pracovní dny od 8:00 do 17:00 a nonstop sms na stejném čísle nebo mail na adrese **poruchy@mantinel.cz**
- 5.5 Poskytovatel vyřídí reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutí služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

## **6 Platnost smlouvy**

- 6.1 Kompletní smlouvu tvoří: Montážní list, Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, Všeobecné smluvní podmínky poskytování telekomunikačních služeb.
- 6.2 Smlouva mezi smluvními stranami vstupuje v platnost dnem podpisu obou smluvních stran a je uzavřena na dobu neurčitou.
- 6.3 Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Za doručení se považuje i odmítnutí převzetí výpovědi, znemožnění jejího doručení, nebo uložení výpovědi ve formě doporučeného dopisu na poště, což platí i když se adresát o jejím uložení nedozvěděl.
- 6.4 Uživatel přijímá VOP v plném rozsahu včetně jejich aktualizací zveřejněných na stránkách poskytovatele **www.mantinel.cz**
- 6.5 Poruší-li uživatel své povinnosti vyplývající z této smlouvy závažným způsobem, např. porušením právních norem, má poskytovatel právo od smlouvy odstoupit okamžitě.
- 6.6 Veškeré změny ve smlouvě musí mít písemnou formu odsouhlasenou oběma smluvními stranami.
- 6.7 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá strana obdrží jeden.

## **7 Závěrečná ustanovení**

- 7.2 Poskytovatel i uživatel služby je povinnen považovat údaje uvedené ve smlouvě za důvěrné, tyto údaje nesmí být poskytnuty třetímu subjektu (vyjma případů dle platných státních zákonů a dalších předpisů ČR).
- 7.3 Veškeré informace k připojení, aktuální ceníky, dokumenty a kontakty jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele „www.mantinel.cz“. Podrobné informace týkající se smlouvy, včetně nastavení a plateb je možné sledovat na stejné adrese v „zákaznickém centru“ (jako uživatele vyplňte číslo smlouvy a jako heslo datum podpisu smlouvy „dd.mm.rrrr“).
- 7.4 Poskytovatel neručí za újmu na integritě a důvěrnosti přenášených dat, za ztracená data a za případné škody vzniklé uživateli omezením nebo nedostupností služby z důvodu pruchy.
- 7.5 Služba je předávána na koncovém zařízení (viz Montážní list), za kterým již poskytovatel nezodpovídá za vedení vlastněné uživatelem.
- 7.6 Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána podle jejich skutečné a svobodné vůle. Smlouvu přečetli a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.