Petr Aubrecht, Tymákovská 842, 33701 Rokycany,
IČ: 86984357 DIČ: 7111262191,
účet: 287137767/0300
e-mail: internet@volduchy.cz, GSM: 603 467 141

Všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb sítě VOLnet

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

1. Poskytovatel se zavazuje umožnit zákazníkovi přístup do sítě Internet. Součástí služby je přidělení neveřejné IP adresy. Agregace 1:3 a rychlost stahování a odesílání dat je:

	Download (směr k zákazníkovi)	Upload (od zákazníka)
Inzerovaná rychlost (maximální):	35Mbit	20Mbit
Běžně dostupná rychlost:	22Mbit	15Mbit
Minimální rychlost garantovaná:	12Mbit	10Mbit
Rychlost je vhodná pro provoz IPTV v HD, všech dostupných služeb a aplikací		

2. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu pod definovanou rychlost v intervalu delším než 70 minut.
3. Velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde minimálně ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti v intervalu který je delší než 3,5 minuty v časovém úseku 90 minut.
4. Velká trvající odchylka a velká opakující se odchylka mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a vzniká právo na reklamaci poskytované služby.
5. Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti je považovaný za výpadek služby a v případech, definovaných Všeobecnými obchodními podmínkami, vzniká právo na reklamaci poskytované služby.
6. Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým zařízením (rozhraním pro předání služby) a přístupovým bodem k síti internet, a to na transportní vrstvě TCP/UDP .
7. Řízení provozu je aplikováno pouze za účelem dodržení unijního a národního práva, zachování integrity bezpečnosti sítě nebo zabránění přetížení sítě.

Článek II. – Cena

1. Objednavatel se zavazuje hradit za službu poskytovateli každý měsíc cenu dle smlouvy. Poskytovatel vystaví uživateli měsíčně fakturu (daňový doklad) obsahující cenu za služby poskytovanou uživateli v příslušném zúčtovacím období. V každé faktuře bude uveden datum splatnosti faktury. Veškeré ceny za služby je uživatel povinen hradit na bankovní účet poskytovatele č.ú.: 287137767/0300, uvedený na příslušné faktuře (daňovém dokladu). Jako variabilní symbol vždy uživatel uvádí své ID.

2. Cena za službu je splatná zpětně vždy za ukončený kalendářní měsíc, a to na základě faktury vystavené poskytovatelem se splatností 14 dnů od doručení elektronické faktury zákazníkovi na e-mail ve formátu PDF (Adobe akrobat). Na žádost zákazníka lze zasílat faktury v písemně podobě, zasílání je však zpoplatněno 45Kč/odeslání.

3. V případě prodlení s platbou za službu je zákazník 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.

4. V případě, že prodlení zákazníka se zaplacením ceny za poskytnuté služby bude 15 a více dnů, je poskytovatel oprávněn zákazníkovi po upozornění SMS na kontaktní telefon a e-mail zákazníka pozastavit (omezit) poskytování služby do doby, než zákazník splatí celou dlužnou částku.

Článek III. – Poruchy - Způsob hlášení a její řešení

1. Zákazník je oprávněn nahlásit poruchu na kontaktní emailovou adresu internet@volduchy.cz nebo na kontaktní telefon poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje řešit poruchy v co nejkratší době od jejího nahlášení. (Průměrná doba reakce je 1-6 hodiny od nahlášení poruchy).
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo z provozních důvodů na nezbytně nutnou dobu omezit přístup zákazníka k využívání služeb. Plánované výpadky budou zákazníkovi oznámeny minimálně tři dny předem na kontaktní e-mail zákazníka.
3. V případě nahlášení poruchy a následného výjezdu technika poskytovatele na místo předání služby zákazníka, kde bude zjištěno, že porucha nevznikla na straně poskytovatele (např. zavirované PC , porušený kabel zákazníkem, odpojené koncové zařízeni), je poskytovatel oprávněn požadovat paušální náhradu nákladů za výjezd ve výši 300,- Kč. Hodinová sazba na odstranění poruchy, která nevznikla na straně poskytovatele, je 350,- Kč za každou započatou hodinu práce.

4. V případě, že porucha bude zapříčiněna poskytovatelem, a bude delší než 24 hodin, zákazník 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. (dále jen „ZoEK“).

Článek IV. – Práva a povinnosti

1. Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost informací v síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato data není schopen poskytovatel jakkoliv ovlivnit. Se všemi osobními údaji zákazníka je nakládáno v souladu s právními předpisy a GDPR. Podrobnosti upravují příslušné dokumenty poskytovatele, které jsou k dispozici na webu www.volduchy.cz v sekci „pro zákazníky“.

2. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.

3. Poskytovatel se zavazuje odstranit neprodleně případnou poruchu nebo závadu na zařízení poskytovatele do 24h od nahlášení poruchy poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje nesdělovat dalším osobám jakékoliv informace obsažené v této smlouvě a zaručuje mlčenlivost ve všech záležitostech týkajících se zařízení uživatele – jejich umístění, kapacit apod. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služby, jestliže je jeho možnost poskytovat službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí – např. v období mimořádné situace nebo z jiného obecně důležitého zájmu.

4. Zákazník se zavazuje, že bude využívat službu jen v rámci zákonů platných v české republice. Službu nesmí využívat k obtěžování třetích osob (Stalking, hacking atd.), nebo k páchání trestné činnosti. Zákazník nese plnou zodpovědnost za škody způsobené neodborným zásahem do zařízení poskytovatele. Dále není oprávněn postupovat službu třetím osobám údaje pro čerpání služby (jméno a heslo, IP adresa, atd.) ani službu samotnou, není-li smluveno jinak. (V tomto případě se za třetí osobu nepovažují osoby žijící ve společné domácnosti) .

5. Zákazník je povinen po ukončení poskytování služeb poskytnout poskytovateli nutnou součinnost při demontáži zařízení ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel je přitom povinen poskytnout poskytovateli tuto součinnost i po ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem a to bez ohledu na důvody a způsob ukončení smlouvy. Neposkytne-li uživatel poskytovateli nutnou součinnost bez písemně sděleného závažného důvodu nebo tuto součinnost neposkytne nejpozději do 30 dnů od ukončení poskytování služeb, zavazuje se uživatel uhradit poskytovateli plnou cenu zařízení, k jejichž demontáži nebyla součinnost zákazníkem poskytnuta. Zaplacením ceny zařízení není dotčen nárok poskytovatele na náhradu škody a ani žádné jiné nároky poskytovatele.

Článek VI. – Reklamace vyúčtování a služeb

1. Pokud uživatel nesouhlasí s výší vyúčtované ceny na vyúčtování nebo není spokojen s rozsahem či kvalitou poskytnutých služeb, má právo je reklamovat. Reklamaci na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zaniká. Reklamaci může uživatel uplatnit e-mailem na adresu poskytovatele nebo písemně na adresu poskytovatele.

2. Reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby vyřídí poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.
3. Pokud s vyřízením reklamace uživatel nesouhlasí, má právo podat námitku proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu.
4. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uživatele uhradit reklamací dotčené vyúčtování ve lhůtě splatnosti.
5. Pokud bude reklamace shledána oprávněnou, vrátí poskytovatel do 30 dnů od vyřízení reklamace přeplatky nebo zaplacené
ceny služeb způsobem, který uživatel určí. Pokud způsob vrácení neurčí a nedojde ani k jiné dohodě, započte poskytovatel přeplatek nebo zaplacenou cenu služeb oproti pohledávkám v následujícím či následujících vystavených vyúčtováních.
6. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se může zákazník za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad – web: https://ctu.gov.cz/ V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele (servisu, prodaného zařízení)
se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci web: https://coi.gov.cz/.

Petr Aubrecht, Tymákovská 842, 33701 Rokycany,
IČ: 86984357 DIČ: 7111262191,
účet: 287137767/0300
e-mail: internet@volduchy.cz, GSM: 603 467 141

Článek V. – Závěrečná ustanovení

1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá účinnosti dnem podpisu nebo zaplacením prvního vyúčtování za služby.

2. Smlouvu lze ukončit dohodou nebo ji lze jednostranně vypovědět, přičemž 15 denní výpovědní doba počíná běžet od prvého dne následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Výpověď musí být zaslána buď písemně na kontaktní adresu poskytovatele, nebo elektronicky na kontaktní e-mail. Výpověď může být po dohodě zkrácena, pokud zákazník má uhrazeny všechny pohledávky vůči poskytovateli k datu ukončení služby.

3. 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 na internetových stránkách www.volduchy.cz v sekci „pro zákazníky“. Zároveň je poskytovatel povinen informovat zákazníka e-mailem. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v §63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat zákazníky rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude objednavatel akceptovat. Zákazník má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny.

4. Všechny spory, vzniklé touto smlouvou, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou.
Strany se dohodly, že vzájemnou korespondenci budou provádět elektronicky prostřednictvím kontaktních emailových adres. Doručení písemnosti elektronicky se má za doručení písemné.

5. Strany jsou povinny si navzájem sdělovat veškeré podstatné změny, mající vliv na tuto smlouvu, zejména změnu jména, bydliště, telefonu či e-mailove adresy.

6. Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti od **1.2.2025**