

1. Definice

- 1.1. Síť Arsecom služby, s.r.o.znamená lokální počítačovou síť provozovanou dle GL 12/R/2000, GL 14/R/2000 a jiných standardních LAN komponent (ethernet, ap.)
- 1.2. Konečný uživatel je zákazník, který nějakým způsobem využívá síť Arsecom služby, s.r.o.pro přístup k síti Internet, datům, programům nebo údajům.

2. Smlouva, její změny a trvání

- 2.1. Tyto všeobecné podmínky provozu sítě Arsecom služby, s.r.o.jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb sítě Arsecom služby, s.r.o.. Součástí smlouvy se mohou stát i jiné přílohy, veškeré písemné dodatky k této smlouvě uzavřené.
- 2.2. Smlouva se uzavírá na dobu minimálně 24 měsíců, není-li uvedeno ve smlouvě jinak. Po uplynutí minimální doby smlouvy přechází smlouva na dobu neurčitou. Jedná-li se o splátkový prodej zařízení je minimální doba trvání této smlouvy uvedena ve smlouvě. Není-li uvedeno ve smlouvě jinak, zánik smlouvy upravuje § 1999/89/2012 Sb. - Zákon občanský zákoník. Výpověď lze podat pouze písemnou formou na adresu uvedenou ve smlouvě. Po zániku smlouvy jsou obě smluvní strany povinné do 30 kalendářních dnů provést vzájemně vypořádání. Nevratí-li zákazník zapůjčené zařízení, popř. neumožní jeho demontáž, je Arsecom služby, s.r.o. oprávněn požadovat úhradu toho zařízení a všech vzniklých nákladů na jeho instalaci.Tato smlouva může být změněna pouze dohodou, jež má formu písemného dodatku, podepsaného oběma smluvními stranami. V případě porušení všeobecných podmínek provozu sítě Arsecom služby, s.r.o.může poskytovatel i zákazník smlouvu vypovědět s okamžitou platností.
- 2.3. Smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Všechna vyhotovení mají platnost originálu. Smlouva je platná dnem podpisu obou stran. Splátkový kalendář a faktura za připojení bude doručena poštou do jednoho měsíce od podpisu smlouvy.
- 2.4. Zákazník je oprávněn ukončit smlouvu před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena vždy k 1. dni následujícího měsíce. Poplatek za ukončení smlouvy činí 20% měsíčních paušálů do konce sjednané doby trvání smlouvy (24 + 3 měsíce).

3. Přístup ke službám a jejich využívání

- 3.1. Služby poskytované sítí Arsecom služby, s.r.o. jsou poskytovány jako veřejné.
- 3.2. Přístupem ke kterékoli ze služeb zákazník akceptuje všeobecné podmínky provozu sítě Arsecom služby, s.r.o.. Déle zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušnýchpoplatků, jak je stanoveno ve smlouvě a za veškeré své chování na síti Arsecom služby, s.r.o.i síti Internet.
- 3.3. Účastníkovu VOIP je umožněn přístup k číslům tísňového volání.
- 3.4. Umístí-li provozovatel k účastníkovi zařízení související s připojením uživatele do sítě Arsecom služby, s.r.o., nebude-li ve smlouvě uvedeno jinak, zůstává zařízení v majetkuArsecom služby, s.r.o. Ve smlouvě bude uveden typ každého zařízení. Za toto zařízení účastník bere veškerou odpovědnost. Provozovatel nenese odpovědnost za poškození, zničení či odcizení zařízení předaného zákazníkovi.
- 3.5. Účastník je odpovědný za veškerý obsah dat uložených na jeho počítačích připojených do sítě Arsecom služby, s.r.o., jako i za legálnost softwaru, který využívá na svých počítačích.Dále odpovídá i za veškerý obsah svých dat, které si uloží na serverech poskytovatele (např.: pomocí FTP přístupu, e-mailu apod.).
- 3.6. Účastník bude službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. Účastník je též odpovědný zaobstarání všech povolení potřebných k užívání služby (pokud jsou potřebná).
- 3.7. Účastník se zavazuje, že se nebude jakýmkoliv způsobem pokoušet narušit nebo uvést mimo provoz poskytovatele systémy a aplikace (vědomé nadměrné zatěžovánísystému nad rámec zakoupených služeb, pokusy o proniknutí do zabezpečených systémů apod.).
- 3.8. Účastník se zavazuje neposkytnout prostřednictvím svého připojení k síti Internet ani k vnitřní síti dalším osobám, porušením tohoto závazku uhradí účastník správcísítě smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč.
- 3.9. Účastník bude využívat služeb tak, aby tím nedocházelo k porušování práv třetích osob.
- 3.10. Účastník je povinen užívat službu tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv poskytovatele.
- 3.11. Účastník se zavazuje poučit všechny, jimž umožní přístup k síti Arsecom služby, s.r.o.či k síti Internetu, o nepřípustnosti šíření počítačových virů, trojských koňů a podobnýchprogramů a právně napadnutelných informací v síti Arsecom služby, s.r.o.a síti Internet a nepřípustnosti neoprávněného přístupu k cizím informačním zdrojům.
- 3.12. Účastník se zavazuje, že nebude nijak zasahovat, měnit konfiguraci a nastavení klientského přijímače, routeru,nebo dalšího zapůjčeného zařízení. Každý zákazník má přidělenou IP adresu, která bude po celou dobu provozu viditelná a dostupná provozovateli sítě Arsecom služby, s.r.o. pro kontrolu chodu sítě. Účastník je povinen plně spolupracovat na odstranění příčin ohrožující chod sítě a zpřístupnit svou pracovní stanici k případné kontrole nastavení síťových parametrů v pracovní stanici účastníka i v případě podezření nedodržení závazku uvedeného v bodě

4. Cena plnění a způsob fakturace

- 4.1. Ceny jsou platné dle smlouvy. Ceny, které nejsou uvedeny ve smlouvě se řídíaktuálním ceníkem poskytovatele.
- 4.2. Aktivací poplatek, je cena za zprovoznění a zpřístupnění do sítě Arsecom služby, s.r.o.. Při výpovědi, nebo ukončení smlouvy ze strany účastníka nebo ze strany poskytovatele jeaktivací poplatek nevratný.
- 4.3. Pokud nebude poskytovatel schopen zajistit provoz služeb po dobu více jak 24 hodin (od nahlášení poruchy) v jednom kalendářním dnu, může zákazník požádat o sníženíměsíčního poplatku za nefunkční služby o jednu třetinu za každý takový den. Bude-li výpadek delší než 15 dní (od nahlášení poruchy) v jednom kalendářním měsíci můžezákazník požádat o prominutí celého měsíčního poplatku v daném měsíci. Poskytovatel tyto žádosti vyřídí při dalším fakturačním termínu. Toto neplatí v případě, kdy zákazníkovi zamezí čerpání dodávaných služeb poskytovatel z důvodu porušení ustanovení smlouvy, nebo všeobecných podmínek.
- 4.4. Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody, respektive ušlý zisk zákazníka v souvislosti s poskytováním služeb sítě Arsecom služby, s.r.o.. Zákazník nemůže na poskytovatelisoudně, ani jinou cestou vymáhat jakékoli další náhrady vyplývající z těchto závad.
- 4.5. Úhrada za služby bude vždy fakturována na začátku období, pokud nebude dohodnuto jinak. Standardní platební období je 1. měsíc.
- 4.6. Od všech poplatků mohou být odečteny dealerské a jiné slevy oproti aktuálnímu ceníku.
- 4.7. Všechny faktury mají standardní splatnost 7 dní. Zákazník se zavazuje uhradit všechny závazky v termínu splatnosti. V případě prodlení s platbou po termínu splatnostifaktury může být zákazník vyzván písemnou nebo telefonickou upomínkou k zaplacení závazku vůči poskytovateli. Náklady spojené s touto upomínkou a její evidenci činí poplatek 200,- Kč, který bude fakturován při následujícím fakturačním termínu. Pokud nedojde k úhradě závazku do 30 dnů od splatnosti faktury,může poskytovatel zamezit čerpání dodávaných služeb. V případě nedojde-li k úhradě závazku do 90 dnů od splatnosti faktury, je poskytovatel oprávněnukončit provoz služeb zákazníka. Náklady spojené s tímto ukončením činí 1500,- Kč.
- 4.8. V případě, že poskytovatel má opakované problémy s vymáháním svých závazků na zákazníkovi, nebo klient porušuje všeobecné podmínky provozu sítě Arsecom služby, s.r.o., máposkytovatel právo učinit sankční opatření (přerušování poskytování služeb apod.).

5. Servisní podmínky

- 5.1. Poskyvateli bude dána vždy příležitost napravit jakýkoli nedostatek v některé službě dříve, než dojde k porušení jeho povinností dle smlouvy. Zákazník dovolíposkytovateli přijmout všechna příslušná opatření k obnovení služby. Včasně nenahlášení závady se považuje za porušení tohoto ustanovení.
- 5.2. Testem na funkčnost služeb je u datových služeb ověření spojení přes TCP/IP protokol (ping nebo traceroute) a ověření funkčnosti služeb (http, pop3, ftp, smtp apod.).
- 5.3. Provozovatel sítě Arsecom služby, s.r.o. nenese žádnou odpovědnost za funkčnost části sítě internet či jiných sítí provozovaných jinými provozovateli či za výpadky v důsledku „vyšší síly“. Provozovatel dále nenese odpovědnost za vznik poruch, nefunkčnost nebo závady, ke kterým došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zásahu čízacházení ze strany účastníka nebo jiné neoprávněné osoby.
- 5.4. Poskytovatel neodpovídá z této smlouvy za závady na počítačové síti zákazníka. Počítačovou síť zákazníka se rozumí všechna zařízení a kabeláž včetně klientského routerupro připojení k síti Arsecom služby, s.r.o., který je předán zákazníkovi k užívání. Cena práce a dopravy se řídí platným ceníkem provozovatele.
- 5.5. Poskytovatel odstraní poruchu u poskytování služby do 24 hodin od jejího nahlášení zákazníkem.

6. Reklamac

- 6.1. Reklamac na vyúčtování ceny se řídí 127/2005 Sb. zákonem o elektronických komunikacích. Reklamací je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu,nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování, jinak právo zanikne. Reklamací nutno podat písemně na adresu poskytovatele. Poskytovatel vyřídí reklamací do 1měsíce ode dne doručení.
 - 6.2. V případě nesrovnalostí ve vyúčtování a provozu služby rozhoduje výpis z provozu zařízení poskytovatele.
 - 6.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě, je povinen na to zákazníka upozornit 3 dny předem.
- ## 7. Závěrečná ustanovení
- 7.1. Změna smluvních podmínek je zákazníkovi zasílána pomocí emailu a zveřejněním na internetových stránkách poskytovatele, nejméně jeden měsíc před platnostívšeobecných podmínek.
 - 7.2. V případě změn všeobecných podmínek, které vedou ke zhoršení postavení účastníka může zákazník odstoupit od smlouvy dnem nabytí účinnosti těchto změn bezsankcí. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvyrozhodnutím správního úřadu.
 - 7.3. Jsou-li některá ustanovení smlouvy považována za neplatná, nelegální nebo neproveditelná, nemá to vliv na platnost, legálnost a proveditelnost ostatních ustanovení.
 - 7.4. Tato smlouva se řídí zákony ČR a veškeré spory mezi smluvními stranami náleží do výhradní soudní pravomoci soudů v ČR.
 - 7.5. Uzavřením nové smlouvy, ve které jsou dohodnuty nové podmínky poskytování dosavadních služeb, zaniká smlouva stará.