Všeobecné podmínky společnosti HovNet-SERVIS s.r.o.

(dále jen „VP“)
účinné od 1. 1. 2021

1. Předmět VP

1. Tyto VP stanovují pravidla, podle nichž společnost HovNet-SERVIS s.r.o., společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 25974, se sídlem Hovězí, Hovězí 19, PSČ 756 01, IČO: 29447488, seznam provozoven uveřejněn na internetové adrese: www.hovnetservis.cz (dále jen „Poskytovatel“) poskytuje na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb Internetu (dále jen „Smlouva“) fyzické nebo právnické osobě (dále jen „Uživatel“) veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Služby“) v souladu s osvědčením o registraci č. 3367, vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“).
2. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že prostřednictvím Služeb mu mohou být poskytovány další služby, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn, jakož i služby subjektů odlišných od Poskytovatele (dále jen „Služby třetích stran“), a to za podmínek stanovených v těchto VP a speciálních podmínkách stanovených pro příslušnou službu.
3. Rychlost připojení - uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel není schopen ovlivnit přenosové parametry tras, které jsou mimo jeho kontrolu, z čehož vyplývá že, Poskytovatel není schopen garantovat kvalitu Internetové služby v rámci celosvětové sítě Internet. Hodnota rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy L4 dle modelu ISO/OSI a způsob měření je popsán na stránce: www.ctu.cz/mereni-rychlosti-prenosu-dat.
4. Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variancí a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.
5. Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
6. Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
7. Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
8. 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.
9. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) 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.

2. Služba a aktivační poplatek

1. Služby jsou poskytovány nepřetržitě, v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, pokud VP nestanoví dále jinak. Jednotlivé Služby jsou zejména:
    1. připojení k Internetu – zajištění přístupu k síti Internet s tím, že Služba připojení k Internetu je definována zejména maximální rychlostí připojení pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload), a dále poměrem agregace, který určuje minimální rychlost připojení k Internetu, a to tak, že maximální rychlost připojení k Internetu pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload) se vynásobí zlomkem, kde čitatel odpovídá menšímu číslu poměru agregace a jmenovatel většímu číslu poměru agregace, nebo místo agregace, garantovanou rychlostí, která určuje minimální rychlost pro příjem/stahování dat ze sítě Internet (download) a pro odesílání/nahrávání dat do sítě Internet (upload).
2. Tarify a jejich charakteristické vlastnosti, technické parametry Služeb, cena za Služby (tj. paušální poplatky a další ceny) (dále jen „Ceny“) dostupnost a konkrétní nabídka jsou uvedeny v Ceníku tarifů a souvisejících služeb, který vede a spravuje Poskytovatel, a jež je k dispozici v místě provozovny Poskytovatele a je zveřejněn na internetové adrese Poskytovatele www.hovnetservis.cz (dále jen jako „Ceník“), popř. přímo ve Smlouvě nebo jako příloha Smlouvy. Pokud dále VP zmiňují Cenu do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, jedná se o součet všech paušálních poplatků stanovených Smlouvou (popř. Ceníkem) za Služby které má Uživatel zaplatit do konce doby platnosti a účinnosti Smlouvy, případně další platby a poplatky, které má Uživatel na základě Smlouvy uhradit před skončením její platnosti a účinnosti.
3. Jednotlivé Služby, jsou-li tyto Poskytovatelem poskytovány, zejména připojení k Internetu apod. se považují každá za samostatnou službu.
4. Cenu za Služby a podmínky, za nichž se tato uplatňuje, je možné sjednat i individuálně, na základě přímého svolení odpovědného pracovníka obchodního oddělení Poskytovatele. Tato individuální dohoda o ceně za poskytované Služby pak musí být vyznačena ve Smlouvě. Uživatel svým podpisem na Smlouvě výslovně potvrzuje, že se změnou parametrů nebo i ceny oproti údajům uvedeným v Ceníku Poskytovatele souhlasí.
5. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit Služby ve lhůtě stanovené ve Smlouvě. Aktivační poplatek je splatný ve lhůtě 7 dnů ode dne nabytí platnosti a účinnosti Smlouvy, nestanoví-li Smlouva jinak, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele nebo v hotovosti v den podpisu Smlouvy. V případě prodlení s uhrazením aktivačního poplatku je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5% za každý den prodlení s uhrazením aktivačního poplatku, tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody. Nedojde-li k zaplacení aktivačního poplatku ve lhůtě splatnosti, má také Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit; tím není dotčeno právo Poskytovatele na zaplacení aktivačního poplatku, smluvní pokuty a na náhradu škody.

3. Platnost a účinnost Smlouvy

1. Smlouvu nebo jakékoli dodatky ke Smlouvě uzavírá Poskytovatel s Uživatelem písemně nebo také v elektronické formě.Všechny tyto formy jsou považovány za platné. Elektronické uzavření Smlouvy nebo dodatků ke Smlouvě je možné pouze po přihlášení do informačního systému Poskytovatele, a to pomocí údajů nebo odkazu zaslaného Poskytovatelem elektronickou poštou Uživateli nebo přihlašovacími údaji, jež jsou uvedeny v prohlášení, které je nedílnou součástí Smlouvy. Uzavření Smlouvy nebo uzavření dodatku ke Smlouvě v jiné než písemné podobě bude ze strany Poskytovatele potvrzeno e-mailem. Tímto je ověřena totožnost Uživatele. Jakýkoli dodatek ke Smlouvě lze uzavřít v jakékoli formě stanovené tímto článkem VP bez ohledu na to v jaké formě byla uzavřena Smlouva samotná, s čímž Uživatel a Poskytovatel výslovně souhlasí. V případě uzavření smlouvy či dodatku na dálku může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. O této věci je spotřebitel informován při zaslání dokumentů v elektronické nebo listinné formě.

2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, bez ohledu na sjednaný den zprovoznění Služby.
3. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou stran.
4. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji ukončit písemnou výpovědí (tj. v listinné podobě s vlastnoručním podpisem oprávněné osoby nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem oprávněné osoby) jedné smluvní strany adresované druhé smluvní straně bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dní. Výpověď počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
5. Pokud je mezi stranami uzavřena Smlouva na dobu určitou s tím, že po uplynutí této doby se tato Smlouva prodlužuje na dobu neurčitou za podmínek stanovených VP, potom se tato Smlouva automaticky prodlouží na dobu neurčitou, nebude-li kteroukoli smluvní stranou písemně oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem o její automatické prodloužení, a to nejpozději 30 dnů před uplynutím doby trvání Smlouvy (oznámení je účinné dnem doručení druhé smluvní straně). Uživatel je informován způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou o možnosti ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení.. Pro ukončení Smlouvy, která byla podle tohoto článku prodloužena na dobu neurčitou, se použije čl. 3.4 VP obdobně.
6. Bod zrušen
7. Bez ohledu na sjednanou dobu trvání je Uživatel oprávněn písemně vypovědět Smlouvu ke dni změny VP nebo Ceníku, dochází-li k podstatné změně VP nebo Ceníku (smluvních podmínek), která pro Uživatele představuje jejich zhoršení. V takovém případě je Uživatel povinen doručit výpověď Poskytovateli nejpozději do nabytí platnosti takové změny smluvní podmínek. Uživatel je o těchto změnách informován nejpozději 1 měsíc před nabytím platnosti a to cestou, jakou zvolil pro zasílání faktur a komunikaci s poskytovatelem (e-mailem, poštou). Je-li změna ve smluvních podmínkách vyvolána změnou právních předpisů, nelze Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Podle tohoto článku není oprávněn vypovědět Smlouvu Uživatel, jemuž byly před uzavřením Smlouvy konkrétní změny oznámeny.
8. Za podstatnou změnu či doplnění těchto VP nebo Ceníku se pro účely výpovědi dle předchozího článku považuje taková změna či doplnění, kdy se zásadně mění smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem (např. prodloužení výpovědní lhůty, navýšení smluvní pokuty, snížení rychlosti tarifu služby Internet v Ceníku služeb v neprospěch Uživatele, zvýšení ceny, apod.). Za podstatnou změnu nebo doplnění těchto VP a Ceníku služeb se nepovažuje změna týkající se platebních podmínek obsažených ve čl. 14 VP s výjimkou zkrácení doby splatnosti.
9. Uživatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, a to dnem doručení odstoupení Poskytovateli, z důvodu závažného porušení Smlouvy Poskytovatelem definovaného v čl. 3.14 VP.
10. Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, resp. všech smluv uzavřených s Uživatelem, z následujících důvodů (Poskytovatel je současně s odesláním odstoupení oprávněn též omezit, případně přerušit poskytování Služeb, tzv. suspendace, a to i bez předchozího upozornění; za suspendaci je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu suspendačního poplatku dle platného a účinného Ceníku):
    1. Uživatel nezaplatí tři po sobě jdoucí vyúčtování ve lhůtě splatnosti,
    2. Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 45 dnů,
    3. Uživatel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VP,
    4. Uživatel vstoupí do likvidace, na Uživatele byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Uživatele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Uživatele, byla uvalena nucená správa.
11. Poskytovatel je rovněž oprávněn bez odeslání odstoupení nebo výpovědi Uživateli omezit či přerušit poskytování služeb (tzv. suspendace) s předchozím upozorněním v následujících případech:
    1. na Uživatele byl podán insolvenční návrh nebo byla uvalena nucená správa, a to až do rozhodnutí o úpadku nebo do jiného rozhodnutí o insolvenčním návrhu, ukončení nucené správy,
    2. Uživatel závažným způsobem porušil Smlouvu nebo VP,
    3. Uživateli se opakovaně nepodařilo doručit dopisy, vyúčtování, fakturu, upomínky a jiné písemnosti, které zaslal Uživatelovi Poskytovatel, nebo že Uživatel jejich převzetí odmítl; to však neplatí v případě, kdy se Poskytovatel o nedoručení dozvěděl na základě oznámení Uživatele dle čl. 5.12 VP,
    4. Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 14 dnů, přičemž o takovéto suspendaci bude Uživatel informován písemně nebo elektronickou poštou nebo prostřednictvím SMS. Za suspendaci je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu suspendačního poplatku dle platného a účinného Ceníku. K opětovnému zprovoznění služby (znovu aktivace) může dojít pouze a jen po zaplacení všech pohledávek Poskytovatele za Uživatelem, to však nejpozději do doby, než dojde k ukončení Smlouvy. V případě opětovné aktivace je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu reaktivačního poplatku dle platného a účinného Ceníku. Uživatel nemá nárok na jakoukoliv náhradu za suspendaci.
12. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Uživatele se považuje:
    1. naplnění podmínek čl. 3.11.3 VP;
    2. porušení čl. 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.14, 5.15, 5.17 VP;
    3. nezajištění souhlasu majitele(ů) nemovitosti(í) nebo nezpřístupnění nemovitostí(í) pro zřízení Přípojného místa dle čl. 5.16 VP;
    4. věci předané Poskytovatelem Uživateli dle čl. 7 VP nejsou Uživatelem užívány řádně a v souladu s jejich určením těmito VP;
    5. opakované (více než 3krát) porušení čl. 5.18 VP.
13. Za závažné porušení smlouvy je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši odpovídající ve Smlouvě sjednané ceně za Služby za jeden měsíc, v případě trvajícího porušení za tolik měsíců, kolik toto porušení trvá, pokud VP nestanoví výši jinou; tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.
14. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:
    1. nedostupnost Služeb více než nepřetržitě 7 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsaným v čl. 14.1 VP, pokud toto není zapříčiněno vyšší mocí nebo suspendací či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VP,
    2. nedostupnost Služeb v souhrnné délce více než 11 dní za období 30 po sobě jdoucích dní s tím, že délka této dílčí nedostupnosti se počítá vždy od okamžiku, kdy Uživatel Poskytovatele o nedostupnosti Služby informoval způsobem popsaným v čl. 14.1 VP do jejího odstranění, nicméně do délky této dílčí nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Služeb způsobená vyšší mocí nebo suspendací či přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VP.
15. Při ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit do 30 dnů Poskytovateli všechny věci nebo jiné majetkové hodnoty (dále jen „Dočasně poskytnuté věci“), které jsou ve vlastnictví Poskytovatele, nebo ke kterým má Poskytovatel jiné právo opravňující jej k užívání nebo držbě Dočasně poskytnutých věcí (bez ohledu na to, jestli tyto byly Uživateli půjčeny, vypůjčeny, zapůjčeny nebo pronajaty), a to ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení nebo ve stejné lhůtě uhradit cenu Dočasně poskytnutých věcí udanou při jejím vypůjčení (zapůjčení, pronajmutí, apod.) Uživateli, není-li tato uvedena, potom pořizovací cenu takovéto Dočasně poskytnuté věci. Pokud tak Uživatel neučiní, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,5% denně z ceny Dočasně poskytnuté věci udané při jejím vypůjčení (zapůjčení, pronajmutí, apod.) Uživateli, není-li tato cena udána potom z pořizovací ceny takovéto Dočasně poskytnuté věci, vždy však nejméně 40 Kč za každý den prodlení s vrácením nebo výše uvedenou úhradou. Tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody. Poskytovatel se zavazuje tyto věci bez zbytečného odkladu od Uživatele převzít. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

4. Změna Tarifu

1. Uživatel je oprávněn požadovat změnu nebo doplnění typu poskytovaných Služeb (změnu tarifu). Poskytovatel není povinen Uživateli vyhovět s požadavkem na změnu tarifu v případě, že požadovaná změna nebo doplnění typu Služeb bude pro Poskytovatele technicky náročná či finančně nákladná.
2. Provedení změny je možné nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost o změnu Poskytovateli doručena, nebo v pozdějším termínu dle požadavků Uživatele.

5. Práva a povinnosti Uživatele

1. Uživatel je oprávněn přistupovat k síti Internet prostřednictvím vlastního hardwarového nebo softwarového vybavení, za podmínek uvedených ve Smlouvě a v těchto VP.
2. Uživatel je oprávněn požadovat změnu tarifu za podmínek stanovených v čl. 4 VP.
3. Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele či jeho CallCentrum a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně.
4. Uživatel se zavazuje řádně a včas platit Ceny za sjednané Služby.
5. Uživatel nesmí při využívání Služeb jakýmkoliv způsobem zasahovat do výpočetního systému a sítí Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému Poskytovatele, dále zejména nesmí: měnit fyzické adresy síťové karty nebo technického zařízení využívajícího Služby, přidělené IP adresy, spouštět vlastní server DHCP v síti Poskytovatele, popřípadě další zařízení a programové vybavení ovlivňující funkcionalitu nebo bezpečnost sítě Poskytovatele, popř. jakýmkoli způsobem porušující práva třetích osob, Poskytovatele nebo jež nejsou v souladu s právem České republiky nebo Evropských společenství, apod.
6. Uživatel nesmí měnit nastavení zařízení, které je ve vlastnictví Poskytovatele.
7. Uživatel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Služby třetím osobám.
8. Uživatel nesmí poskytovat třetím osobám Poskytovatelem přidělená přístupová jména a hesla pro připojení k Internetu, využití Služeb a hesla pro komunikaci s Poskytovatelem. Uživatel je povinen učinit všechna rozumná opatření k jejich utajení. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za neoprávněné užití těchto přístupových údajů a za škodu takto způsobenou Poskytovateli nebo třetím osobám. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití těchto hesel, je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli. Poskytovatel v přiměřené lhůtě poskytne Uživateli nové přístupové údaje, za což je Poskytovatel oprávněn Uživateli účtovat poplatek dle platného a účinného Ceníku.
9. Uživatel má právo písemně nebo elektronickou poštou požádat Poskytovatele o pozastavení užívání Služeb na určitou dobu (dále jen „Pozastavení“). Pozastavení počíná běžet nejdříve prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla žádost doručena, a nesmí být delší než 6 měsíců a zároveň Uživatel může o Pozastavení požádat maximálně jedenkrát za kalendářní rok. Po uplynutí doby Pozastavení jsou Služby Poskytovatelem opětovně aktivovány v původním rozsahu. Provedení tohoto úkonu je zpoplatněno dle aktuálního Ceníku. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu určitou, potom se Smlouva o dobu, po kterou byly Služby Pozastaveny, prodlužuje. Pokud Uživatel z jakéhokoli důvodu vypoví Smlouvu v průběhu Pozastavení, potom se doba Pozastavení do výpovědní doby nezapočítává, pokud se obě smluvní strany nedohodnou jinak.
10. Uživatel se zavazuje předkládat na základě žádosti Poskytovatele takové informace, které umožní spolehlivě ohodnotit jeho důvěryhodnost a schopnost plnit závazky vyplývající ze Smlouvy (např. občanský průkaz, pas, výpis z obchodního rejstříku, bankovní spojení).
11. Uživatel je povinen neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Uživatele uvedených ve Smlouvě (zejména jména a příjmení, firmy či názvu, bydliště a sídla, bankovního spojení, identifikačního čísla, e-mailové adresy, telefonního čísla), a to nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
12. V případě, že Uživateli nebylo doručeno vyúčtování či faktura – daňový doklad z důvodů nikoli na straně Poskytovatele do 40 dnů od doby kdy mu tato měla být doručena v souladu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy, tj. od příslušného zúčtovacího období, oznámí toto bez zbytečného prodlení Poskytovateli. Pokud tuto skutečnost Uživatel Poskytovateli nenahlásí do 20 dnů od uplynutí výše uvedené 40 denní lhůty, považuje se předmětné vyúčtování či faktura – daňový doklad za doručenou. Opětovné zaslání vyúčtování nebo daňové dokladu může být zpoplatněno dle platného a účinného Ceníku.
13. Uživatel je povinen seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami VP a Ceníku poté, co mu byly změny oznámeny.
14. Uživatel je povinen dodržovat při užívání Služeb platné a účinné právní předpisy České republiky a Evropského společenství, zejména autorský zákon. Uživatel v plném rozsahu odpovídá za škodu vyplývající z ukládání dat a informací obsažených v jednotlivých zdrojích Služeb nebo v šíření dat a informací prostřednictvím Služeb. Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.
15. Uživatel nesmí při užívání Služeb užívat hardware (zařízení) či software (programové vybavení), které narušují provoz Služeb Poskytovatele a zákonem chráněná práva třetích osob. Uživatel nesmí využívat Služeb k obtěžování třetích stran, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádané elektronické pošty (spam) nebo jiných dat. Zejména je zakázáno využívání Internetu jako prostředku k pronikání do cizího počítačového systému bez oprávnění, či vyvíjení zřejmých aktivit vedoucích ke snaze do těchto systémů vniknout, a to za jakýmkoliv účelem. Uživatel se nesmí používáním Internetu dopouštět protiprávního jednání, zejména trestné činnosti nebo zásahu do jakýchkoli práv třetích osob (např. autorských práv). Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.
16. Uživatel je povinen zajistit souhlas majitele(ů) nemovitosti(í), kde má být Služba poskytována, s umístěním komunikačního vedení nebo anténního systému, případně dalších komunikačních zařízení nezbytných při zřízení a provozování Služeb a je-li to potřeba také zajistit pro tyto nepřetržitý zdroj elektrické energie (dále jen „Přípojné místo“), a to v nebo na nemovitosti a dále souhlas s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží Přípojného místa souvisí. Pokud je Uživatel zároveň majitel objektu, je podepsaná Smlouva zároveň i souhlasem s umístěním Přípojného místa v nebo na objektu/nemovitosti. Uživatel je zároveň také povinen objekt/nemovitost, kde má být zřízeno Přípojné místo, v čase a datu dohodnutém s Poskytovatelem Poskytovateli zpřístupnit.
17. Uživatel je povinen v případě výpadku Služby, servisního zásahu Poskytovatele souvisejícího se Službami, zapojením/zřízením Služeb, pravidelné nebo plánované údržby zařízení Poskytovatele potřebných k poskytovaná Služeb nebo Přípojného místa (dále jen „Servisní zásah“) zajistit nebo umožnit přístup do nemovitosti(í), kde je/má být Služba poskytována a má být proveden Servisní zásah, a to do 8 hodin od výzvy Poskytovatele v případě úplného výpadku Služby nebo do 24 hodin od výzvy Poskytovatele v případě jakéhokoli jiného Servisního zásahu.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat Služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, a to za podmínek stanoveným Smlouvou a VP.
2. Poskytovatel se zavazuje udržovat svou síť v řádném technickém stavu.
3. Poskytovatel se zavazuje provádět běžné opravy tak, aby závady na zařízení sítě Poskytovatele byly odstraněny v nejkratší možné době od okamžiku jejich zjištění, resp. nahlášení. V případě, že se jedná o závadu na systému smluvního dodavatele Poskytovatele, vyvine Poskytovatel přiměřené úsilí a součinnost k jejímu odstranění.
4. Poskytovatel předává Uživateli či jeho oprávněnému zástupci přístupová jména a hesla pro připojení Uživatele k Internetu v souladu s podmínkami Smlouvy.
5. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu ZEK, a ostatních závažných technických nebo provozních důvodů. V případě, že je takto Služba přerušena, použije se čl. 16.5 VP přiměřeně.
6. Poskytovatel je oprávněn zvýšit rychlost připojení bez uzavření dodatku ke Smlouvě.
7. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb. Takto změněné přístupové kódy (přihlašovací jména a hesla) Poskytovatel Uživateli oznámí bez zbytečného odkladu.
8. Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, pokud to vyžaduje směrování sítě.
9. Poskytovatel je oprávněn se souhlasem Uživatele nainstalovat Uživateli software, který zvyšuje kvalitu poskytovaných Služeb.
10. Z provozních důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení Služby sjednané ve Smlouvě, pokud je to nutné k řádnému plnění Smlouvy.
11. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb suspendací dle čl. 3.11 VP.

12. Poskytovatel je povinen informovat Uživatele o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování Služby, je-li to možné v dostatečném předstihu, jinak bez zbytečného odkladu.
13. Poskytovatel může informovat po dobu trvání Smlouvy Uživatele o svých nových Službách.
14. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení čl. 5.5, 5.6, 5.8, 5.14, 5.15, 5.17 VP. Nárok na náhradu škody není tímto dotčen.
15. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za první den a 200,- Kč za každý další den a každou třetí osobu, které Uživatel poskytuje bezplatně Služby v rozporu s čl. 5.7 VP nebo smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za první den a 500,- Kč za každý další den a každou třetí osobu, které Uživatel poskytuje úplatně Služby v rozporu s čl. 5.7 VP. Tuto smluvní pokutu je Uživatel povinen Poskytovateli uhradit za celé období porušení čl. 5.7 VP, a to i opakovaně za každé jednotlivé porušení čl. 5.7 VP. Nárok na náhradu škody není tímto dotčen.
16. Bod zrušen.
17. V případě prodlení Uživatele s plněním jakékoli povinnosti (zejména platby) stanovené Smlouvou nebo VP je Poskytovatel Uživateli oprávněn vyúčtovat poplatek ve výši 200,- Kč za každou odeslanou upomínku.
18. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VP a Ceník. Poskytovatel je povinen oznamovat tyto změny nejpozději 1 měsíc před nabytím platnosti a to cestou, jakou Uživatel zvolil pro zasílání faktur a komunikaci s poskytovatelem (e-mailem, poštou).
19. V případě, že je uzavřena Smlouva na dobu určitou s tím, že se tato dále prodlužuje za podmínek stanovených VP a zároveň při takovémto prodloužení Smlouvy Poskytovatel garantuje poskytnutí nejméně jednoho Bonusu, jak jsou specifikovány ve VP, bez navýšení Ceny a Poskytovatel poskytuje Uživateli Službu, zavazuje se Poskytovatel od dne následujícího po dni, kdy dojde k prodloužení Smlouvy dle čl.3.6 VP poskytnout Uživateli nejméně jeden Bonus bez navýšení Ceny, je-li to technický možné bez vynaložení nepřiměřených nákladů (tj. více než trojnásobek měsíčního paušálu nebo jednu čtvrtletní platbu za poskytování Služeb).
20. Poskytovatel je oprávněn Uživateli omezit používání Služeb v případě jejich nadužívání, je-li tato skutečnost ujednána s Uživatelem ve Smlouvě, aby Poskytovatel mohl efektivně zajistit optimální využívání Služeb maximálním množstvím jeho klientů, tzv. Fair User Policy (dále jen „FUP“). Poskytovatel je oprávněn, pokud součet přijatých a odeslaných dat (download a uploadu) daného konkrétního připojení k Internetu za posledních 30 dní přesáhne velikost určenou jako maximální množství přenesených dat ve Smlouvě u položky FUP od okamžiku dosáhnutí tohoto datového limitu snížit maximální rychlost připojení k Internetu (využít FUP) pro příjem i odesílání dat (download i upload) na rychlost uvedenou ve Smlouvě u položky FUP jako rychlost pro příjem dat/rychlost pro odesílání dat (download/upload) na dobu 10 kalendářních dní, a to bez předchozího upozornění. Po uplynutí těchto 10 kalendářních dní dojde k obnovení rychlosti sjednané ve Smlouvě. Poskytovatel je takto oprávněn snížit rychlost (využít FUP) i opakovaně, což se nepovažuje za snížení kvality poskytovaných Služeb.

7. Předání a převzetí věcí

1. Předává-li Poskytovatel v souvislosti s plněním smluvního závazku Uživateli k užívání některé movité věci (nebo Dočasně poskytnuté věci), které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, je Uživatel povinen tyto věci užívat řádně a v souladu s jejich určením, chránit je před jejich poškozením, ztrátou, zničením, zneužitím nebo odcizením. Poskytovatel je povinen předat uvedené věci Uživateli ve stavu způsobilém k jejich řádnému užívání a Uživatel je při předání povinen potřebnou součinností. Přípojné místo, přípojka, či zásuvka, nacházející se v nemovitosti Uživatele nebo třetí osoby, případně k ní přiléhající zejména ze společných prostor, je ve vlastnictví Poskytovatele. Zásahy do Přípojného místa, přípojky, či zásuvky, jsou přípustné jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
2. Uživatel odpovídá za škodu na předaných věcech způsobenou jejich poškozením, ztrátou, zničením, zneužitím nebo odcizením, a to ode dne jejich převzetí Uživatelem nebo jím pověřenou osobou do data jejich vrácení Poskytovateli.
3. Uživatel je povinen umožnit zpětné převzetí věcí Poskytovatelem v souladu s čl. 3.15 VP. Poskytovatel smí žádat po Uživateli vydání věcí, kdykoliv zjistí, že tyto věci nejsou užívány řádně a v souladu s jejich určením a těmito VP. V takovém případě je Uživatel povinen vydat věci Poskytovateli neprodleně, nejpozději však do 7 dnů od takové výzvy. Za porušení této povinnosti je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení. Tímto není dotčen nárok na náhradu škody.
4. O každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o předání a převzetí věcí.
5. V případě, že při předání těchto věcí je ve Smlouvě uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce 0,- Kč, jedná se o bezplatnou výpůjčku. V případě, že při předání těchto věcí je ve Smlouvě nebo uvedeno pravidelné plnění (nájem) odpovídající částce vyšší než 0,- Kč, jedná se o nájem movitých věcí. Pokud je před touto částkou uveden znak „-“, jedná se o pomlčku, nikoli o mínus, tj. znak značící zápornou hodnotu.

8. Převod vlastnictví k věcem

1. Dochází-li v souvislosti s plněním smluvního závazku k převodu vlastnického práva k movitým věcem z Poskytovatele na Uživatele, pak je za den dodání považován den, kdy je pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán Protokol o převodu vlastnictví k věcem. Tímto dnem také přechází na Uživatele nebezpečí škody na těchto věcech, přičemž vlastnické právo k uvedeným věcem přejde na Uživatele až dnem, kdy bude Poskytovateli plně uhrazena jejich cena stanovená dohodou mezi Uživatelem a Poskytovatelem a řádně uhrazena první paušální platba za Služby.

9. Ochrana dat a informace o Uživatelích

1. Uživatel je oprávněn využít k ochraně přenášených informací vlastní opatření pro utajení jejích obsahu, např. kódování nebo šifrování. Tato opatření musí být učiněna takovými technickými prostředky, které jsou slučitelné s technickými prostředky Poskytovatele.
2. Poskytovatel je povinen vést záznamy o užívání Služeb, jako podklad pro jejich vyúčtování, minimálně po dobu 1 roku (nestanoví-li platné právní předpisy lhůtu delší) od jejich vzniku a na požádání tyto záznamy zpřístupnit Uživateli.
3. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování Služeb a Služeb třetích stran, příp. dalších služeb. Poskytovatel garantuje dodržování telekomunikačního tajemství podle ZEK, a patřičnou ochranu informací o Uživateli před neoprávněným užitím třetími osobami. Poskytovatel nezpřístupní tyto informace třetím osobám s výjimkou případů stanovených zákonem.
4. Uživatel souhlasí se zpracováním jeho osobních údajů Poskytovatelem poskytnutých v rámci Smlouvy Poskytovateli. Poskytovatel prohlašuje, že tyto osobní údaje Uživatele bude zpracovávat za účelem poskytování Služeb, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele. Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od Uživatele získávány na základě Smlouvy. Uživatel poskytuje své osobní údaje dobrovolně. Veškerá data jsou ukládána v písemné a digitální formě. Data Poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do jednoho roku od skončení trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi. Období, pro které Uživatel udělil svůj souhlas, končí písemným odvoláním ze strany Uživatele na adrese sídla Poskytovatele. Pokud Uživatel souhlasí se zveřejněním svých osobních údajů předaných Poskytovateli v rámci Smlouvy na propagačních materiálech, nabídkách, referencích a internetové adrese Poskytovatele www.hovnetservis.cz, potom výslovně souhlasí s tím, aby Poskytovatel uváděl Uživatele v seznamu svých zákazníků uveřejněném na webových stránkách www.hovnetservis.cz nebo v nabídkách Služeb či propagačních materiálech společnosti HovNet-SERVIS s.r.o. Svým podpisem Uživatel stvrzuje pravdivost poskytnutých údajů, zejména pokud jde o specifikaci svých osobních a kontaktních údajů. Pokud se osobní údaje Uživatele změní nebo jsou nepřesné, je Uživatel povinen bez prodlení tyto aktualizovat nebo Poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat.

10. Ceny služeb

1. Platný Ceník služeb obsahuje Ceny Služeb.
2. Pokud jsou Ceny některých Služeb obsaženy přímo ve Smlouvě, má přednost cenové ujednání ve Smlouvě před Ceníkem. Cenové ujednání ve Smlouvě nenahrazují celý Ceník, ale pouze konkrétní uvedené Ceny, pro ostatní se použije platný a účinný Ceník.

3. O změnách Ceníku, včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují, informuje Poskytovatel bezplatně všechny Uživatele, kterých se tato změna týká a to způsobem dle čl. 6.18 VP.

11. Platební podmínky

1. Uživatel hradí Služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě a VP.
2. Ceny za Služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele. Není přitom rozhodné, zda-li a z jakého důvodu Uživatel Službu užívá či nikoliv, rozhodující je přitom rozsah a cena Služby.
3. Paušální poplatek dle Ceníku za Služby Uživatel hradí bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele a pod variabilním symbolem uvedeném na faktuře – daňovém dokladu (není-li variabilní symbol uveden, považuje se za něj číslo faktury bez písmen) nebo pokud je hrazeno v souladu s platnými právními předpisy pouze na základě Smlouvy (splátkového kalendáře), potom pod Variabilním symbolem uvedeným ve Smlouvě, případně v hotovosti po dohodě s Poskytovatelem.
4. Paušální poplatek je splatný předem vždy k 5. dni:
   1. v měsíci, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná měsíčně; faktura – daňový doklad může stanovit lhůtu delší);
   2. prvního měsíce čtvrtletí, ve kterém je Služba poskytnuta (je-li ve Smlouvě sjednáno, že Cena je splatná čtvrtletně; faktura – daňový doklad může stanovit lhůtu delší).
5. V případě, že Uživatel přes výzvu Poskytovatele neopraví nesprávnosti při provádění plateb, zejména pak chyby v přiděleném variabilním symbolu či v hrazené částce, je Poskytovatel oprávněn uplatnit vůči Uživateli náhradu škody, která mu vznikne v souvislosti se zvýšením nákladů vzniklých při zpracování takových plateb.
6. Platba se považuje za uskutečněnou dnem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
7. Faktury – daňové doklady jsou Uživateli zasílány běžnou nebo doporučenou poštou na jeho adresu uvedenou ve Smlouvě či elektronickou poštou na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Uživatel si může fakturu – daňový doklad (popř. splátkový kalendář) též vyzvednout v systému Poskytovatele, přičemž přihlášení do tohoto systému za účelem vyzvednutí uvedeného dokumentu činí Uživatel pod heslem, které mu bylo přiděleno při podpisu Smlouvy a přihlášením se tento považuje za doručený. Na faktuře – daňovém dokladu bude vyznačeno období, za které jsou Služby účtovány. V případě, že si Poskytovatel s Uživatelem dohodnou nebo si Uživatel vyžádá zasílání faktury – daňového dokladu běžnou poštou nebo doporučeně, je Poskytovatel oprávněn za toto účtovat poplatek za zasílání faktury – daňového dokladu v listinné podobě stanoveného Ceníkem.
8. Bod zrušen.
9. Poskytovatel má nárok na úhradu Ceny za Služby ze strany Uživatele i v případě, že Služby nemůže poskytovat z důvodu, který zavinil Uživatel nebo osoba blízká Uživateli nebo třetí osoba z viny nebo za spoluúčasti Uživatele nebo překážky na straně Uživatele. Za překážku na straně Uživatele se považuje také porušení čl. 5.16 VP.
10. Bod zrušen.
11. V případě porušení smluvní povinnosti Uživatele zaplatit řádně a včas Cenu za Služby je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky denně. Tímto ustanovením není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody.

12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky a ZEK.
2. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu elektrické energie.
3. Poskytovatel zejména neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s používáním služeb přenosu dat s následnou virovou a jinou nákazou počítačů Uživatele, škody vzniklé v důsledku poruchy nebo závady, v důsledku opravy nebo údržby sítě Poskytovatele nebo zařízení v majetku či užívání Uživatele zajišťující přenos dat, ušlý zisk, rychlost přenosu dat mimo systém Poskytovatele, škody vzniklé omezením nebo zastavením služeb z důvodu včasného neplacení Uživatele, poruchy nebo závady vzniklé mimo své telekomunikační zařízení a svoji veřejnou komunikační síť.
4. Poskytovatel neodpovídá za obsah datových toků přenášených prostřednictvím Služby.
5. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb nevzniká právo Uživatele na odstoupení od Smlouvy.
6. V případě, že bude nade vší pochybnost prokázáno, že Poskytovatel odpovídá za škodu, potom je odpovědnost Poskytovatele limitována do maximální výše Ceny za Služby za období 0,5 roku sjednané ve Smlouvě s Uživatelem, kterého se nárok týká.

13. Hlášení poruch nebo závad, termíny jejich odstranění a kompenzace

1. Zjistí-li Uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu Služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné CallCentrum. Kontakt je specifikován ve Smlouvě nebo na internetových stránkách Poskytovatele www.hovnetservis.cz.
2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, zpravidla 24 hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady Uživatelem. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby Uživatel nebo se oznámení Uživatele ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Uživateli náklady, jež mu v souvislosti s takovým jednáním Uživatele vznikly.
3. V případě neposkytnutí Služby v důsledku poruchy nebo vady Služby je odpovědnost Poskytovatele vůči Uživateli omezena na povinnost urychleně odstranit závadu.
4. V případě, že Služba je zasažena výpadkem služby, velkou trvající odchylkou nebo velkou opakující se odchylkou, je Uživatel oprávněn službu reklamovat dle čl. 14 Toto se nevztahuje na případ dle čl. 15.2 VP či následky trestného činu Uživatele či třetí osoby, dále na suspendaci dle čl. 3.11 VP či Přerušení.
5. Podrobnosti týkající se garantovaných parametrů dohodnuté úrovně služeb jsou uvedeny v podmínkách pro poskytování dohodnuté úrovně služeb ve Smlouvě nebo na internetových stránkách Poskytovatele www.hovnetservis.cz (SLA).

14. Reklamace a kompenzace

1. Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah, kvalitu Služby a výši účtované ceny. Kontaktní údaje poskytovatele jsou: HovNet-SERVIS s.r.o., Hovězí 19, 756 01 Hovězí, tel.: +420 571 119 119.
2. Podání reklamace na výši účtované ceny nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen uhradit Cenu za Služby do dne splatnosti. Reklamaci vystaveného vyúčtování může Uživatel uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování způsobem sjednaným ve Smlouvě a reklamaci poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně u Poskytovatele, osobně v provozně Poskytovatele nebo v rámci CallCentra Poskytovatele, popř. v rámci informačního systému Poskytovatele na Webu, je-li pro toto uplatnění reklamace informačním systém uzpůsoben, případně u technických závad také tak, jak stanoví Článek 13 VP.
3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude Uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamace do 2 měsíců od dne jejího doručení.
4. Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u ČTÚ.
5. Bude-li reklamace týkající se rozsahu a kvality Služeb vyřízena kladně, má Uživatel nárok na přiměřenou slevu a to dle četnosti velké trvající odchylky a velké opakující se odchylky. V případě kladně vyřízené reklamace o výši účtované ceny má Uživatel nárok na vrácení přeplatku do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Uživatele. Přeplatek se vrací formou dobropisu v nejbližším vyúčtování.

15. Řešení sporů a rozhodné právo

1. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
2. Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího článku do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud nebo Český telekomunikační úřad.

3. V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, ctu.cz. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, coi.cz.

16. Změny VP a Ceníku

1. Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat VP nebo Ceník z důvodu změny platné legislativy či změny podmínek na trhu elektronických komunikací.
2. Poskytovatel je oprávněn měnit VP nebo Ceník, a to co se týká rozsahu, podmínek, kvality a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.
3. O změně VP nebo Ceníku je Poskytovatel povinen informovat Uživatele prostřednictvím samostatné e-mailové zprávy nebo dopisem nebo oznámením uvedeným na faktuře – daňovém dokladu, a to 1 měsíc před účinností změn. Podstatná změna či doplnění VP (viz. čl. 3.8 VP) je důvodem pro výpověď Smlouvy ze strany Uživatele podle čl. 3.7 VP. Nevypoví-li Účastník Smlouvu podle čl. 3.7 VP., má se za to, že s takovou změnou či doplněním VP nebo Ceníku souhlasí a dnem účinnosti takovéto změny se stává pro Uživatele závaznou.
4. Změny a doplnění VP nebo Ceníku budou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele www.hovnetservis.cz nejméně 1 měsíc před účinností takovéto změny. Má se za to, že uplynutím lhůty 1 měsíce ode dne zveřejnění byla novela Uživateli oznámena a že dne následujícího po uplynutí této lhůty nabývá účinnosti. Uživatel podpisem těchto VP stvrzuje skutečnost, že nevyžaduje žádné další upozornění na změnu VP, kromě způsobu uvedeného a popsaného tímto ustanovením.
5. Lhůty dle čl. 16.3 a 16.4 VP mohou být kratší pouze z důvodů daných platnými právními předpisy nebo jiným legislativním prostředkem.

17. Ustanovení společná a závěrečná

1. Tyto VP tvoří nedílnou součást Smlouvy.
2. Do platných VP lze nahlížet na všech provozních místech Poskytovatele, a na požádání Poskytovatel poskytne jejich kopii žadateli o uzavření smlouvy před jejím uzavřením. Aktuální znění podmínek je volně přístupné na internetových stránkách Poskytovatele www.hovnetservis.cz.
3. Jakákoli listinná zásilka zaslaná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně se považuje za doručenou i tehdy, je-li jako doporučená zásilka adresována na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, a adresát si nevyzvedne zásilku či jinak zmaří její doručení v úložní době (fikce doručení).
4. Jakákoli zásilka zaslaná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně v elektronické podobě se považuje za doručenou i tehdy, je-li adresována na adresu elektronické pošty (email) smluvní strany uvedené ve Smlouvě, a to 15. dnem po jejím odeslání (fikce doručení).
5. Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran VP, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení. I po ukončení Smlouvy se používá čl. 15 VP.
6. Pokud se některé ustanovení těchto VP nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo VP jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu. Pro případ, že bude soudem nebo jiným orgánem prohlášen čl. 3.6 za neplatný nebo neúčinný, má se za to, že Smlouva, po uplynutí doby určité sjednané ve Smlouvě, je dále uzavřena na dobu neurčitou.
7. Pouze v případě, že je Uživatelem spotřebitel (dále jen „Spotřebitel“) a byla-li Smlouva prokazatelně uzavřena mimo místo podnikání nebo provozovnu Poskytovatele, má Spotřebitel právo od této smlouvy odstoupit, a to odstoupením zaslaným písemně Poskytovateli, do 14 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění započetí s dodávky Poskytovatele (tj. se započetím poskytování Služeb), může Spotřebitel od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce od jejího uzavření. To neplatí ohledně smluv, u nichž si Spotřebitel výslovně sjednal návštěvu Poskytovatele za účelem objednávky Služeb, resp. uzavření Smlouvy. Poskytovatel zároveň v takovém případě vrátí Spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od Smlouvy na bankovní účet a pod variabilním symbolem, který sdělí Spotřebitel Poskytovateli ve svém odstoupení, nebo v hotovosti, případně jiným způsobem, na kterém se Spotřebitel s Poskytovatelem dohodnou.
8. Poskytovatel a Uživatel se dohodli na způsobu sepsání dodatků k této smlouvě, a to v elektronické formě, nebo ve formě písemné. Obě tyto formy jsou považovány za platné. Takovéto prodloužení smlouvy bude ze strany Poskytovatele potvrzeno e-mailem nebo listinnou formou.
9. Tyto VP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2021.